



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE OPERACIONES DE LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE CARLEY S.A.C., ATE VITARTE - PERIODO 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

LUZ FÁTIMA CASIA MARTÍNEZ QUISPE

ORCID: 0000-0001-8637-9354

**ASESOR**

MAG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA

ORCID: 0000-0003-0882-7988

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2022**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Casia Martínez Quispe, L. F. (2022). *Planificación estratégica y gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Luz Fátima Casia Martínez Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46721645
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-8637-9354">https://orcid.org/0000-0001-8637-9354</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Fernando Pedro Ruiz Guevara
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09576008
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0882-7988">https://orcid.org/0000-0003-0882-7988</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Aristides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Fernando Pedro Ruiz Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09576008
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Planificación estratégica y gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: DR. JORGE ALONSO RAMOS CHANG quien lo preside y los miembros del Jurado DR. JAMES ARISTIDES PAJUELO RODRIGUEZ y MG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE OPERACIONES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE CARLEY S.A.C., ATE VITARTE - PERIODO 2022”**

Presentada por la tesista:

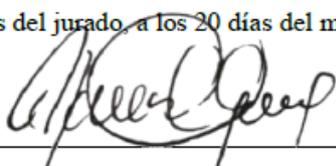
**LUZ FÁTIMA CASIA MARTÍNEZ QUISPE**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

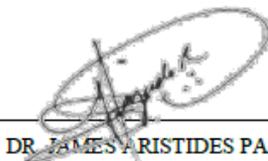
**APROBADO POR MAYORÍA**

-----

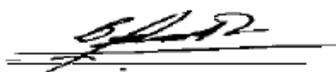
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los 20 días del mes de Diciembre del 2022.



DR. JORGE ALONSO RAMOS CHANG  
Presidente (a)



DR. JAMES ARISTIDES PAJUELO  
RODRIGUEZ  
Secretario (a)



MG. FERNANDO PEDRO RUIZ  
GUEVARA  
Vocal

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

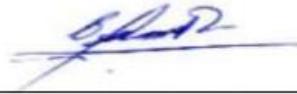
Yo FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA docente de la Facultad de Ciencias de Gestión de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

**"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE OPERACIONES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE CARLEY S.A.C., ATE VITARTE - PERIODO 2022"**

Del bachiller LUZ FÁTIMA CASIA MARTÍNEZ QUISPE, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 19 de junio de 2023



MG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA

DNI: 09576008

## **DEDICATORIA**

La tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado tener la perseverancia para concluir con mi carrera. A mi madre que es la motivadora en mi vida ante retos tan importantes, que con su ejemplo y apoyo me demuestra que todo es posible, a mis hermanos y mi hija Alessia por ser la fuerza día a día.

### **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por darme esta oportunidad única y especial de luchar por mis sueños y ayudarme a levantarme ante las adversidades para culminar este reto. A mis padres, sobre todo mi madre por su presencia y apoyo permanentemente. A mis hermanos y mi hija Alessia por ser parte esencial de mi desarrollo como ser humano. Finalmente, a mi asesor Mg. Fernando Ruiz Guevara y mis profesores por guiarme con su valioso aporte, enseñanzas a lo largo de la carrera y la culminación de esta.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	19
1.4 Limitaciones de la investigación.....	19
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios.....	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	26
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	34
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	37
3.2 Población y muestra.....	37
3.3 Hipótesis.....	38
3.4 Variables – Operacionalización.....	39
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	40
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	41
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	42
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	44
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	47
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	49
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	58
4.5 Prueba de normalidad de la variable de estudio.....	59
4.6 Procedimientos correlacionales.....	60

**CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones.....	67
5.2	Conclusiones.....	69
5.3	Recomendaciones.....	70

**REFERENCIAS****ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Áreas de la empresa y cantidad de colaboradores
- Tabla 2 Operacionalización de la variable planificación estratégica
- Tabla 3 Operacionalización de la variable gestión de operaciones
- Tabla 4 Resultados de validación del cuestionario de planificación estratégica
- Tabla 5 Resultados de validación del cuestionario de gestión de operaciones
- Tabla 6 Fiabilidad del instrumento de la variable planificación estratégica
- Tabla 7 Resultados de confiabilidad de las dimensiones del instrumento de planificación estratégica
- Tabla 8 Fiabilidad del instrumento de la variable gestión de operaciones
- Tabla 9 Resultados de confiabilidad de las dimensiones del instrumento de gestión de operaciones
- Tabla 10 Análisis descriptivo de la variable planificación estratégica
- Tabla 11 Análisis descriptivos de la variable gestión de operaciones
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión finanzas
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión recursos humanos
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión calidad total
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión Innovación de carga
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión responsabilidad social empresarial
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de flota
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión retornos de flota
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión accidentes de tránsito
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión infracciones de tránsito
- Tabla 21 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones
- Tabla 22 Resultado de la prueba de normalidad de las variables de estudio
- Tabla 23 Resultado de correlación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones
- Tabla 24 Resultado de correlación entre las finanzas y la gestión de operaciones
- Tabla 25 Resultado de correlación entre recursos humanos y la gestión de operaciones

- Tabla 26 Resultado de correlación entre calidad total y la gestión de operaciones
- Tabla 27 Resultado de correlación entre innovación de carga y la gestión de operaciones
- Tabla 28 Resultado de correlación entre responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Organigrama de la empresa
- Figura 2 Análisis descriptivo de planificación estratégica
- Figura 3 Análisis descriptivo de gestión de operaciones
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión finanzas
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión recursos humanos
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión calidad total
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión Innovación de carga
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión responsabilidad social empresarial
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de flota
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión retornos de flota
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión accidentes de tránsito
- Figura 12 Análisis descriptivo de la dimensión infracciones de tránsito
- Figura 13 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones
- Figura 14 Gráfico de dispersión de la variable planificación estratégica y gestión de operaciones

# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE OPERACIONES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE CARLEY S.A.C., ATE VITARTE - PERIODO 2022

LUZ FÁTIMA CASIA MARTÍNEZ QUISPE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El objetivo de la investigación estuvo enfocado en estimar la relación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., sede Ate Vitarte durante el periodo 2022. Desde la connotación metodológica, es un tipo de investigación aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, en este estudio se consideró una población constituida por 171 trabajadores y una muestra de 115 trabajadores en planilla del área de operaciones siendo una muestra no probabilística por conveniencia. La técnica de recopilación de datos aplicado en el estudio fue la encuesta y como instrumento se tuvo al cuestionario que constaba de 20 proposiciones con calificación Likert. Los cuestionarios aplicados presentan niveles óptimos de validez y confiabilidad que garanticen la idoneidad de los datos. Los resultados de prueba de hipótesis fueron suficientes para demostrar la planificación estratégica se relaciona directa y positivamente con la gestión de operaciones de la empresa Carley S.A.C. demostrado con un resultado no paramétrico de Rho de Spearman de 0,888 con un nivel de significancia de 0.000. demostrado que las dos variables se encuentran asociadas de acuerdo con las valoraciones que de los colaboradores del área de operaciones de la empresa.

**Palabras clave:** planificación estratégica, gestión de operaciones, transporte

**STRATEGIC PLANNING AND OPERATIONS MANAGEMENT OF THE CARLEY  
S.A.C. TRANSPORTATION COMPANY, ATE VITARTE - PERIOD 2022**

**LUZ FÁTIMA CASIA MARTÍNEZ QUISPE**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of the research is focused on estimating the relationship between strategic planning and operations management of the transport company Carley S.A.C., Ate Vitarte headquarters during the period 2022. From the methodological connotation, it is a type of applied research, correlational level and non-experimental design, in this study a population made up of 171 workers and a sample of 115 workers on the payroll of the operations area were considered, being a non-probabilistic sample for convenience. The data collection technique applied in the study was the survey and the instrument was the questionnaire consisting of 20 propositions with a Likert rating. The applied questionnaires present optimal levels of validity and reliability that guarantee the suitability of the data. The results of the hypothesis test were sufficient to demonstrate that strategic planning is directly and positively related to the operations management of the company Carley S.A.C. demonstrated with a non-parametric Spearman's Rho result of 0.888 with a significance level of 0.000. demonstrated that the two variables are associated according to the evaluations of the collaborators of the company's operations area.

**Keywords:** strategic planning, operations management, transportation

## INTRODUCCIÓN

La investigación tiene por finalidad establecer la relación que existe entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., desde la connotación de la gestión operacional en el rubro de transporte aterrizado a la realidad dentro de ámbito local y en el contexto comercial de la necesidad de movimiento de mercancías.

Diversos estudios demuestran que la planificación estratégica es una herramienta indispensable en cada área de la empresa y esta ayuda a identificar los puntos claves para el sostenimiento y dirección del negocio a largo plazo. En relación con la planificación se evidencian tres tipos como son la planificación estratégica, táctica y operacional, esta última mencionada es llevada a cabo en los niveles de operación, seguida de la táctica que tiene su ejecución en el mediano plazo y la primera que desarrollan la alta dirección de la estructura organizacional, estos ayudan en la toma de decisiones y elaboración de estrategias que repercuten en los resultados futuros.

Hoy en día la gestión operacional aplicada al área de transporte se apoya, en la tecnología sobre todo de sistemas como herramienta principal para la optimización del movimiento de mercadería en general generando una mejor planificación de atención a los clientes corporativos que atiende la empresa y también ayuda al manejo de la información oportuna y accesible.

En la empresa Carley, la naturaleza de su labor es la distribución y el abastecimiento de mercadería, por tal razón al ser una empresa que utiliza herramientas de última tecnología en su gestión operacional logra con facilidad el manejo de la dirección y control para el logro de sus objetivos en el ambiente donde se desarrolla su servicio de distribución y carga.

Asimismo, en el primer capítulo, se desarrolló la problemática identificada en la empresa como punto inicial abordado en la empresa Carley, luego se desarrolló la justificación e importancia de la investigación, asimismo, se formularon los objetivos de la investigación y las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo se desarrolló los fundamentos teóricos que comprende la revisión de los antecedentes de estudio a nivel nacional como internacional, luego se desarrolló las fundamentaciones teóricas de las variables de estudio, para culminar con la descripción de la terminología utilizada en las bases teóricas.

En el tercer capítulo, se desarrolló el marco metodológico del estudio que comprende la identificación del tipo y diseño de la investigación, asimismo, se identificó la población y muestra, posteriormente se formularon las hipótesis de investigación, así como las variables y su proceso de operacionalización, también se desarrollaron los métodos y técnicas aplicadas en el procesamiento de los datos.

En el cuarto capítulo, se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados que comprenden la validación y confiabilidad de los cuestionarios de recolección de datos, luego se desarrolló el análisis descriptivo de las variables y dimensiones expresando sus resultados en tablas y gráficos estadísticos, asimismo, se desarrolló la prueba de normalidad y finalmente la prueba de hipótesis.

En el último capítulo, se trató las discusiones de resultados de la investigación, así como las conclusiones y recomendaciones, las cuales demuestran su confiabilidad, determinando finalmente el impacto entre ambas variables de estudio.

Finalmente, se aportaron las referencias bibliográficas impresas y electrónicas que fueron utilizadas en el estudio, así como anexos que demuestran la originalidad de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Realidad problemática**

Ruiz y Calatayud (2015) mencionan: “Un elemento fundamental hacia una planificación estratégica integrada en materia de logística y facilitación del comercio es la participación de actores, tanto del sector público como del sector privado” (p. 34). Sin duda alguna existe un concatenamiento de entes que como actores principales de procesos y reguladores forman parte de las actividades logísticas en el entorno logístico a nivel internacional, que ayuda y contribuye a las diferentes operaciones de distribución física internacional que se realizan entre los países para mover sus mercancías en los puertos más convenientes, para que sus clientes puedan realizar exportación de sus productos y realizar para otros importación según sus necesidades en un mercado mundial donde la globalización acerca a los clientes potenciales y logra realizar el cierre de venta por medio de la banca virtual internacional, que facilita la compra y venta de los productos por unidad o por mayor generando movimiento de carga y distribución desde cualquier punto de mundo.

Para cumplir con los objetivos de los procesos de distribución y abastecimiento de mercancía se tiene que realizar un trabajo de alta dirección generando planes estratégicos que refuerzan los planes operativos de las empresas involucradas y de esta manera poder desarrollar con calidad de servicio sus actividades logísticas a sus clientes estratégicos que movilizan sus mercancías a los puertos de embarques que se encuentran en el litoral peruano para su transporte a nivel internacional. Teniendo en cuenta la tecnología que se encuentra en estos momentos utilizando las empresas relacionas, con la logística internacional, para facilitar sus procesos de distribución internacional y gestión de mercancías.

Trinidad (2018) menciona: “Respecto a la planificación estratégica se recomienda diseñar un plan estratégico donde se pueda identificar los objetivos

trazados en función a la realidad de la empresa, para ello es necesario que la empresa divulgue al medio el plan” (p. 56). Para nuestro contexto realizar una planificación estratégica se tiene que tener en cuenta las fortalezas de la empresa y según ello proponer factores de éxitos que se pueden realizar en su gestión operativa, pero para ello se tendrá que realizar un análisis y posteriormente el analizar un resultado que será un diagnóstico operacional donde se pueda planificar estratégicamente y lograr los objetivos trazados sostenidamente a la medida de las metas que se puedan conseguir, para ello se buscare indicadores que representen la medición de la gestión operacional realizada y su retroalimentación de información necesaria ,para el seguimiento de las actividades operacionales de distribución y movimiento de mercancía a los clientes estratégicos de las empresas.

La importancia de conocer el contexto nacional sobre todo que se puede apreciar las rutas viables y por consiguiente se puede conocer los costos de movimiento de carga, como también los tiempos que se utiliza, para terminar con el servicio del cliente y después pensar en el retorno de la unidad, para el traslado de alguna mercancía y rentabilizar el regreso de la unidad generando la utilidad que la empresa necesita para su desarrollo sostenido. .

La coyuntura actual de las empresas dedicadas al rubro de transportes sobre todo de carga como la empresa Carley S.A.C., se basa en proteger la rentabilidad de las empresas, maximizando el tiempo y los recursos con los que cuentan como organización, es por ello la importancia que se le da a la planificación estratégica, en la toma de decisiones en todos los niveles de las empresa, para sacar el máximo beneficio de las oportunidades que gracias a la globalización nos permite mejorar los procesos de la cadena de suministro.

En nuestro país el sistema de transporte está en adaptación de nuevas medidas frente a los diversos cambios tanto sanitarios como empresariales y también la globalización y el desarrollo de nuevas tecnologías y equipos que influyen en los resultados rentables de las empresas, es así como en búsqueda de una mejor rentabilidad se trata de utilizar los mejores recursos en relación con el tiempo, sacando el mayor provecho productivo en todas las áreas de las empresas. Es por ello que utilizamos la planificación estratégica enfocados en la obtención de los mejores resultados de la mano con la gestión operativa de la empresa Carley S.A.C.

La empresa Corporación de Transporte Carley tiene su origen en el año 2005, la cual fue creada, a partir del gran espíritu emprendedor de su presidente fundador el CEO Carlos Guevara Almonacid y su desenvolvimiento fue gracias a la constante búsqueda de innovación y eficiencia, en el ámbito de crecimiento acelerado del sector de transporte de carga desde 2010. Gracias a la trayectoria que la Corporación de Transporte Carley, se ha podido desenvolver en la innovación e implementación de sus tecnologías que sirven en su operatividad y rentabilidad no solo para la empresa sino rentabilidad también, para sus clientes corporativo, bajo el lema siempre soluciones se busca la forma de cómo lograr la eficiencia y eficacia para el logro de la fidelización del cliente.

Mantiene una ubicación estratégica en el distrito de Ate y garantiza todos sus procesos para la continuidad del negocio, es por ello que requieren un adecuado planeamiento estratégico sobre todo en su área operacional, ya que brindan un soporte de distribución de carga permanente las 24 horas en sus operaciones a nivel local nacional e internacional. Para ello, se requiere organización, dirección y control, en la trazabilidad de sus servicios e implementación de óptimos procedimientos y el debido seguimiento para la mejora continua.

López (2022) menciona: “Mediante la planificación se evitará los desabastecimientos de materia prima o suministros, también se podrá evaluar a los proveedores, evitará sobre stocks de mercaderías, generará mayor valor a sus operaciones” (p. 18).

Por tal razón, es importante para la empresa realizar un servicio siempre pensando en la mejor atención a sus clientes corporativos que conforman su cartera de clientes habituales en la empresa y se puede observar que la tecnología e innovación es la característica más peculiar y original en la empresa, muy conocida por sus clientes en las operaciones de abastecimiento que realiza y distribución según los requerimientos de servicio dirigido sobre todo para los clientes estratégicos sin perjudicar con mermas por problemas técnicos o estructurales.

También los tiempos de entrega por parte de las unidades de transporte son un factor estratégico, porque están supeditado a la utilización del servicio que se programa, quiere decir que el tiempo de descarga es fundamental, para obtener la disponibilidad de la unidad de transporte y puede ser programa para otro servicio, en este contexto la empresa Carley utiliza tecnología para su descarga de mercancía automatizada, en base a la innovación de parte de su alta dirección y siempre está participando, en eventos internacionales relacionados con el rubro de transporte de carga que se realizan a nivel internacional.

### ***Problema general***

¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?

### ***Problemas específicos***

¿Qué relación existe entre las finanzas y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?

¿Qué relación existe entre los recursos humanos y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?

¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?

¿Qué relación existe entre la relación entre la innovación de carga y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?

¿Qué relación existe entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Desde la perspectiva teórica, Sydle (2021) menciona: “La planeación estratégica no puede ser separada de ciertas funciones administrativas como son: organización, dirección, motivación y control” (p. 78). Para tener una visión más clara de la Planeación estratégica es necesario precisar factores importantes, que dependen la empresa para lograr el éxito y sostenimiento necesario que consolide el futuro de la empresa, para ello la empresa aportara en la investigación, con información en base a su experiencia operacional.

Desde la perspectiva práctica, el trabajo de investigación constituye un material de gran importancia ya que el objetivo de ello es que la empresa de transporte Carley S.A.C., pueda implementar un plan estratégico con miras al año 2026 y a su vez alcanzar un alto nivel de competitividad en ventas y operatividad de la empresa.

Desde la perspectiva sanitaria, se establecieron los lineamientos necesarios para la ejecución de la investigación como la vigilancia, prevención y control sanitario correspondiente según las normativas vigentes, en beneficio de los trabajadores en riesgo a la exposición a COVID-19, garantizado la sostenibilidad de las medidas

adoptadas para evitar la transmisibilidad y se brindó las asesoras correspondientes como un aporte de la autora de la investigación.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específico**

#### ***Objetivo general***

Determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

#### ***Objetivos específicos***

Determinar la relación entre las finanzas y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

Indicar la relación entre los recursos humanos y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

Analizar la relación entre la gestión de calidad y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

Conocer la relación entre la innovación de carga y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

Examinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

De acuerdo con la complejidad de la investigación se puede observar la falta de investigaciones relacionadas con la gestión de operaciones de transporte de carga que sirvan de antecedentes para la investigación. Asimismo, en los centros de investigación particulares no existen evidencias de desarrollo a profundidad de información actualizada relacionada al rubro del movimiento de carga y distribución física de mercancías que generan un movimiento mercantil, por motivos de

problemáticas país donde no se alienta la investigación en este rubro y solo se observa la intención privada.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### ***Antecedentes internacionales***

García et al. (2017) menciona: “Los directivos deben averiguar los objetivos y formas de actuar en su trabajo diario que les ayuden a alcanzar las metas trazadas. La planificación de la gestión es un factor importante en la competitividad de las empresas” (p. 130). En este estudio se concluye que tiene un significado importante planificar desde el punto de vista empresarial, con visión al futuro sobre todo que garantiza realizar diversas actividades de manera ordenada, en el tiempo que se establece para el logro de las metas programadas y medibles. En relación con la empresa sujeta de investigación se puede mencionar que el gerente realiza muchos viajes a lo largo del año y trae consigo innovación e ideas nuevas para las unidades que gozan de maximización de espacio sobre todo teniendo el criterio de volumen y peso bruto, para ordenar de manera excelente la mercadería de los clientes corporativos y mejorar el almacenamiento de sus mercaderías.

Durán et al. (2017) menciona: “Las empresas de todos los tipos y tamaños deben estar preparadas para identificar sus necesidades de cambio y adaptabilidad. Por lo tanto, es necesario crear herramientas útiles para mejorar el talento humano” (p. 26). En este estudio se concluye que hoy en día la mejora de los procesos de las cadenas de suministros en las empresas mejora las respuestas en la gestión de operaciones para adaptarse a los cambios de contexto de cada lugar de la gestión de operaciones, por tal razón la eficiencia y eficacia de los recursos humanos resulta importante. En la empresa sujeta de estudio se desarrolla un proceso importante de migración de todas sus actividades manuales a sistematización inteligente de sus procesos y subprocesos acelerando de forma rápida la información útil, para el ahorro de costos y toma de decisiones relevantes para la gestión de operaciones.

Prieto (2015) menciona: “No hay rumbo a seguir, ni mapa que negociar, ni plan de acción único que entregue los resultados deseados y la adaptación de la empresa al entorno cambiante” (p. 78). En este estudio se concluye que sin duda alguna todo el contexto por parte de la pandemia COVID-19, que tuvo lugar en nuestro país sirvió, para implementar nuevas medidas, en el transporte de distribución de mercancías, con el fin de responder esta pandemia y ahora que estamos en la post pandemia tiene una continuidad en la gestión de operaciones sobre todo para el manejo de la carga y descarga de la mercadería de los clientes corporativos que conforman la mayoría. En ese sentido, se debe considerar que el contexto cambia constantemente por múltiples factores, sociales, políticos, económicos y sobre todo de tecnología, que influyen, en las mega tendencias que existen en el mundo y afectan al mercado nacional e internacional, por tal motivo la empresa tiene que tener una respuesta rápida y práctica, para ser competitiva en el servicio que realiza a sus clientes y fidelizarlos, pensando siempre en la rentabilidad del cliente y del servicio que se realiza ,para ello el valor agregado que tiene la empresa de la presente investigación, representa su mayor capital que sin duda por su originalidad e innovación en el transporte de carga es la alternativa más buscada por todos los clientes corporativos y con el lema siempre soluciones la empresa crea alternativas de carga a sus clientes para satisfacer sus necesidades.

### ***Antecedentes nacionales***

Gamarra (2017) menciona: “La planificación estratégica es importante dentro de una organización para que se puedan consumir las metas propuestas. Dado que gracias a ella se tiene conocimiento de lo que se desea, lo que se propone como empresa en el tiempo” (p. 11). En este estudio se concluye que toda empresa tiene metas, sobre todo para identificar indicadores que pueden otorgarles resultados y

sirvan de información, con el fin de obtener la medida cuantitativa que determine la conformación de sus actividades siendo de resultados positivos o negativos según el desempeño y diversos criterios que son tomados en cuenta para la revisión de su gestión operativa. Por tal motivo si se planifica estratégicamente se puede determinar los factores de éxito y proponer actividades operativas para obtener resultados que ayuden a fortalecer las operaciones en la empresa materia de la investigación que se dedica al movimiento de mercancía que tiene como meta principal la mejor distribución de los productos de los clientes y los tiempos de entrega más la maximización de carga para que los clientes en cada operación puedan tener rentabilidad en el uso de los servicios que se puede prestar y por otra parte la empresa prestadora del servicio de transporte de carga obtenga la rentabilidad por su prestación y ofrecer un servicio de calidad que pueda realizar su movimiento de carga ,con la seguridad de que las mercancías lleguen en el momento indicado y sin ninguna contingencia derivados de aspectos circunstanciales que puedan tener en el transcurso del movimiento de la mercancía en las rutas señaladas para su transporte siendo monitoreadas por la empresa de la presente investigación por un equipo de colaboradores que velan por medio de un sistema GPS que tiene sensores en cada vehículo y utilizando un sistema satelital se realiza el rastreo vehicular.

Cacho (2017) menciona: “Si existe una coordinación entre el personal del área operativa y el colaborador, con base en criterios de gestión operativa, se incrementará la productividad de los servicios y la empresa tendrá mayores beneficios económicos” (p. 98). En este estudio se concluye que la rentabilidad económica es la principal preocupación de todos los gerentes y direcciones según el tipo de organización, que forma parte de las problemáticas de la gestión de operaciones. Sin duda alguna los aspectos económicos tienen que ver mucho con los planes estratégicos y su relación

operacional al corto, mediano y largo plazo que se pueden realizar y generados por los mandos superiores o directivos de la alta dirección y que posteriormente se imparte al personal de operativo. Por esta razón la importancia de la comunicación asertiva entre los directivos y el personal operacional de la empresa genera sinergia laboral de los grupos de trabajo que originan laboralmente la prestación de servicio necesario para los clientes corporativos que atiende la empresa. Asimismo, se pudo observar la comunicación rápida y asertiva en las múltiples operaciones corporativas teniendo como base los coordinadores de las diferentes operaciones alineadas al jefe de operaciones y al gerente de operaciones para la toma de decisiones de las diferentes actividades y eventos que origina este tipo de actividad de servicio.

Santos (2019) menciona: “Se estableció que la situación actual de la logística de carga de la empresa de transporte Ave Fénix SAC presenta serias falencias, en sus procedimientos y supervisión del desempeño de los empleados, lo que indica excesivos costos de operación” (p. 108). En este estudio se concluye que cuando una empresa no tiene planificación y sobre todo de una manera estratégica que resuelva con eficacia las problemáticas que se presentan sobre el aspecto de la gestión operativa y sobre todo en su distribución o abastecimiento según el rubro de la empresa, genera deficiencias que pueden llevar a serias problemáticas para la empresa siendo desde la pérdida de clientes, poco rentabilidad y falta de competitividad hasta llegar al cierre de la empresa que presta sus servicios. En este sentido, la empresa materia de la investigación se encuentra en la adaptación de sus operaciones teniendo un 80% de avance para obtener la trazabilidad de sus procesos y beneficiar la atención de sus servicios, para llegar a la excelencia de su área operativa que es la más importante en el aspecto laboral que brinda la empresa y una de las áreas más complejas por la diversidad de las operaciones y cliente.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la planificación estratégica**

#### **2.2.1.1. Definición de planificación estratégica.**

Aramburú (2017) menciona: “Un plan estratégico es un instrumento estructurado que permite el logro de la visión de la empresa, crea una imagen y acciones futuras para el bien de la organización, a pesar de que el tiempo puede ser impredecible” (p. 78).

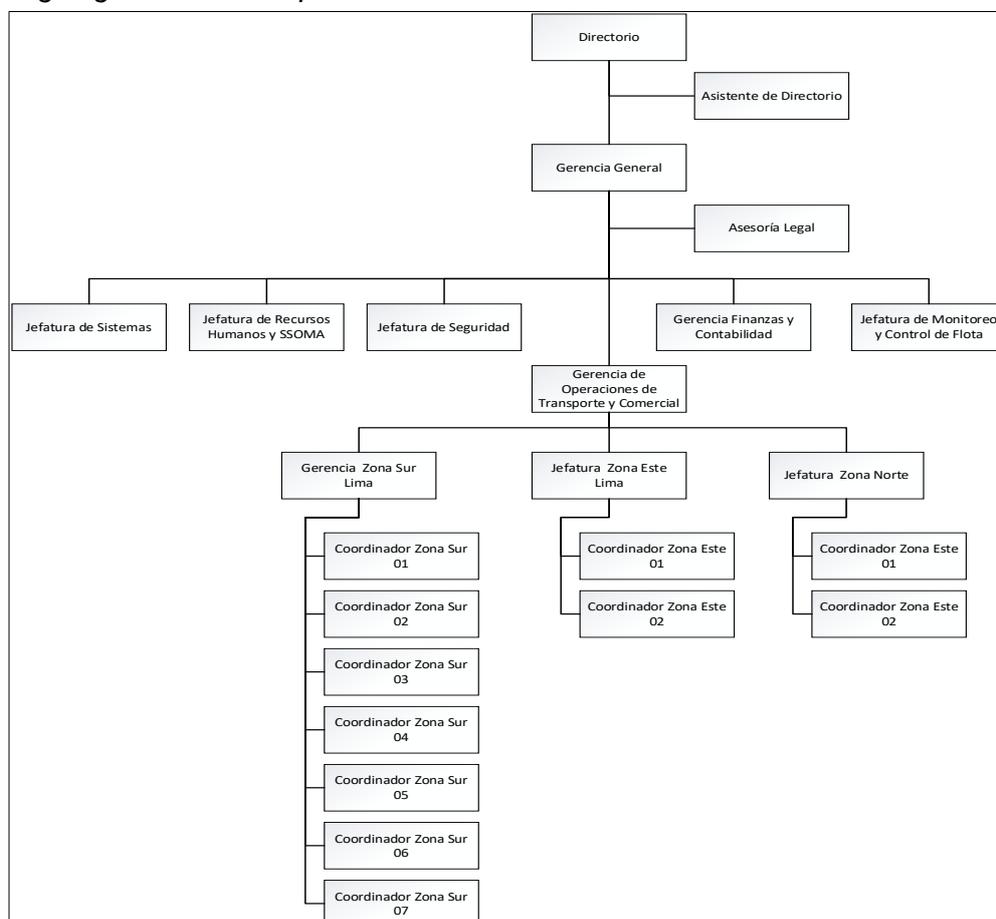
La variable independiente de la investigación tiene un significado muy relevante, porque sin ella no se puede realizar diferentes logros inherentes sobre a las operaciones logísticas, que desarrollan la empresa.

#### **2.2.1.2. Organización de la planificación estratégica.**

El cumplimiento de las exigencias del servicio está conformado por el cumplimiento de metas de las diversas áreas de acuerdo con el número de personal adecuado para realizar los servicios de movimiento de mercancías a los clientes corporativos para su distribución o abastecimiento de sus productos, siendo una de las primeras unidades estratégicas de la empresa el área de operaciones. La organización involucra las mayores actividades de atención que realiza la empresa para sus clientes corporativos saturando las diversas actividades que solicitan los clientes, para ello la distribución del personal por cada área se realiza de la siguiente manera:

**Tabla 1***Áreas de la empresa y cantidad de colaboradores*

Áreas	Personal
Operaciones	115
Seguridad	12
Monitoreo y control de flota	14
Finanzas	11
Recursos humanos	5
Contabilidad	5
Directorio	4
Gerencia	1
Asesoría legal	2
Sistema	2
Total	171

**Figura 1***Organigrama de la empresa*

### **2.2.1.3. Planificación.**

Desarrollar una planificación estrategia implica tener información referente a la gestión operativa encontrando datos que ayudan a realizar la herramienta de gestión útil para avizorar los objetivos y metas que necesita la empresa en su vía al desarrollo empresarial siendo de la siguiente manera:

#### **Gestión comercial: Incremento de fletes.**

- VEA Provincia 5%.
- VEA Local 5.92%.
- Cencosud Online 4%.
- Mayorsa Piura 10.4%.
- Qroma 4.8%.
- Contacto con QFARMA.
- Ingreso a Licitación Nestlé.
- Gestión humana:
  - Se detuvo incidencias y se detectó foco para desvinculaciones.
  - Promoción de un conductor a Coordinador Asistente VEA Abarrotes.
  - Control de inasistencias en PYT.

#### **Gestión operativa.**

- Mejora de cumplimiento de cita de carga en operaciones locales.
- Cumplimiento de aplicativo Schneider.
- Implementación de Laive local.

#### **Gestión de ventas.**

- Cumplimiento de porcentajes proyectados de ventas en ENE y FEB.

#### **Gestión de proyectos.**

- Presentación de cajas intercambiables.

**Metas.**

- Completar nuevos cuadros de mando ventas por OP:
- Ventas (2022 vs 2021).
- KM avanzados por operación (GPS).
- Combustible consumido.
- Otros que se puedan agregar.
- Gestiones comerciales con Nestlé.
- Incorporados a la licitación por 2 años de contrato.
- Presentar cotización en 5 operaciones chicas.

**2.2.1.4. Factores de la planificación estratégica**

También se considera otros factores que implican en la gestión de operaciones de la empresa, para ser competitivos en el servicio que realiza como:

**Gestión humana.**

- Reformular cultura de horario de trabajo en operaciones.
- Inducción de dos conductores de noche
- Cajas intercambiables abarrotos VEA

**Gestión operativa.**

- Cumplimiento de UT adicionales en FyV VEA.
- Cobertura de PICO de demanda.

**Gestión de ventas.**

- Cumplimiento de todos los requerimientos en programación.
- Determinar en presupuesto en soles.

**Gestión de proyectos.**

- Matriz de implementación de cajas intercambiables.
- Proceso de acople seguro listo para enviar al cliente.

**Nuevos cuadros de mando Ventas por OP.**

- Ventas (2022 vs 2021).
- KM avanzados por operación (GPS).
- Combustible consumido.
- Gastos en mantenimiento.
- Otros que se puedan agregar.

**Gestiones comerciales con Nestlé.**

- Incorporados a la licitación por 2 años de contrato.
- Presentar cotización en 5 operaciones chicas.
- Iper de cajas intercambiables.
- Completar matriz de implementación.
- Factores de riesgo al 47,6%.

**Liquidaciones**

- Guías traspapeladas.
- Liquidaciones no realizadas.
- No suministran data de liquidaciones para cuadros de mando.
- Tareas incompletas.

**Operaciones**

- Implementar *Pepsi* - CBC Perú.
- Implementar *Silvestre*.

Teniendo en cuenta la información procesada se puede decir que la empresa puede desarrollar su planeamiento estratégico y adicionar otros factores de éxito que puedan llevar a mejorar algunos aspectos de dificultad que se encuentra por la naturaleza de su gestión de operaciones y el contexto cambiante que se origina por las mega tendencias en el mercado nacional e internacional.

### **2.2.1.5. Dimensiones de la variable: Planificación estratégica.**

#### **A. Finanzas.**

Ortega (2008) menciona: “Es una disciplina que junto con otros departamentos como contabilidad buscan optimizar el uso de los recursos materiales y humanos de una empresa para obtener el máximo beneficio” (p. 78).

#### **B. Recursos humanos.**

Chiavenato (2009) menciona: “Las personas son el alma, la sangre, la inteligencia y el dinamismo de la compañía, y aportan las habilidades básicas de la organización indispensables para su competitividad y sustentabilidad en el transcurso del tiempo de razón longitudinalmente” (p. 17).

#### **C. Calidad total.**

Kotler y Armstrong (2013) mencionan: “La calidad se vincula con el valor y la satisfacción de lo obtenido. Contrariamente, numerosos especialistas y organizaciones indican que calidad precede a la satisfacción logrando conducir a la fidelización materia de toda labor para los clientes” (p.89).

#### **D. Innovación de carga.**

Porter (1993) menciona: “La innovación se manifiesta en un nuevo diseño de producto y servicio relacionada al movimiento de mercancía, un nuevo proceso de producción, una nueva forma de vender, formar y organizar posibilitando la innovación de la cadena de valor” (p. 90).

#### **E. Responsabilidad social empresarial.**

McWilliams et al. (2008) mencionan: “Son las situaciones donde la empresa se compromete y cumple acciones que favorecen el bien social, más allá de los intereses de la empresa y por sobre lo que se espera el cumplimiento de la ley” (p. 10).

## **2.2.2. Bases teóricas de la gestión de operaciones**

### **2.2.2.1. Definición de gestión de operaciones.**

García et al. (2021) mencionan:” Que se centra en la coordinación de áreas funcionales de la empresa, con el fin de asegurar la identificación de las necesidades del cliente, así como en la completa satisfacción de estas en ambientes altamente dinámicos” (p. 89).

Según las investigaciones en la empresa donde se realizaron los hallazgos y que permitieron relacionar la variable dependiente, resaltamos la siguiente información relevante:

#### **Mantenimiento.**

- El indicador de flota en mantenimiento es muy alto.
- Se tiene unidades por ingresar a reparación.
- Informes cuestionables de causas de fallas.

#### **Gestión de Personas.**

- Tenemos operaciones que la planilla la sigue haciendo el coordinador.

#### **Incrementos de viajes.**

- Ventas de enero hasta el 2022 se incrementó a 37.4%

#### **Disminuir las infracciones, multas y sanciones en 20%.**

- Se han aplicado los descuentos y amonestaciones.
- Se solicita a la secretaria de gerencia el registro de papeletas para medir data.
- Retrasos en la medición del tiempo que demoran en llegar las fotos papeletas.

#### **Cero accidentes y siniestros.**

- En el 2022 se produjo una reducción de 28.26%

#### **Rendimiento de combustible.**

- Jefe del área de combustible.

- No son visibles los alcances de la gestión.

#### **Reducción de merma.**

- Evaluar juntamente con el área de finanzas.
- Seguimiento y supervisión de campo por parte de los coordinadores.
- Mermas provenientes de fallas estructurales y mecánicas.

#### **Implementación de plan de rutas.**

- Pertenece al área de Seguridad y GPS.

#### **Aumento de la productividad.**

- Supeditado a los tiempos de retornos.
- Alto índice de flota en mantenimiento.
- Alta demanda de nuestros clientes, nos faltan unidades y conductores.
- Rutas múltiples en helados.
- Programaciones nuevas para Villa MBC Logistic.

### **2.2.2.2. Dimensiones de la gestión de operaciones.**

#### **A. Mantenimiento de flota.**

Attia et al. (2021) mencionan: “El mantenimiento de flota se define como la combinación de actividades mediante las cuales un equipo o un sistema se mantienen en, o se restablece a, un estado en el que puede realizar las funciones designadas” (p. 29).

#### **B. Retornos de carga.**

Definir esta dimensión implicó la revisión de diversos autores para tener un conocimiento más cercano a lo que se quiere expresar. Al respecto, Iberia (2022) menciona: “Describe una carga que es transportada de vuelta al punto de partida por un transportista. Un camión lleva una carga del lugar A hasta el lugar B y vuelve a cargar una carga del lugar A al lugar B” (p. 2).

### **C. Accidentes de tránsito.**

Agurto (2022) menciona: “Evento súbito, imprevisto y violento (incluyendo incendio y acto terrorista) en el que participa un vehículo automotor en marcha o en reposo en la vía de uso público, causando daño a las personas” (p. 10).

### **D. Infracciones de tránsito.**

Sutran (2022) menciona: “Se considera a la acción u omisión que contravenga las disposiciones contenidas en el Reglamento Nacional de Tránsito. El conductor de un vehículo es responsable de las infracciones de tránsito vinculadas a su propia conducta durante la circulación” (p. 24).

## **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

### ***Gestión humana***

Chiavenato (2009) explica que la gestión del recurso humano es: "El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño" (p. 78).

### ***Gestión de proyectos***

Son ideas nuevas que ayudan mucha a la empresa para desarrollar mejoras en el servicio que se realiza teniendo en cuenta el entorno donde se realiza la gestión de operaciones dirigida a los clientes y satisfacer sus necesidades.

Reich y Wee (2006) mencionan: “Es un esfuerzo temporal emprendido para crear un producto, servicio o resultado único. Un proyecto puede ser cualquier acción que se necesite realizar para lograr algo nuevo para la organización” (p. 96).

### ***Gestión comercial***

Datacrm (2022) menciona: “Se trata del conjunto de técnicas que una empresa utiliza para dar a conocer sus productos y servicios. Es decir, establecer los pasos a

seguir para alcanzar los objetivos de venta y conseguir la satisfacción del cliente” (p. 7).

### ***Gestión ventas***

Sydle (2021) menciona: “Es el proceso que incluye contratar, capacitar, motivar y coordinar al equipo de ventas de una organización, creando estrategias, orientando y optimizando las operaciones de acuerdo con el desarrollo del mercado y las necesidades de la empresa” (p. 8).

### ***Gestión operativa***

Isotools (2015) menciona: “Es un conjunto de tareas y procesos que se enfocan en mejorar las organizaciones internas para aumentar su capacidad de lograr sus objetivos políticos y diversos objetivos operativos” (p. 8).

### ***GPS (Sistema de posicionamiento global)***

Noa (2022) menciona “Es un servicio propiedad de los EE. UU. que proporciona a los usuarios información sobre posicionamiento, navegación y cronometría. Este sistema está constituido por tres segmentos: el segmento espacial, el segmento de control y el segmento del usuario” (p. 10).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### ***Tipo de investigación***

De acuerdo con la naturaleza de la investigación es aplicada, porque se basa en el conocimiento y los datos obtenidos de la investigación básica para fines que servirán como propuesta de conclusiones y recomendaciones a problemas que se presenten en la vida práctica arraigados en el contexto actual. Al respecto, Hernández et al. (2014) mencionan: “Estos estudios se describe variables y analiza su apariencia, con relación de un momento dado. Es indicar una representación de lo que está pasando” (p. 157).

Por otro lado, el estudio realizado es correlacional considerando que se desea analizar el nivel de relación que presenta la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C.

#### ***Diseño de investigación***

La investigación se realizó es un diseño no experimental considerando que no existe una manipulación deliberada de las variables planificación estratégica y gestión de operaciones, es decir, no existe una intencionalidad de analizar la causa de una variable sobre el efecto que tiene en la otra variable. Hernández et al. (2014) definen: “La relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos y luego se concatena por medio de las técnicas estadísticas” (p. 158).

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

La población está conformada por todos los colaboradores de la empresa de transporte Carley S.A.C. que están constituidas por 171 correspondiente a todas las áreas donde laboran y realizan actividades afines a sus funciones y departamentos, que conforman la estructura organizacional de la organización.

## **Muestra**

Hernández et al. (2014) mencionan: "Muestra esencialmente representa segmento de una población identificada. Por tal motivo la unión por diversos procesos circunstanciales, pertenecen a un conjunto definido y características que se denominan población" (p.76).

La muestra de la investigación es no probabilística por conveniencia constituida por 115 trabajadores del área de operaciones por tratarse de colaboradores que conocen específicamente la forma de planificación y gestión de operaciones de la empresa en profundidad.

### **3.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

#### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre las finanzas y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

Existe relación significativa entre los recursos humanos y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

Existe relación significativa entre la calidad total y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

Existe relación significativa entre la innovación de carga y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

Existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

### 3.4. Variables – Operacionalización

#### **Variable: Planificación estratégica**

La evaluación de la variable se desarrolla considerando las 5 dimensiones como son finanzas, recursos humanos, calidad total, innovación de carga y responsabilidad social empresarial, siendo elaborada por propia autora, asimismo, esta variable cuenta con 18 indicadores que fueron expresados en 18 ítems.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable planificación estratégica*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Finanzas	- Cuentas corrientes	1 al 4		Bajo: [14-15)
	- Activos fijos			Medio: [16-18)
	- Cuentas por cobrar			Alto: [19-20)
	- Deudas a corto plazo			
Recursos humanos	- Filosofía corporativa	5 al 8		Bajo: [15-16)
	- Línea de carrera			Medio: [17-18)
	- Capacitaciones			Alto: [19-20)
Calidad total	- Asistencia social	9 al 12	1. Totalmente en desacuerdo	
	- Control del material que ingresa			
	- Disposición del material ingresado			Bajo: [15-16)
	- Verificación de la satisfacción del cliente			Medio: [17-18)
	- Políticas de calidad			Alto: [19-20)
Innovación de carga	- Estructuras fijas	13 al		Bajo: [11-12)
	- Estructuras hidráulicas	15		Medio: [13-14)
	- Estructuras automatizadas			Alto: [15-16)
Responsabilidad social empresarial	- Reciclaje de residuos	16 al		Bajo: [11-12)
	- Memorar la contaminación	18		Medio: [13-14)
	- Protección al medio ambiente			Alto: [15-16)

### Variable: Gestión de operaciones.

Evaluación se realizó en los 115 trabajadores del área de operaciones que presentaron sus respuestas según sus conocimientos y experiencias dentro de las actividades que realizan los colaboradores y según las características que presentan los procesos utilizando las siguientes 4 dimensiones de la variable gestión de operaciones como mantenimiento de flota, retorno de flota, accidentes de tránsito e infracciones de tránsito, esta variable presenta 15 indicadores y 15 ítems.

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable gestión de operaciones*

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Mantenimiento de flota	- Consumo de combustible	19 al 22	1. Totalmente en desacuerdo	Bajo [15-16)
	- Consumo de llantas			Medio [17-18)
	- Consumo de aceite			Alto [19-20)
	- Desperfectos mecánicos			
Retornos de flota	- Cargas fijas	23 al 25	2. En desacuerdo.	Bajo [10-11)
	- Cargas alternativas			Medio [12-13)
	- Cargas mixtas			Alto [14-15)
Accidentes de tránsito	- Consecuencias de choferes	26 al 28	3. Indeciso.	Bajo [10-11)
	- Consecuencias mecánicas			Medio [12-13)
	- Consecuencias de terceros			Alto [14-15)
	- Causadas por choferes			
	- Causas por falta			
Infracciones de tránsito	- documentaria vehicular	29 al 33	4. De acuerdo	Bajo [19-20)
	- Vencimiento documentario			Medio [21-23)
	- Descuentos a los infractores			Alto [24-25)
	- Amonestaciones			

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

#### *Métodos de investigación*

Hernández et al. (2014) explica: “El método cuantitativo utiliza el análisis de información para presentar las respuestas de las preguntas de investigación y probar

hipótesis y se basa en mediciones numéricas y de cálculos” (p. 238). Por lo tanto, en la investigación se utilizó el método cuantitativo y se ayuda de otros métodos, para fortalecer su investigación y hallazgos de resultados.

### ***Técnicas***

Una de las técnicas utilizadas en la recolección de datos es la encuesta porque se basa en diferentes reactivos que tienen relación con las variables principales y sus dimensiones. Esta encuesta produce respuestas directas considerando las opiniones, actitudes y demás características propias de la naturaleza del rubro empresarial. Al respecto, Hernández et al. (2014) manifiestan: “Las encuestas deben ser estandarizados o como guía para crear, se utilizan recolectar los datos correctos a través de la opinión de los encuestados para determinar la oposición de objetivos o hipótesis” (p. 314).

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

En el desarrollo de la investigación consideró pertinente la utilización de cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Estos cuestionarios antes de ser aplicados pasaron por procesos de validez de contenido y fiabilidad de su estructura interna de tal forma que permitan obtener datos reales y fidedignos de la realidad donde se investiga.

Respecto a la confiabilidad es necesario comentar que un cuestionario es confiable cuando mide lo mismo al aplicarse repetidas veces el cuestionario al mismo sujeto.

Respecto a la validez de un cuestionario, se menciona que un cuestionario es valido cuando la prueba mide la variable que realmente indica medir, en el caso del estudio la planificación estratégica y la gestión de operaciones en la empresa sujeta de estudio.

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

Los procesos estadísticos comienzan con el armado de la base de datos con las respuestas que otorgaron los colaboradores de la empresa. Esta data permite realizar los procesos estadísticos, tanto descriptivos como inferenciales que permitan probar las hipótesis de investigación.

Los resultados descriptivos de las variables y dimensiones fueron expresados en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos para visualizar la interpretación de los indicadores de las proposiciones de la investigación, en búsqueda de data relevante sobre las variables de investigación según el modelo estructural con las comparaciones de los resultados.

Finalmente, se comparan las pruebas de hipótesis general y específicas correspondientes con el coeficiente de Spearman que permitieron establecer el nivel de correlación que presentan las variables como sus dimensiones.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validez del instrumento de la variable planificación estratégica***

El cuestionario de planificación estratégica presenta la validez de contenido, teniendo en cuenta los jueces y expertos que dominan el tema en los campos temático y metodológico que son los responsables de aprobar la implementación de la herramienta de recolección de datos. Los resultados de la validación se pueden mostrar en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Resultados de validación del cuestionario de planificación estratégica*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Mg. Estuardo José Bocanegra Caballero	Aplicable
Mg. Juan Vidal Flores Romaní	Aplicable
Mg. Manuel Fritz López Pumayali	Aplicable

##### ***Validez del instrumento de gestión de operaciones***

El cuestionario de gestión de operaciones presenta validez de contenido, considerando los criterios de jueces expertos en el tema en los campos temático y metodológico. Estos jueces tuvieron la misión de revisar los reactivos para indicar las mejoras que se debe realizar.

**Tabla 5**

*Resultados de validación del cuestionario de gestión de operaciones*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Mg. Estuardo José Bocanegra Caballero	Aplicable
Mg. Juan Vidal Flores Romaní	Aplicable
Mg. Manuel Fritz López Pumayali	Aplicable

Los resultados de las dos tablas que preceden indican que los cuestionarios realmente miden las variables que indican medir, es decir, son pertinentes para recoger datos de las variables estudiadas.

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad

##### Fiabilidad del instrumento planificación estratégica.

El análisis de confiabilidad de la prueba de planificación estratégica se desarrolló con la prueba estadística denominada alfa de Cronbach que permitió evaluar y conocer el nivel de consistencia interna que presenta el cuestionario. Estos resultados se pueden demostrar mediante la siguiente tabla:

**Tabla 6**

*Fiabilidad del instrumento de la variable planificación estratégica*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18

En la tabla 6, se evidencia el resultado de confiabilidad del instrumento de planificación estratégica, donde se demostró que dicha prueba presenta una alta confiabilidad (alfa=0.891) siendo apto para el recojo de datos.

Asimismo, un análisis confiable requiere que el dispositivo sea multidimensional, por lo que el análisis se realiza de acuerdo con las dimensiones, cuyos resultados se describen en la siguiente tabla.

**Tabla 7**

*Resultados de confiabilidad de las dimensiones del instrumento de planificación estratégica*

Dimensiones (ítem)	Alfa de Cronbach	N de elementos
Finanzas	,765	4
Recursos humanos	,830	4
Calidad total	,760	4
Innovación de carga	,810	3
Responsabilidad social empresarial	,822	3

En la tabla 7, se presenta los resultados de confiabilidad de las dimensiones de la prueba de planificación estratégica. En los resultados se puede evidenciar que existe una confiabilidad alta (0,765; 0,830, 0,760, 0,810 y 0,822) para las dimensiones

finanzas, recursos humanos, calidad total, innovación de carga y responsabilidad social empresarial respectivamente.

### **Fiabilidad del instrumento de gestión de operaciones.**

El análisis de consistencia interna de la prueba de gestión de operaciones se desarrolló con la prueba estadística alfa de Cronbach considerando que presenta escala politiconica, por otro lado, esta prueba permitió evaluar y conocer el nivel de confiabilidad que presenta el cuestionario. Estos resultados se pueden demostrar mediante la siguiente tabla:

**Tabla 8**

*Fiabilidad del instrumento de la variable gestión de operaciones*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	15

En la tabla 8, se evidencia el resultado de la confiabilidad para el instrumento de gestión de operaciones la cual indica que esta prueba presenta una confiabilidad muy alta (alfa = 0,910) concluyendo que el instrumento es aplicable.

De igual forma, para el análisis de confiabilidad, el hecho de que el instrumento sea multidimensional obliga a que el análisis se haga de acuerdo con sus factores, para detalle de cada uno de ellos se presenta una tabla donde se puede apreciar y demostrar la confiabilidad de las dimensiones de la investigación.

**Tabla 9**

*Resultados de confiabilidad de las dimensiones del instrumento de gestión de operaciones*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Mantenimiento de flota	,785	4
Retornos de flota	,790	3
Accidentes de transito	,810	3
Infracciones de tránsito	,830	5

En la tabla 9, se presentan los resultados de confiabilidad de las dimensiones de la prueba de gestión de operaciones donde se puede evidenciar que los factores de esta prueba presentan una fiabilidad alta (0,785, 0,790, 0,810 y 0,830) para las dimensiones mantenimiento de flota, retornos de flota, accidentes de tránsito e infracciones de tránsito respectivamente.

#### 4.2. Resultados descriptivos de las variables

##### *Resultados descriptivos de la variable planificación estratégica*

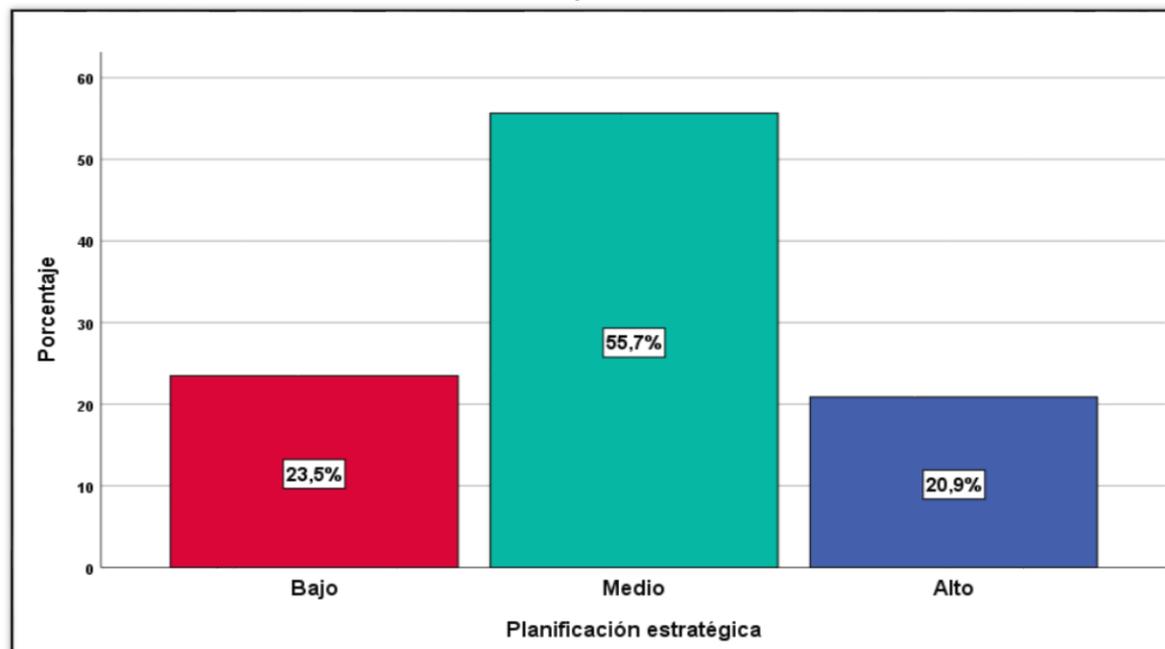
**Tabla 10**

*Análisis descriptivo de la variable planificación estratégica*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	24	20,9%
Medio	64	55,7%
Bajo	27	23,5%
Total	115	100,0%

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de planificación estratégica*



En la tabla 10 y figura 2, se observa que 64 participantes los cuales representan el 55,7%, consideran a planificación estratégica en un nivel medio, 27 participantes

encuestados que representan el 23,5% lo consideran en un nivel bajo y 24 participantes que conforman el 20,9% lo consideran en un nivel alto. Esto evidencia que los participantes vienen desarrollando de manera medio planificación estratégica.

### **Resultados descriptivos de la variable gestión de operaciones**

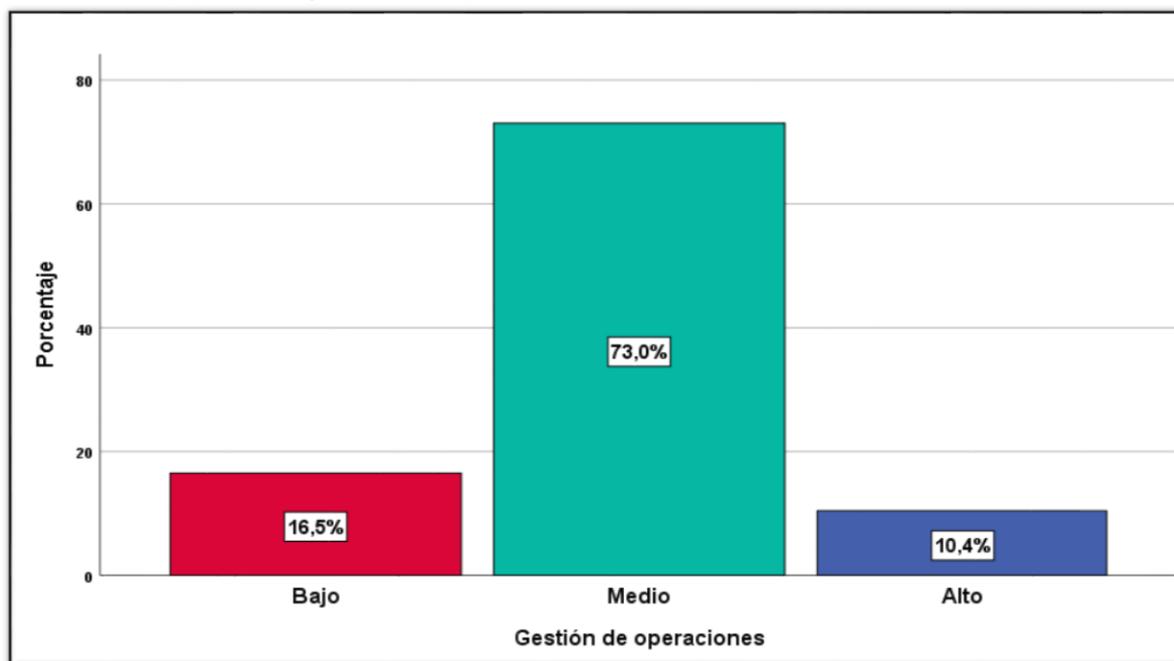
**Tabla 11**

*Análisis descriptivos de la variable gestión de operaciones*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	10,4%
Medio	84	73,0%
Bajo	19	16,5%
Total	115	100,0%

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de gestión de operaciones*



En la tabla 11 y figura 3, se observa que 84 participantes los cuales representan el 73,0%, consideran la gestión de operaciones en un nivel medio, 19 participantes encuestados que representan el 16,5% lo consideran en un nivel bajo y 12 participantes que conforman el 10,4% lo consideran en un nivel alto. Esto evidencia que se desarrolla una gestión de operaciones medio.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### *Resultados descriptivos de las dimensiones de planificación estratégica*

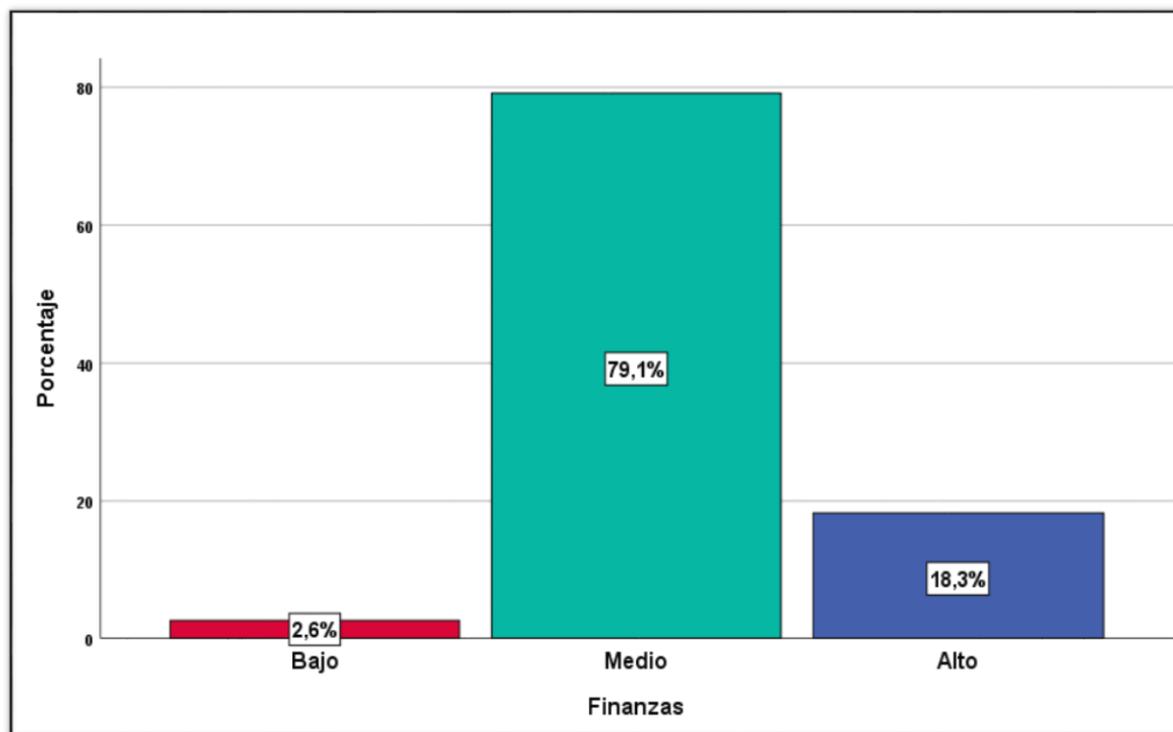
**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la dimensión finanzas*

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	3	2,6%
Medio	91	79,1%
Alto	21	18,3%
Total	115	100%

**Figura 4**

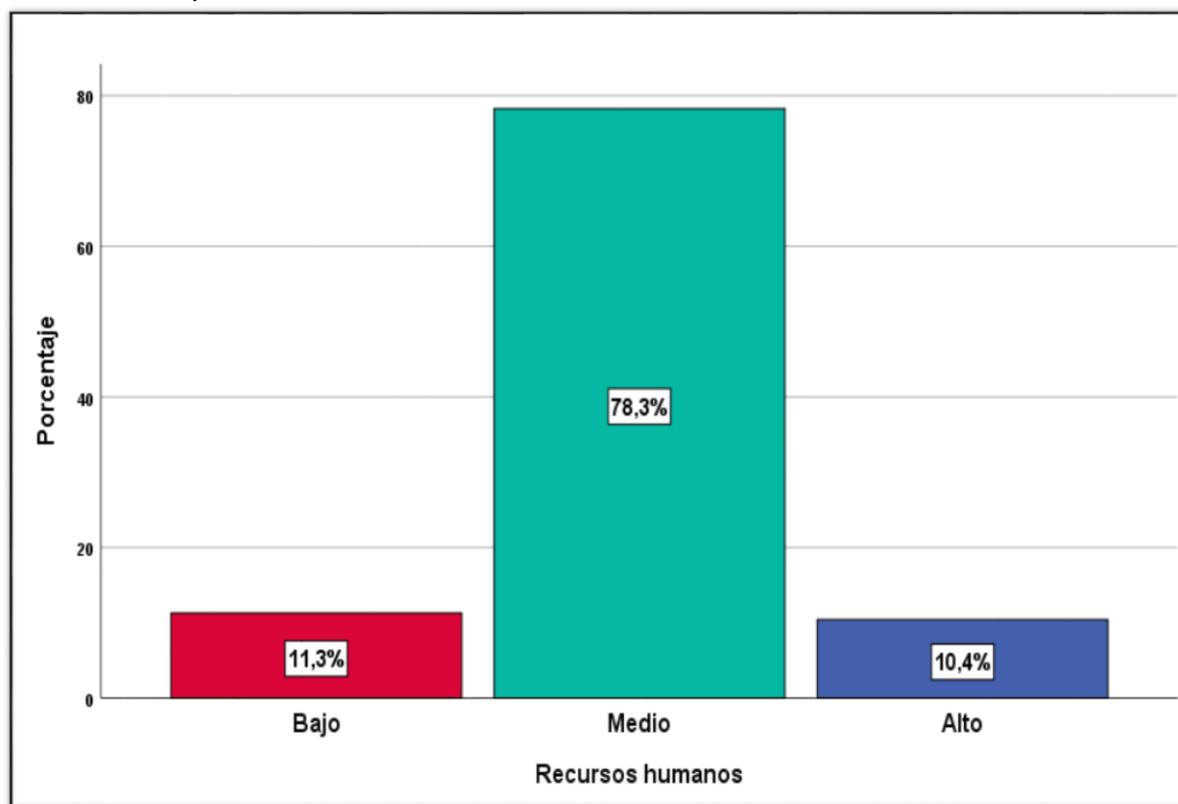
*Análisis descriptivo de la dimensión finanzas*



En la tabla 12 y figura 4, se observa que 91 participantes que representan el 79,1%, consideran que las finanzas están en un nivel medio, 21 participantes encuestados representan el 18,3% consideran que esta en un nivel alto y 3 participantes que conforman el 2,6% consideran que esta en un nivel bajo y evidencia las finanzas no se están desarrollando de manera adecuada dentro de la empresa.

**Tabla 13***Análisis descriptivo de la dimensión recursos humanos*

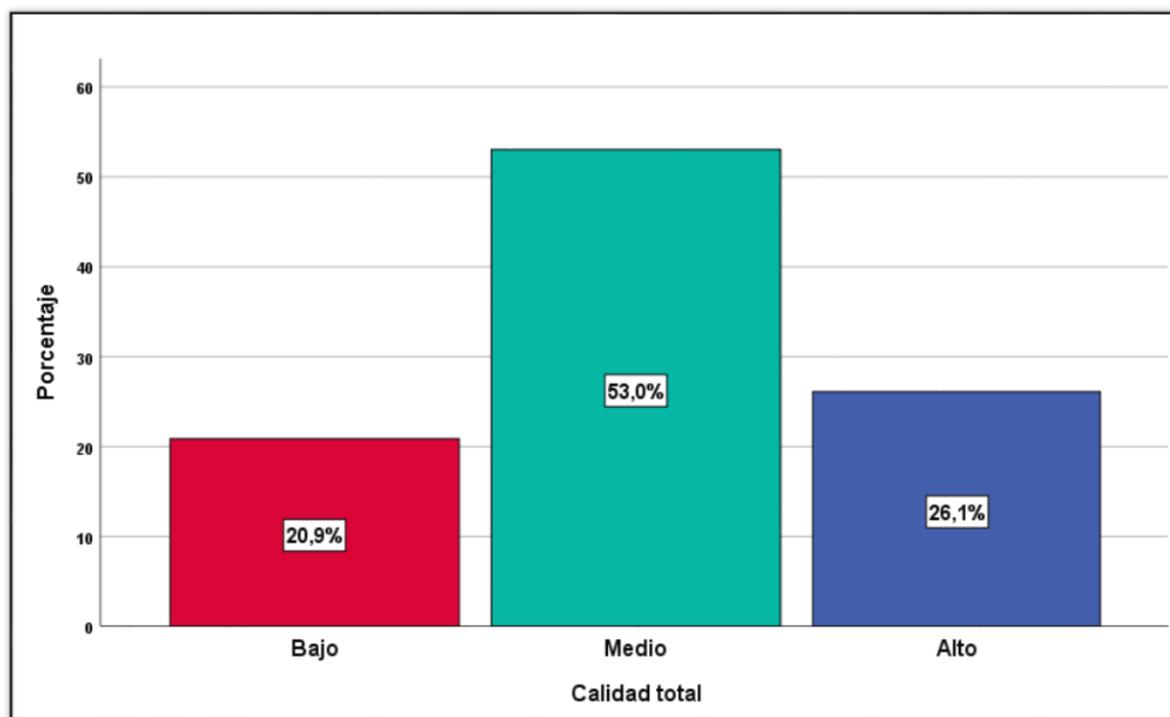
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	13	11,3%
Medio	90	78,3%
Alto	12	10,4%
Total	115	100%

**Figura 5***Análisis descriptivo de la dimensión recursos humanos*

En la tabla 13 y figura 5, se observa que 90 participantes que representan el 78,3%, consideran que los recursos humanos se desarrollan en un nivel medio, 13 participantes encuestados que representan el 11,3% consideran que se desarrolla en un nivel bajo y 12 participantes que conforman el 10,4% consideran que se desarrollan en un nivel alto, esto evidencia que los participantes tienen una percepción en un nivel medio de los recursos humanos por aspectos como falta de capacitaciones, entre otros.

**Tabla 14***Análisis descriptivo de la dimensión calidad total*

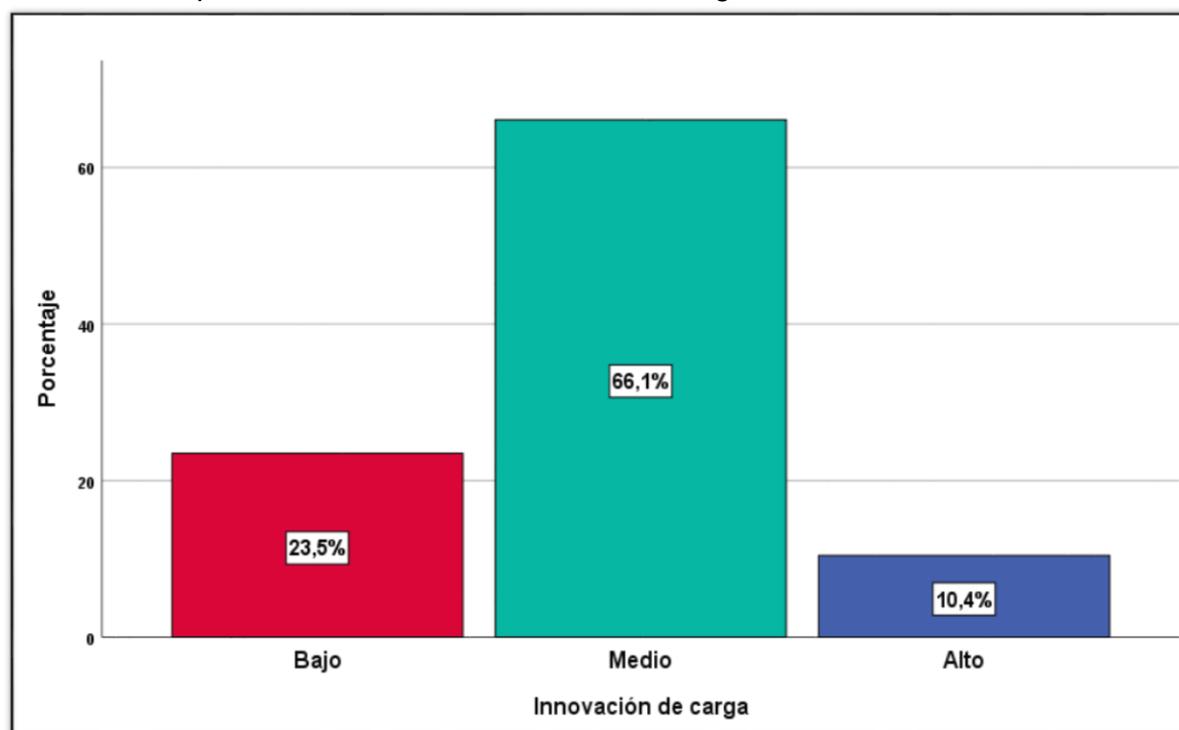
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	24	20,9%
Medio	61	53,0%
Alto	30	26,1%
Total	115	100%

**Figura 6***Análisis descriptivo de la dimensión calidad total*

En la tabla 14 y figura 6, se observa 61 participantes los cuales representan el 53,0%, consideran que la calidad total se desarrolla en un nivel medio, 30 participantes encuestados representan el 26,1% consideran que se desarrolla en un nivel alto y 24 participantes que conforman el 20,9% consideran que se desarrolla en un nivel bajo. Estos resultados indican que la gestión relacionada a la calidad total no cumple con todos los indicadores exigidos por las normas internacionales afectando el normal desarrollo de la empresa.

**Tabla 15***Análisis descriptivo de la dimensión Innovación de carga*

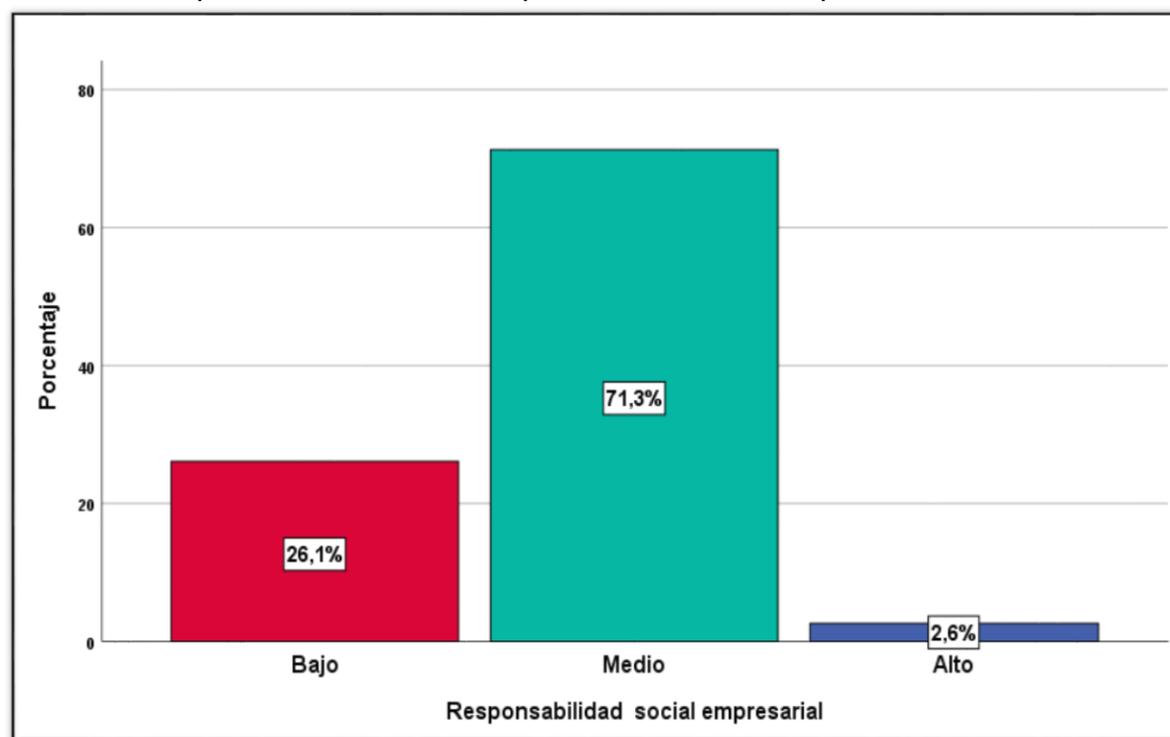
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	23,5%
Medio	76	66,1%
Alto	12	10,4%
Total	115	100%

**Figura 7***Análisis descriptivo de la dimensión Innovación de carga*

En la tabla 15 y figura 7, se observa que 76 participantes los cuales representan 66,1%, consideran que la innovación de carga está en un nivel medio, 27 participantes encuestados que representan el 23,5% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel bajo y 12 participantes que conforman el 10,4% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel alto. Estos resultados evidencian que la percepción de los participantes sobre la innovación de carga está no se encuentra en el nivel esperado por la empresa

**Tabla 16***Análisis descriptivo de la dimensión responsabilidad social empresarial*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	26,1%
Medio	82	71,3%
Alto	3	2,6%
Total	30	26,1%

**Figura 8***Análisis descriptivo de la dimensión responsabilidad social empresarial*

En la tabla 16 y figura 8, se observa 82 participantes los cuales representan el 71,3%, consideran que la responsabilidad social de la empresa se desarrolla en un nivel medio, 30 participantes que representan el 26,1% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel bajo y 3 participantes que conforman el 2,6% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel alto. Estos resultados evidencian que existe una percepción no adecuada de la responsabilidad social empresarial por los colaboradores y los clientes internos y externos de la empresa sujeta de estudio.

## Resultados descriptivos de las dimensiones gestión de operaciones

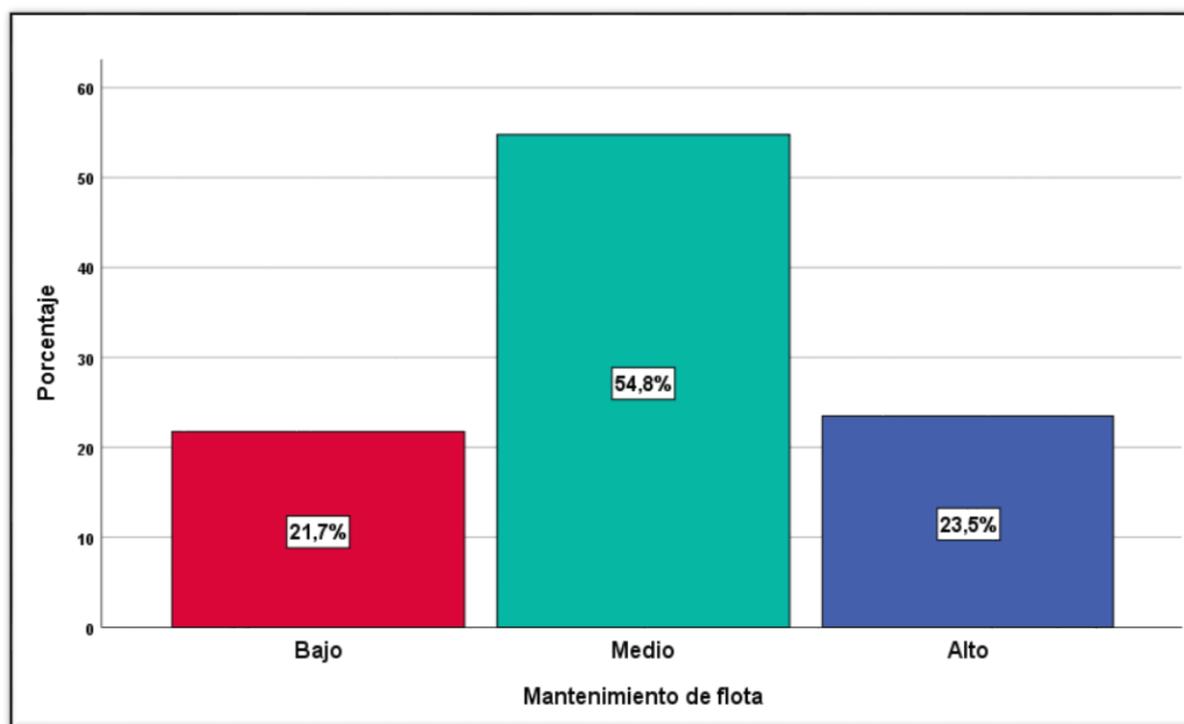
**Tabla 17**

*Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de flota*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	21,7%
Medio	63	54,8%
Alto	27	23,5%
Total	115	100,0%

**Figura 9**

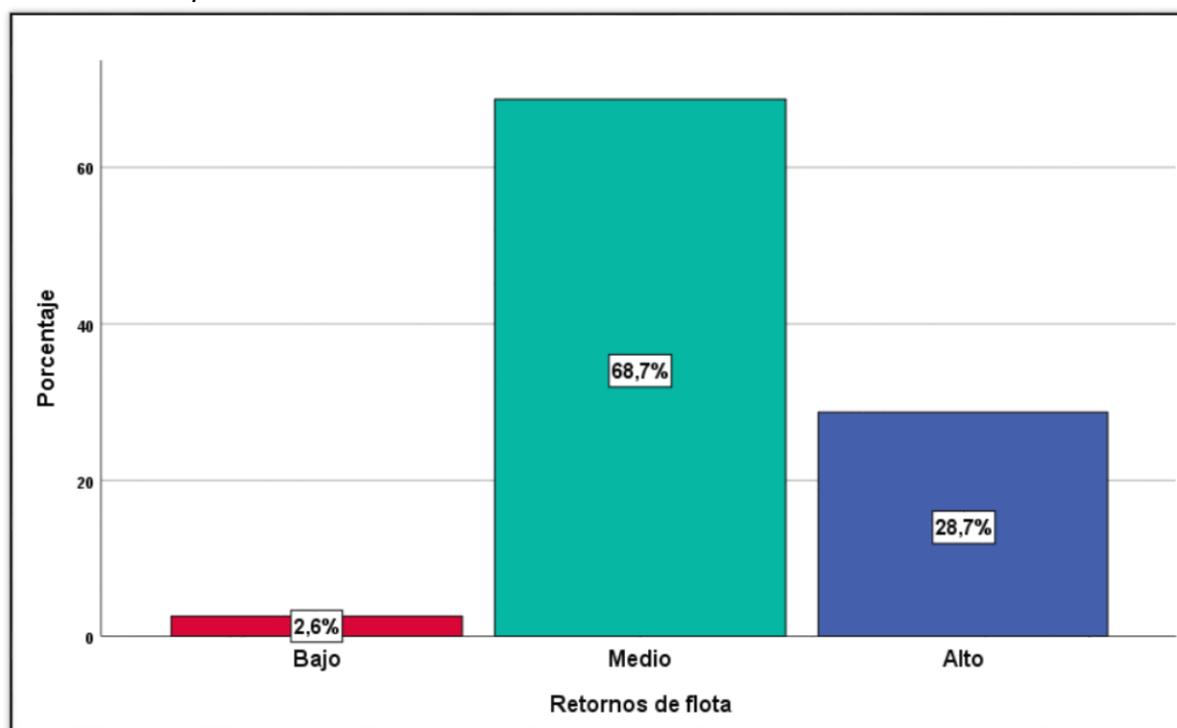
*Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de flota*



En la tabla 17 y figura 9, se observa que 63 participantes los cuales representan el 54,8%, consideran que el mantenimiento de flota se encuentra en un nivel medio, 27 participantes encuestados que representan el 23,5% considera que esta dimensión se encuentra en un nivel alto y 25 participantes encuestados que representan el 21,7% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel bajo, esto evidencia que los participantes tienen una percepción sobre el mantenimiento de flota no es la esperada por la empresa.

**Tabla 18***Análisis descriptivo de la dimensión retornos de flota*

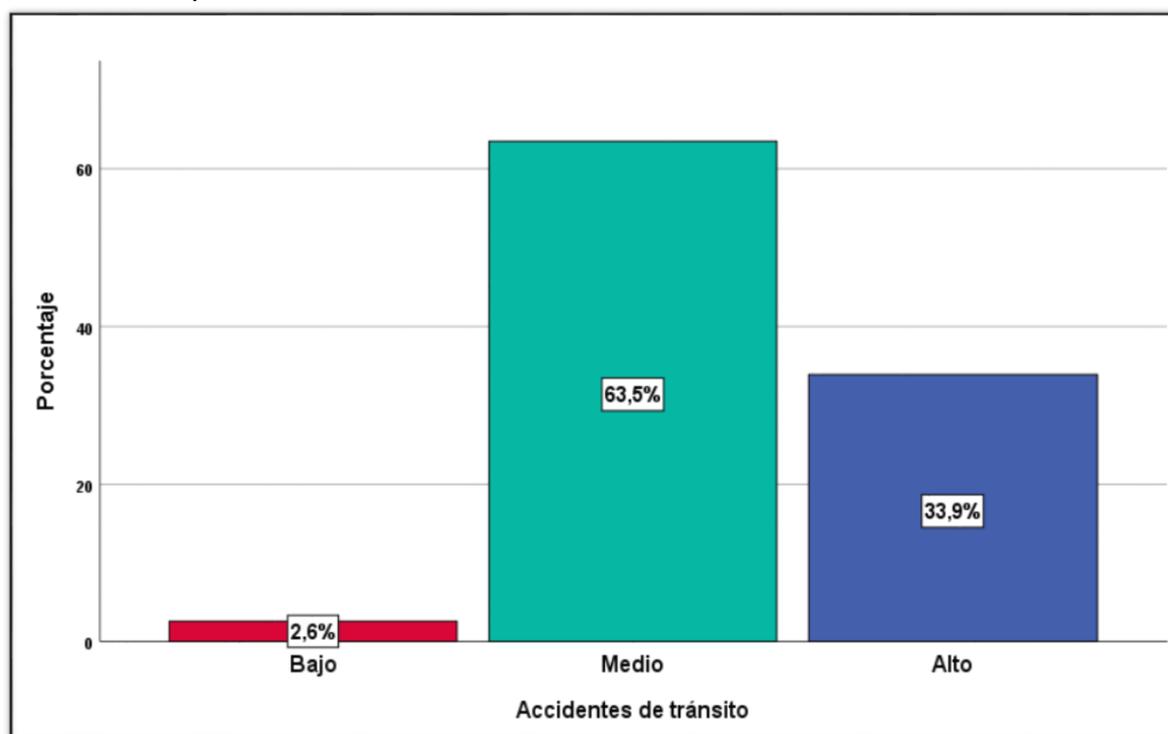
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	2,6%
Medio	79	68,7%
Alto	33	28,7%
Total	115	100,0%

**Figura 10***Análisis descriptivo de la dimensión retornos de flota*

En la tabla 18 y figura 10, se observa 79 participantes los cuales representan el 68,7%, consideran que la dimensión retornos de flota se desarrolla en un nivel medio, 33 participantes encuestados que representan el 28,7% consideran que la dimensión retornos de flota se desarrolla en un nivel alto y 3 participantes encuestado que representa el 2,6% consideran que la dimensión retornos de flota se desarrolla en un nivel bajo, esto evidencia que los participantes tienen la percepción de retornos d flota en un nivel medio.

**Tabla 19***Análisis descriptivo de la dimensión accidentes de tránsito*

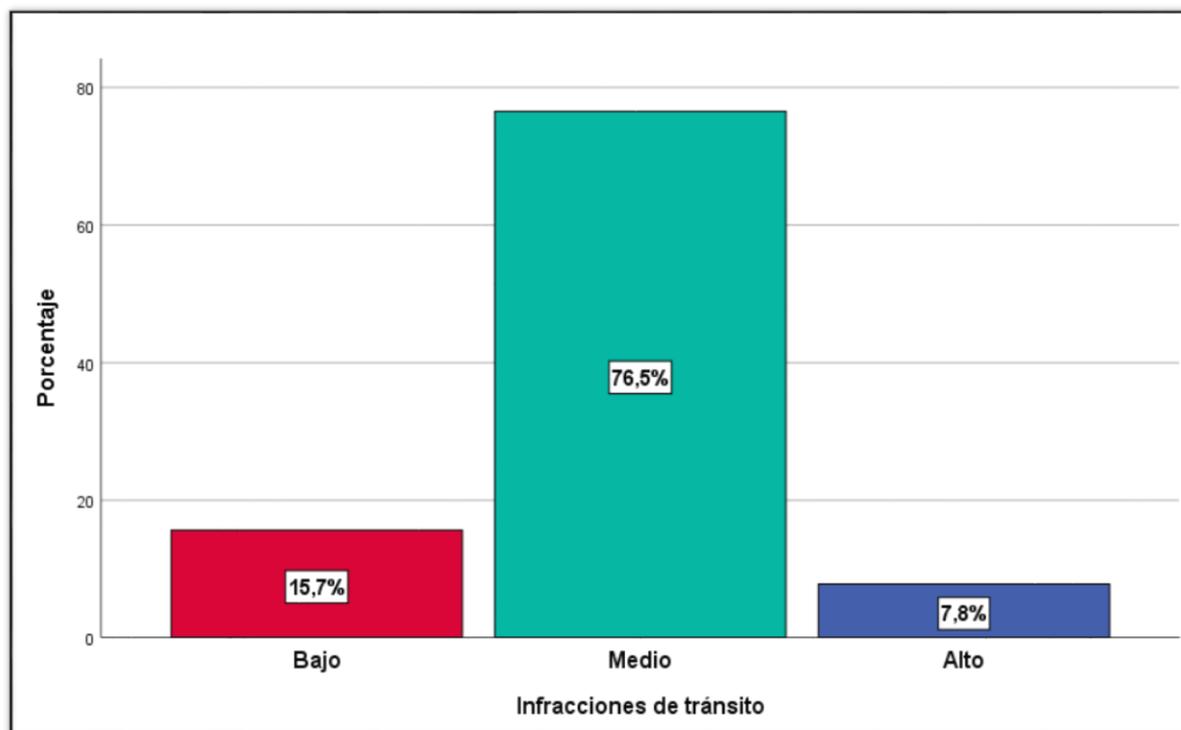
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	2,6%
Medio	73	63,5%
Alto	39	33,9%
Total	115	100,0%

**Figura 11***Análisis descriptivo de la dimensión accidentes de tránsito*

En la tabla 19 y figura 11, se observa 73 participantes los cuales representan el 63,5%, consideran que la percepción de accidentes de tránsito se encuentra en un nivel medio, 39 participantes encuestados que representan el 33,9% tienen un nivel de percepción alto respecto a esta dimensión y 3 participantes encuestados que representa el 2,6% presenta una percepción de nivel bajo. Esto evidencia que los participantes perciben que los accidentes de tránsito están en un nivel medio, no siendo el esperado por la empresa.

**Tabla 20***Análisis descriptivo de la dimensión infracciones de tránsito*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	15,7%
Medio	88	76,5%
Alto	9	7,8%
Total	115	100,0%

**Figura 12***Análisis descriptivo de la dimensión infracciones de tránsito*

En la tabla 20 y figura 12, se observa que 88 participantes los cuales representan el 76,5%, perciben que las infracciones de tránsito se encuentran en un nivel medio, 18 participantes encuestados que representan el 15,7% perciben a esta dimensión en un nivel bajo y 9 participantes encuestados que representa el 7,8% perciben a esta dimensión en un nivel alto. Esto evidencia que los participantes perciben que las infracciones de tránsito están en un nivel medio, siendo un resultado no prometedor para los fines que persigue la empresa.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

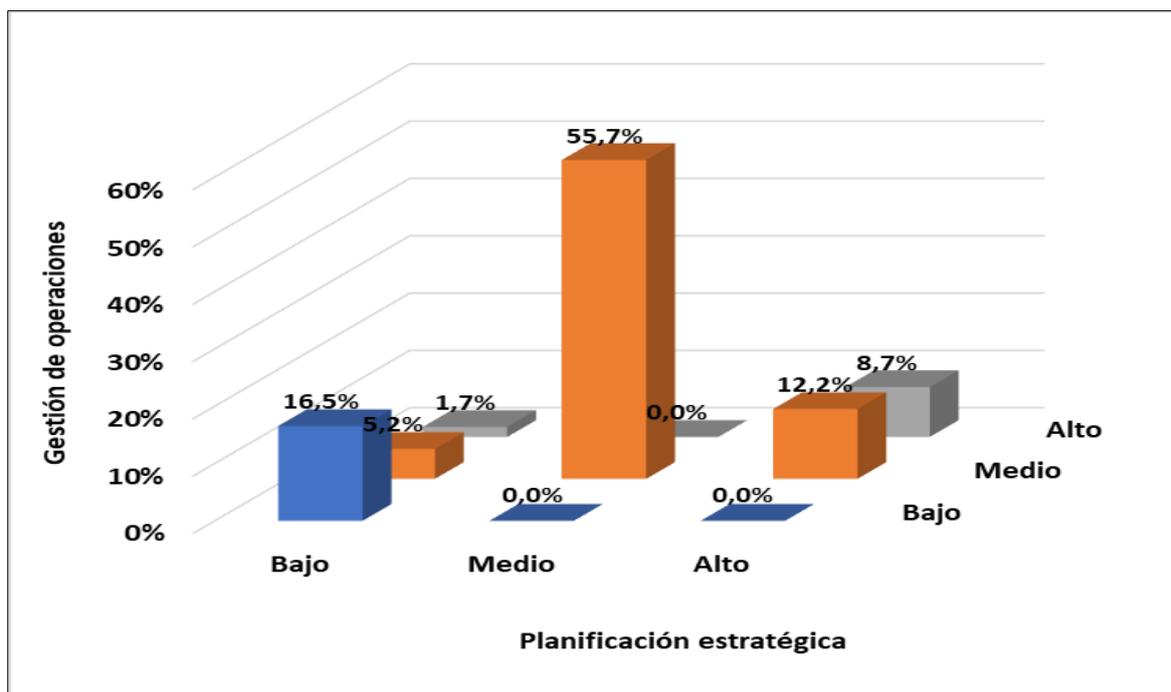
**Tabla 21**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones*

Planificación estratégica	Gestión de operaciones						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	Bajo	fi	Medio	fi	Alto		
Bajo	19	16,5%	6	5,2%	2	1,7%	27	23,5%
Medio	0	0,0%	64	55,7%	0	0,0%	64	55,7%
Alto	0	0,0%	14	12,2%	10	8,7%	24	20,9%
Total	19	16,5%	84	74,4%	12	10,4%	115	100,0%

**Figura 13**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones*



En la tabla 21 y figura 13, se presenta la descripción respecto a los puntajes obtenidos en la planificación estratégica y la gestión de operaciones. En este gráfico se aprecia que el 55,7% de los participantes encuestados consideran a la planificación

estratégica en un nivel medio, el 23,5% de los participantes encuestados consideran a esta variable en un nivel bajo y el 20,9% de los participantes encuestados perciben que la variable se desarrolla en un nivel alto. Asimismo, el 16,5% de los participantes encuestados perciben que la gestión de operaciones se desarrolla en un nivel bajo, el 74,4% de los participantes encuestados perciben a esta variable en un nivel medio y el 10,4% de los participantes encuestados perciben a esta variable en un nivel alto. Finalmente, el 16,5% considera que las variables se relacionan a un nivel bajo, el 55,7% consideran que se relacionan a un nivel medio y 8,7% consideran que se desarrolla en un nivel bueno.

#### 4.5. Prueba de normalidad de la variable de estudio

H<sub>0</sub>. La variable presenta una distribución normal.

H<sub>a</sub>. La variable no presenta una distribución normal.

**Tabla 22**

*Resultado de la prueba de normalidad de las variables de estudio*

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de operaciones	,192	115	,000
Planificación estratégica	,130	115	,000
Finanzas	,201	115	,000
Recursos humanos	,257	115	,000
Calidad total	,226	115	,000
Innovación de carga	,245	115	,000
Responsabilidad social empresarial	,273	115	,000

En la tabla 22, se muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov considerando que es una muestra mayor de 50 datos. Los resultados de las variables como de sus dimensiones no presentan una distribución de contraste normal considerando que su nivel de significancia es mejor del 5%. Se concluye que la prueba estadística a utilizar es la prueba Rho de Spearman.

#### 4.6. Procedimientos correlacionales

El desarrollo de la prueba de hipótesis se realizó con el estadístico Rho de Spearman considerando que las puntuaciones de las variables no presentan una distribución normal. Por otro lado, estas pruebas se realizan con un nivel de confianza del 95% y con un nivel de significancia del 5% lo que permite validar o rechazar la hipótesis de trabajo.

##### ***Prueba de hipótesis general***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

H<sub>a</sub>. Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

**Tabla 23**

*Resultado de correlación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones*

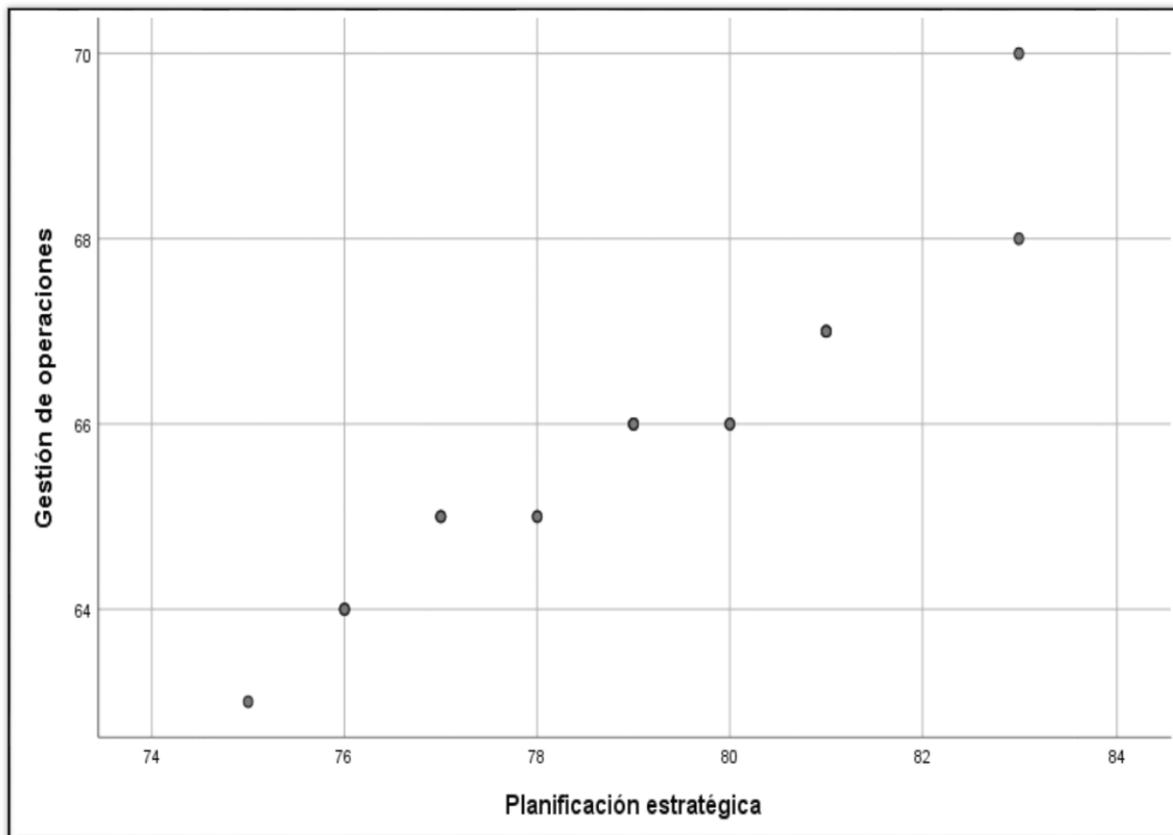
		Gestión de operaciones
Planificación estratégica	Correlación de Spearman	,888**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23, respecto a la relación entre la planificación estrategias y la gestión de operaciones, se evidencia un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 permite validez la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman de 0.888, lo que demuestra que las variables de estudio presentan una correlación positiva muy alta, de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte, periodo 2022.

**Figura 14**

*Gráfico de dispersión de la variable planificación estratégica y gestión de operaciones*



En la figura 14, se muestran los resultados del gráfico de dispersión de las variables planificación estratégica y gestión de operaciones. En ella se puede observar una clara tendencia positiva entre las variables considerando las respuestas de los encuestados de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte. Esto quiere decir que mientras mejor sea la planificación estratégica mejorará la gestión de operaciones de los participantes.

### ***Prueba de hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre las finanzas y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre las finanzas y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

**Tabla 24***Resultado de correlación entre las finanzas y la gestión de operaciones*

		Gestión de operaciones
<i>Finanzas</i>	Correlación de Spearman	,548**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 24, respecto a la relación entre la dimensión finanzas y la gestión de operaciones, se evidencia un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 permite validar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman de 0.548, lo que demuestra que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación positiva moderada, de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte, periodo 2022.

***Prueba de hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre los recursos humanos y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre los recursos humanos y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

**Tabla 25***Resultado de correlación entre recursos humanos y la gestión de operaciones*

		Gestión de operaciones
Recursos humanos	Correlación de Spearman	,399**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 25, respecto a la relación entre los recursos humanos y la gestión de operaciones, se evidencia un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 permite validar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman de 0.399, lo que demuestra que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación positiva baja, de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte, periodo 2022.

### ***Prueba de hipótesis específica 3***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la calidad total y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

H<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre la calidad total y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

**Tabla 26**

*Resultado de correlación entre calidad total y la gestión de operaciones*

		Gestión de operaciones
Calidad total	Correlación de Spearman	,509**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 26, respecto a la relación entre la calidad total y la gestión de operaciones, se evidencia un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 permite validar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman de 0.509, lo que demuestra que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación positiva moderada, de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte, periodo 2022.

#### ***Prueba de hipótesis específica 4***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la innovación de carga y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

H<sub>4</sub>. Existe relación significativa entre la innovación de carga y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

**Tabla 27**

*Resultado de correlación entre innovación de carga y la gestión de operaciones*

		Gestión de operaciones
Innovación de carga	Correlación de Spearman	,379**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 27, respecto a la relación entre la innovación de carga y la gestión de operaciones, se evidencia un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 permite validar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman de 0.379, lo que demuestra que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación positiva baja, de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte, periodo 2022.

#### ***Prueba de hipótesis específica 5***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

H<sub>5</sub>. Existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

**Tabla 28**

*Resultado de correlación entre responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones*

		Gestión de operaciones
Responsabilidad social empresarial	Correlación de Spearman	,218*
	Sig. (bilateral)	,045
	N	115

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 28, respecto a la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones, se evidencia un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 permite validar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman de 0.218, lo que demuestra que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación positiva baja, de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte, periodo 2022.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

El objetivo de la investigación consiste en establecer la relación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte, periodo 2022. En ese sentido, para medir este nivel de relación fue necesario la aplicación de dos cuestionarios cuyos coeficientes de consistencia interna fueron de 0,891 para la prueba de planificación estratégica y un resultado de 0,910 para la prueba de gestión de operaciones demostrando niveles adecuados de consistencia interna.

En la hipótesis general, se evidencia un resultado de  $\rho = 0,888$  con un nivel de significancia de 0,000, indicando que existe una relación muy alta entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Gamarra (2017) quien concluye que toda empresa que realiza una planificación estratégica que considere metas e indicadores mejoran la ejecución de actividades en su gestión operativa.

En la hipótesis específica 1, se evidencia un resultado de  $\rho = 0,548$  con un nivel de significancia de 0,000, indicando que existe una relación moderada entre las finanzas y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Cacho (2017) quien concluye que la rentabilidad económica es una preocupación permanente por los gerentes y direcciones, pues un manejo eficiente de las finanzas garantiza la sostenibilidad de la empresa.

En la hipótesis específica 2, se evidencia un resultado de  $\rho = 0,399$  con un nivel de significancia de 0,000, indicando que existe una relación baja entre los recursos humanos y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley

S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Santos (2019) quien concluye que la empresa necesita realizar una gestión eficiente del talento humano considerando capacitaciones que permita desarrollar y optimizar capacidades y habilidades que permitan ejecutar una correcta gestión de operaciones en las empresas.

En la hipótesis específica 3, se evidencia un resultado de  $\rho = 0,509$  con un nivel de significancia de 0,000, indicando que existe una relación moderada entre la calidad total y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022. Estos resultados se contrastan con los obtenidos Prieto (2015) quien concluye que una empresa que cumple con los estándares de calidad e implementando acciones de mejora continua permite mejorar la gestión de operaciones que realizan en las organizaciones.

En la hipótesis específica 4, se evidencia un resultado de  $\rho = 0,379$  con un nivel de significancia de 0,000, indicando que existe una relación baja entre la innovación de carga y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Durán et al. (2017) quien concluye que un manejo adecuado de la gestión de innovación de carga es gracias a una correcta gestión de operaciones que le permite tomar decisiones basadas en el análisis de datos reales de la empresa.

En la hipótesis específica 5, se evidencia un resultado de  $\rho = 0,218$  con un nivel de significancia de 0,000, indicando que existe una relación baja entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por García et al. (2017) quien concluye que una gestión eficaz de responsabilidad social empresarial permite que la empresa genere ventajas

competitivas frente a las competencias, pues una empresa que en su visión considera el cuidado del medio ambiente es gracias a una eficiente gestión de operaciones de la empresa.

La presente investigación aporta a la sociedad intelectual el establecimiento de la relación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022 aportando información resaltante para futuras investigaciones que buscan indicadores que determinen otros factores relevantes para la mejora continua de la planificación estratégica de la empresa con miras a consolidar su visión y teniendo en cuenta la consolidación de la misión institucional.

## **5.2. Conclusiones**

Primero. Existe correlación positiva muy alta ( $\rho=0,888$ ) entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte durante el periodo 2022. Se concluye que, en la medida que los directivos presenten una mayor planificación estratégica se consigue mejorar la gestión de operaciones en el personal.

Segundo. Existe correlación positiva moderada ( $\rho=0,548$ ) entre las finanzas y la gestión de operaciones. Se concluye que en la medida que las finanzas de las empresas estén mejor organizadas mejorará la gestión de operaciones.

Tercero. Existe correlación positiva baja ( $\rho=0,399$ ) entre los recursos humanos y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte, periodo 2022. Se concluye que en la medida que los participantes estén mejor organizados en los recursos humanos, lograrán de manera adecuada un mejor desempeño en la gestión de operaciones.

Cuarto. Existe correlación positiva moderada ( $\rho=0,509$ ) entre la calidad total y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte, periodo 2022. Se concluye que en la medida que los participantes estén mejor organizados en la gestión de operaciones para el cumplimiento de sus funciones, lograrán de manera adecuada un mejor desempeño laboral.

Quinta. Existe correlación positiva baja ( $\rho=0,379$ ) entre la innovación de carga y la gestión de operaciones. Se concluye que en la medida que se mejore la responsabilidad social empresarial mejorará la gestión de operaciones, lograrán de manera adecuada una mejor gestión de operaciones.

Sexta. Existe correlación positiva baja ( $\rho=0,218$ ) entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones. Se concluye que en la medida que se mejore la responsabilidad social empresarial, lograrán de manera una mejor gestión de operaciones.

### **5.3. Recomendaciones**

Primera. En la gestión comercial se recomienda garantizar la operatividad de la flota de unidades de transporte es importante incrementar los servicios de que pueden solicitar los clientes corporativos por medio de la comunicación que desarrollan los coordinadores de cada operación y efectuar un seguimiento mensual con informes sobre el alcance de las metas y aporte individual según sus plantillas de indicadores y KPI de ventas.

Segunda. En la gestión operativa se recomienda cumplir los tiempos de solicitud que indica el cliente, para el inicio del servicio de transportes desde sus respectivos almacenes y zonas de carga hasta el traslado a sus destinos finales de descarga, a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr potenciar la marca para preferencia del consumidor.

Tercera. En la gestión de proyectos se recomienda generar oportunidades a través de la creación de alternativas tecnológicas que ayuden a minimizar costos a los clientes y proporcionar utilidades a la empresa por su servicio, para ello la implementación de sistemas doble piso y sistemas de cajas intercambiables, para la mejora del manejo y transporte de carga origina grandes cambios de corto, mediano y largo plazo, que tienen que realizarse con único fin de servir mejor a los clientes corporativos que tiene la empresa.

Cuarta. Gestión humana, se recomienda importante la motivación al personal de las diversas áreas y sobre todo para el área de operaciones se tiene que realizar una línea de carrera, con el fin de ordenar a los colaboradores por medio de sus experiencias, tiempo de trabajo y competencias que desarrollan utilizando sus habilidades personales, en su participación laboral perteneciendo a la empresa.

Quinta. Gestión de calidad, se recomienda fomentar un mayor cuidado de todas las actividades que se realizan para los procesos que se brindan y desarrollan, en los servicios de transporte de carga y movimiento de mercancía, para ellos la utilización de procedimientos actualizados que estandarizara las actividades relacionadas a cada uno de los colaboradores de las diferentes áreas y operaciones garantiza una mejor calidad, según la naturaleza del servicio que realiza el colaborador y talento humano de la empresa.

Sexta. Gestión de mantenimiento, se recomienda capacitar al personal para que pueda conducir de la mejor manera posible las unidades que se asignan y de esta manera disminuir el ratio de reparación de las unidades, por motivos de manejo incorrecta al momento de conducir una unidad de carga o vehículo de transporte y prevenir averías de las unidades porque crea congestión sobre todo en el área de mantenimiento de flota.

## **REFERENCIAS**

- Agurto, M. (2022). *Accidentes de tránsito*. CAL.
- Aramburu, J. (2017). *Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita*. Lima [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52662015>
- Attia, A., Ghaithan, A. y Duffuaa, S. (2021). Multi-Objective optimization of the Hydrocarbon supply chain under price and demand uncertainty. *International Journal of Sustainable Engineering*, 14(6), 1525-1537. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19397038.2021.1995523>
- Cacho, C. (2017). *Implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad del servicio de transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12299>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (2ª. Ed.). McGraw Hill
- Datacrm (2022, enero) *Guía completa de gestión comercial, ventajas y objetivos*. Datacrm. <https://www.datacrm.com/blog/que-es-gestion-comercial/>
- Duran, S., Crissien, J., Virviesca, J. y García, J. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*, 38(13), 24-36. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p24.pdf>
- Gamarra, E. (2017). *Planificación estratégica y su relación con el desarrollo empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017* [Tesis

de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12406>

García, J., Prieto, R., García, E. y Palacios, A. (2017). *Turismo corporativo y tic: Una puerta a la competitividad dinámicas sectoriales que estimulan la competencia colaborativa apoyada en las tecnologías de la información y las comunicaciones*. Universidad Simón Bolívar.

García, S., Torres, G., Ramos, M. y García, R. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. *Revista de ciencias sociales*, 27(1), 112-126. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533010/28065533010.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Iberia, S. (2022). *Logistische informations systeme, Carga de retornó*. Leikon.

Isotools. (2015, mayo) ¿Que es la gestión operativa de una empresa y como mejorarla? Isotools. <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa/>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11 ed.). Pearson.

López, H. (2022) *Planificación estratégica logística, factor importante en el desarrollo empresarial* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional. USAT. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4988/1/TIB\\_LopezCaceresHugo.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4988/1/TIB_LopezCaceresHugo.pdf)

McWilliams, A., Matten, D., Moon, J. y Siegel (2008). *The Oxford handbook of corporate social responsibility*. Oxford.

- Noa, A. (2022, agosto) *Sistema de posicionamiento global, información oficial del gobierno de los Estados Unidos de Norte América*. GPS. <https://www.gps.gov/systems/gps/spanish.php>
- Ortega, A. (2008). *Planeación financiera estratégica* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Porter, M. (1993). *Ser competitivo*. Deusto.
- Prieto, R., Emonet, P., García, J. y González, D. (2015). Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(3), 32 - 40. <http://200.74.222.178/index.php/rcs/article/view/20258>
- Reich, B. y Wee, S. (2006). Searching for Knowledge in the PMBOK® Guide. *Project Management Journal*, 37(2), 11-26. <https://www.pmi.org/learning/library/searching-knowledge-pmbok-guide-5548>
- Ruiz, A. y Calatayud, A. (2015). *Mejores prácticas en logística internacional*. BID.
- Santos, C. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista Ciencia y Tecnología*, 15(3), 97-108. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA603632466&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=18106781&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7Ef64f572c&aty=open+web+entry>
- Sutran (2022, mayo). *Reglamento nacional de transporte, texto único ordenado*. Sutran. [https://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/D\\_-NRO\\_016-2009-MTC\\_AL\\_05.05.14.pdf](https://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/D_-NRO_016-2009-MTC_AL_05.05.14.pdf)
- Sydle (2021, enero). *Entiende que es gestión de ventas y como impulsar tu negocio*. Sydle. <https://www.sydle.com/es/blog/que-es-gestion-de-ventas-612fc9d18d4ef>

Trinidad, A. (2018) *Planificación estratégica y su relación con la gestión administrativa en la empresa WCC & M operador logístico S.A.C. Callao. 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24406>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Planificación estratégica y gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.

Problema	Objetivo	Marco teórico	Hipótesis	Variable 1	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Qué relación existe entre las finanzas y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre los recursos</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre las finanzas y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022. Indicar la relación entre los recursos humanos y</p>	<p><b>Antecedentes:</b> <b>A nivel nacional</b> <b>Gamarra (2017)</b> Planificación Estratégica y su relación con el Desarrollo Empresarial en la empresa Teletanto del Perú S.A.C., Callao.</p> <p><b>Cacho (2017)</b> Implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad del servicio de transportes de la Corporación Logística &amp;</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre las finanzas y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b> Dimensiones: - Finanzas - Recursos humanos - Calidad total - Innovación de carga - Responsabilidad social empresarial</p> <p><b>Variable 2</b> Dimensiones: - Mantenimiento de flota - Retornos de flota - Accidentes de tránsito</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada, Descriptiva Correlacional Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Población: 117 trabajadores de la empresa de transporte Carley</p> <p>Muestra: No se consideró muestra</p>

<p>humanos y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la innovación de carga y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la responsabilidad social</p>	<p>la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.</p> <p>Analizar la relación entre la gestión de calidad y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.</p> <p>Conocer la relación entre la innovación de carga y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.</p> <p>Examinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones</p>	<p>Transporte S.A.C., Cercado de Lima.</p> <p><b>Santos (2019)</b></p> <p>Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix S.A.C.</p> <p><b>A nivel internacional:</b></p> <p>García (2017)</p> <p>Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas.</p> <p>Duran (2017)</p> <p>Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano.</p>	<p>Existe relación significativa entre los recursos humanos y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad total y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la innovación de carga y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.</p>		
--	---	--	--	--	--

empresarial y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022?	de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.	Prieto (2015) Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petrolero	Existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de operaciones de la empresa de transporte Carley S.A.C., Ate Vitarte - periodo 2022.		
--	--	---	--	--	--

## Anexo 2. Cuestionarios de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

**Nombre:** ..... **Edad** ..... **Sexo:** F ( ) M ( )

**Área de trabajo:** .....

**Instrucciones.** Estimado colaborador por medio de la presente solicito leer detenidamente cada uno de los ítems y seleccionar una alternativa de acuerdo con su opinión.

#### Escala valorativa:

Rango	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N°	Dimensiones	Escala valorativa				
<b>Finanzas</b>						
1	Existe seguridad al utilizar cuentas corrientes en la empresa.	1	2	3	4	5
2	Considera usted que la empresa cuenta con activos fijos importantes.	1	2	3	4	5
3	Considera usted que existen cuentas por cobrar.	1	2	3	4	5
4	La empresa tiene deudas por pagar a corto plazo.	1	2	3	4	5
<b>Recursos humanos</b>						
5	Considera usted que tener una filosofía corporativa crea competitividad.	1	2	3	4	5
6	Cree usted que tener una línea de carrera ayuda al desempeño laboral.	1	2	3	4	5
7	Considera usted que las capacitaciones son importantes.	1	2	3	4	5
8	Considera la importancia de la asistencia social a los trabajadores.	1	2	3	4	5
<b>Calidad total</b>						
9	Existe control de ingreso en el abastecimiento de materiales.	1	2	3	4	5
10	Existe una buena disposición de los materiales ingresados.	1	2	3	4	5

11	Se evidencia satisfacción del cliente corporativo.	1	2	3	4	5
12	Se observa interacción del personal, en las políticas de calidad.	1	2	3	4	5
<b>Innovación de carga</b>						
13	La innovación de las estructuras fijas, maximizan la carga de mercadería.	1	2	3	4	5
14	Las estructuras hidráulicas, ayudan a la mejor operatividad de la carga.	1	2	3	4	5
15	La innovación de estructuras automatizadas, maximizan los tiempos de entrega.	1	2	3	4	5
<b>Responsabilidad social empresarial</b>						
16	La empresa realiza actividades de reciclaje.	1	2	3	4	5
17	La empresa memora la contaminación.	1	2	3	4	5
18	La empresa cuida el medio ambiente	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE OPERACIONES

**Nombre:** ..... **Edad** ..... **Sexo:** F ( ) M ( )

**Área de trabajo:** .....

**Instrucciones.** Estimado colaborador por medio de la presente solicito leer detenidamente cada uno de los ítems y seleccionar una alternativa de acuerdo con su opinión.

### Escala valorativa:

Rango	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N°	Dimensiones	Escala valorativa				
<b>Mantenimiento de flota</b>						
19	Existe medición en el consumo de combustible.	1	2	3	4	5
20	Están controlando el consumo de llantas.	1	2	3	4	5
21	Están aplicando indicadores de medición en el consumo de aceite.	1	2	3	4	5
22	Existen excesivos desperfectos mecánicos.	1	2	3	4	5
<b>Retornos de flota</b>						
23	Las cargas fijas rentabilizan las operaciones.	1	2	3	4	5
24	Las cargas alternativas son rentables.	1	2	3	4	5
25	Las cargas mixtas son rentables.	1	2	3	4	5
<b>Accidentes de tránsito</b>						
26	Los accidentes de tránsito son consecuencias de los choferes.	1	2	3	4	5
27	Los accidentes de tránsito son consecuencias mecánicas.	1	2	3	4	5
28	Los accidentes de tránsito son consecuencias de terceros.	1	2	3	4	5
<b>Infracciones de tránsito</b>						
29	Las infracciones de tránsito son causadas por los choferes.	1	2	3	4	5
30	Las infracciones de tránsito son causadas por falta documentaria vehicular.	1	2	3	4	5

31	Las infracciones de tránsito son causadas por vencimiento documentario.	1	2	3	4	5
32	Los descuentos a los infractores de tránsito es una medida coercitiva.	1	2	3	4	5
33	Las amonestaciones a los infractores de tránsito es una medida correctiva.	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Validación por juicio de expertos

#### Validación del instrumento: Planificación estratégica

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Estuardo José Bocanegra

Caballero

DNI: 06648385

Especialidad del validador: Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

Firma del Experto Informante.

#### Validación del instrumento: Gestión de operaciones

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Estuardo José Bocanegra

Caballero

DNI: 06648385

Especialidad del validador: Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Planificación estratégica**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Juan Vidal Flores Romani

DNI: 07026567

Especialidad del validador: Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Gestión de operaciones**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Juan Vidal Flores Romani

DNI: 07026567

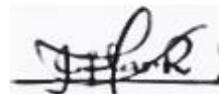
Especialidad del validador: Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Planificación estratégica**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Manuel Fritz López pumayali

DNI: 09610622

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Gestión de operaciones**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Manuel Fritz López pumayali

DNI: 09610622

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

## Anexo 4. Constancia de autorización



RUC: 20510406274

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 3 enero

2022

**Estimada: Bach. Luz Fátima Casia Martínez Quispe**

Por medio de la presente es un placer notificarle que su solicitud de permiso para realizar su tesis que lleva por nombre, "Planificación estratégica y gestión de operaciones de la empresa de Transporte Carley SAC, Ate Vitarte, periodo 2022" en nuestra empresa, ha sido **AUTORIZADA**, para visitar las instalaciones y cubrirán un total de horas establecidas, cabe ello no podrá realizar interrupciones aleatorias a los usuarios, para que puedan cumplir de manera normal su labor diaria y con el acuerdo ya definido de entregar una copia del trabajo presentado cuando haya finalizado, ya que dicha tesis es un aporte importante y avance al desarrollo de nuestra empresa.

Sin más por el momento, quedo de usted para cualquier duda o aclaración.

Director de Transporte Carley SAC  
RLOO E. GUEVARA A. MONACIL  
GERENTE

## Anexo 5. Informe de coincidencias

LUZ FÁTIMA CASIA MARTÍNEZ QUISPE TESIS \_ LUZ FÁTIMA MARTÍNEZ QUISPE Detalles de la entrega ayuda

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**  
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE OPERACIONES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE CARLEY S.A.C., ATE VITARTE - PERIODO 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORA**  
LUZ FÁTIMA CASIA MARTÍNEZ QUISPE  
ORCID: 0000-0001-8637-9354

**ASESOR**  
MG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA

Resumen de fuentes 90 Exclusiones de similitud

**15%**  
SIMILITUD GENERAL

- 1 repositorio.autonom... INTERNET **12%**
- 2 Universidad Autóno... TRABAJOS ENTREGADOS **<1%**
- 3 Universidad Autóno... TRABAJOS ENTREGADOS **<1%**
- 4 hdl.handle.net INTERNET **<1%**
- 5 Universidad Contine... TRABAJOS ENTREGADOS **<1%**
- 6 Universidad Autóno... TRABAJOS ENTREGADOS **<1%**

Compartir 🔍 🔍 Página 1 de

Marcas de alerta **0**  
Similitud general **15%**  
Detalles del documento  
AI

## Anexo 6. Base de datos

### Matriz de datos de la variable planificación estratégica

CASO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
6	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
7	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
8	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3
9	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
10	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
11	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3
12	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
13	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
16	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
17	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
18	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
19	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
20	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
21	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
22	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5
23	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
24	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5
25	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3
26	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
27	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
28	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
30	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
30	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
31	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
32	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
36	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
37	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5
38	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5
39	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
41	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
42	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
43	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4

44	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
45	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
46	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3
47	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
48	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
49	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3
50	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
51	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
52	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
54	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
55	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
56	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
57	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
58	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
59	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
60	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5
61	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
62	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5
63	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3
64	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
65	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
66	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
67	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
68	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
69	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
70	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
73	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
74	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
75	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5
76	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5
77	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
78	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
79	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
80	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
81	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
82	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
83	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
84	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3
85	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
86	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
87	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3
88	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
89	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
90	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4

92	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
93	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
94	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
95	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
96	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
97	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
98	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5
99	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
100	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5
101	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3
102	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
103	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
104	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
105	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
106	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
107	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
108	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
111	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
112	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
113	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5
114	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5
115	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5

**Baremos:**

<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Planificación estratégica	75-76	77-80	81-83
Dimensión Finanzas	14-15	16-18	19-20
Dimensión Recursos humanos	15-16	17-18	19-20
Dimensión Calidad total	15-16	17-18	19-20
Dimensión Innovación de carga	11-12	13-14	15-16
Dimensión Responsabilidad social empresarial	11-12	13-14	15-16

### Matriz de datos de la variable gestión de operaciones

CASO	G19	G20	G21	G22	G23	G24	G25	G26	G27	G28	G29	G30	G31	G32	G33
1	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
6	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
7	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
8	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
9	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
10	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
11	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
12	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4
13	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
14	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
15	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
16	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
17	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
18	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4
19	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
21	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
22	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
23	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5
25	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
27	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
28	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
30	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
31	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4
32	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
33	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
34	4	4	4	4	4		3	4	4	5	3	5	4	5	5
35	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
36	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3
37	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
38	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
39	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4

41	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
42	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
43	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
44	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
45	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
46	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
47	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
48	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
49	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4
50	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
51	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
52	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
53	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
55	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
56	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
57	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
59	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
60	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4
61	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
62	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5
64	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
65	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
66	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4
67	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
68	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
69	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
70	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3
71	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
72	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
73	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
74	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4
75	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
76	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
77	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
78	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4
79	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
80	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
81	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3
82	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
83	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4

84	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
85	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
86	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
87	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
89	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
90	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4
92	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
93	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
94	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5
95	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
97	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
98	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4
99	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
101	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
102	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
103	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
104	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
106	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
107	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
108	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
111	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4
112	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
113	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
114	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
115	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5

**Baremos:**

<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Gestión de operaciones	60-63	64-67	68-70
Dimensión Mantenimiento de flota	15-16	17-18	19-20
Dimensión Retornos de flota	10-11	12-13	14-15
Dimensión Accidentes de tránsito	10-11	12-13	14-15
Dimensión Infracciones de tránsito	19-20	21-23	24-25