



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

COSTOS POR ÓRDENES DE SERVICIO Y LA TOMA DE DECISIONES EN UNA
AGENCIA DE CARGA, AÑO 2020

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Costos y Presupuestos

Autora:

Noriega Gutierrez, Adriana Esmeralda

Asesor:

Sánchez Camargo Mario Rodolfo
(ORCID: 0000-0002-3368-9102)

Jurado:

Novoa Uribe, Carlos Alberto

Rojas Garcia, Jose Domingo

Bazan Briceño, Jose Luis

Lima - Perú

2021

Referencia:

Noriega, A. (2021). *Costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones en una agencia de carga, año 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5680>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

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



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**COSTOS POR ÓRDENES DE SERVICIO Y LA TOMA DE DECISIONES EN
UNA AGENCIA DE CARGA, AÑO 2020**

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado de

Maestra en Costos y Presupuestos

Autor:

Noriega Gutierrez, Adriana Esmeralda

Asesor:

Sánchez Camargo Mario Rodolfo

(ORCID: 0000-0002-3368-9102)

Jurado:

Novoa Uribe, Carlos Alberto

Rojas Garcia, Jose Domingo

Bazan Briceño, Jose Luis

Lima - Perú

2021

Índice de contenido

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I Introducción	8
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Descripción del problema	11
1.3 Formulación del problema	15
<i>1.3.1 Problema general</i>	15
<i>1.3.2 Problemas específicos</i>	15
1.4 Antecedentes	15
1.5 Justificación de la investigación	18
1.6 Limitaciones de la investigación	19
1.7 Objetivos	19
<i>1.7.1 Objetivo general</i>	19
<i>1.7.2 Objetivos específicos</i>	19
1.8 Hipótesis	20
II. Marco teórico	21
2.1 Marco conceptual	21
III Método	35
3.1 Tipo de investigación	35
3.2 Población y muestra	35
3.3 Operacionalización de variables	36
3.3.1 Definición conceptual de la variable 1. Costos por órdenes de servicio	36

	3
3.4 Instrumentos	37
3.5 Procedimientos	38
3.6 Análisis de datos	38
IV. Resultados	39
V. Discusión de resultados	52
VI. Conclusiones	54
VII. Recomendaciones	56
VIII. Referencias	57
IX. Anexos	63
Anexo A: Matriz de consistencia	63
Anexo B: Validación de Instrumentos	64
Anexo C: Confiabilidad de Instrumentos	69
Anexo D: Instrumento de medición	71
Anexo E: Prueba de normalidad	73
Anexo F: Resumen de prueba de hipótesis	74

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación de los modelos de toma de decisiones	29
Tabla 2 Población general	35
Tabla 3 Operacionalización de la variable 1. Costos por órdenes de servicio	36
Tabla 4 Operacionalización de la variable 2. Toma de decisiones	37
Tabla 5 Contraste de la hipótesis general	39
Tabla 6 Contraste de la hipótesis específica 1	40
Tabla 7 Contraste de la hipótesis específica 2	41
Tabla 8 Contraste de la hipótesis específica 3	42
Tabla 9 Contraste de la hipótesis específica 4	42
Tabla 10 Distribución de la frecuencia de la variable 1: Costos por órdenes de servicio	43
Tabla 11 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Costos del servicio de importaciones aéreo	44
Tabla 12 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Costos del servicio de importaciones marítimo	45
Tabla 13 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Costos del servicio de exportaciones aéreo	46
Tabla 14 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Costos del servicio de exportaciones marítimo	46
Tabla 15 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Decisiones bajo certidumbre	48
Tabla 16 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Decisiones bajo riesgo	49
Tabla 17 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Decisiones bajo incertidumbre	50
Tabla 18 Distribución de la frecuencia de la variable 2: Toma de decisiones	51
Tabla 19 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 1. Costos por órdenes de servicio	64
Tabla 20 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 2. Toma de decisiones	64
Tabla 21 Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach: Variable 1 Costos por órdenes de servicio	69
Tabla 22 Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach: Variable 2 Toma de decisiones	69
Tabla 23 Prueba de normalidad-Kolgomorov Smirnov	73

Índice de figuras

Figura 1. Componentes del Rho de Spearman	38
Figura 2. Diagrama de barras de la variable 1. Costos por órdenes de servicio	43
Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión. Costos del servicio de importaciones aéreo	44
Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión. Costos del servicio de importaciones marítimo	45
Figura 5. Diagrama de barras de la dimensión. Costos del servicio de exportaciones aéreo	46
Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión. Costos del servicio de exportaciones marítimo	47
Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión. Decisiones bajo certidumbre	48
Figura 8. Diagrama de barras de la dimensión. Decisiones bajo riesgo	49
Figura 9. Diagrama de barras de la dimensión. Decisiones bajo incertidumbre	50
Figura 10. Diagrama de barras de la variable 2. Toma de decisiones	51
Figura 11. Variación del coeficiente de confiabilidad	69

RESUMEN

Objetivo: La tesis tiene como objetivo general determinar la relación entre los costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020. **Método:** La metodología está enmarcada en el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población general la constituyen 85 trabajadores y la muestra se determinó en 70 trabajadores (muestreo probabilístico). En relación a la instrumentalización, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, cada uno de ellos con 14 ítems en la variable costos por órdenes de servicio y 8 ítems en la variable toma de decisiones con cinco alternativas de respuestas. **Resultados:** Los resultados de la investigación, se realizaron mediante el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, contestando de esta manera a los problemas, verificando el cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula. El 28.6% de personas encuestadas señalaron estar totalmente en desacuerdo que los costos por órdenes de servicio en una agencia de carga, es eficiente, por lo tanto, se necesita hacer mejoras en relación con lo que demanda el mercado y los clientes. **Conclusiones:** Se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva alta de 0,769 puntos entre las variables costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones.

Palabras clave: Costos por órdenes de servicio, toma de decisiones, gasto.

ABSTRACT

Objective: The general objective of the thesis is to determine the relationship between costs for service orders and decision making in a cargo agency, Lima, year 2020. **Method:** The methodology is framed in the quantitative approach, correlational type, of non-experimental and cross-sectional design. The general population is made up of 85 workers and the sample was determined to be 70 workers (probabilistic sampling). In relation to instrumentation, two data collection instruments have been formulated and both have passed through the corresponding filters, each one of them with 14 items in the cost variable for service orders and 8 items in the decision-making variable with five answer alternatives. **Results:** The results of the investigation were carried out through the descriptive analysis of the variables and the inferential analysis to know the level of correlation through the Spearman's Rho test, thus answering the problems, verifying the fulfillment of the objectives and rejecting the null hypothesis. 28.6% of the people surveyed indicated that they totally disagree that the costs for service orders in a cargo agency are efficient, therefore, improvements need to be made in relation to what the market and customers demand. **Conclusions:** It was concluded that there is a high positive correlation of 0.769 points between the cost variables for service orders and decision making.

Keywords: Costs for service orders, decision making, expense.

I Introducción

En la actualidad las empresas a nivel internacional y nacional necesitan un sistema de costos de acuerdo a su actividad y naturaleza de la empresa, en estrecha coordinación con la gerencia general y los jefes de cada área toman decisiones sobre el mejor y adecuado sistema de costos de la empresa.

Cada decisión que toma la gerencia general es valiosa y crítica para los objetivos y metas de la empresa, agencia de carga, para la toma de decisiones se pasa por un proceso de pasar de un aspecto de incertidumbre con toda la información que se obtiene se pasa al lado de certidumbre o certeza, y así es más factible y seguro decidir sobre un tema que le convenga más a la empresa. La gerencia general y los jefes de las áreas de la agencia de carga casi siempre tratan de maximizar sus utilidades y están basando sus decisiones en sus propios cálculos cognitivos y algunas veces tienen fallas en los resultados de las decisiones, reflejándose en la productividad de la empresa. Entonces, es muy importante que el proceso de toma de decisiones en una agencia de carga tiene un rol importante en la determinación del desempeño y los objetivos exitosos de la empresa, en vista que el entorno dinámico empresarial y los constantes retos o desafíos que se enfrenta cada día las empresas y hay que adoptar un modelo de toma de decisiones con eficiencia para ser más competitivos en el mercado nacional e internacional.

Las empresas deben elegir tomar sus decisiones basado en modelos impulsados por datos y su respectivo análisis, dejando de lado la dependencia de la intuición, que en el día a día es aceptado como algo práctico, pero no recomendable para la mejora del desempeño y productividad de una empresa. Siempre uno se pregunta si para alcanzar los objetivos de una empresa, la toma de decisiones elegida es la idónea para enfrentar el proceso dinámico de la empresa de manera efectiva.

La agencia de carga trabaja para establecer una cultura que está impulsada por la utilización de la tecnología y la información para así, apoyar su mejor decisión. La presente tesis explicara las teorías de costo por órdenes de servicio y la toma de decisiones en una agencia de carga, las conclusiones y los aportes finales para la presente empresa que puede ser considerado para empresas afines de agencia de carga.

1.1 Planteamiento del problema

Después del majestuoso descubrimiento de América se desarrolló un importantísimo nivel de comercio entre Europa y el nuevo continente. Debido a esto nació la necesidad de promover una nueva actividad que se encargue explícitamente en las actividades de exportación e importación. Alrededor del siglo XVI se encuentran los primeros antecedentes de los llamados agentes de carga. A inicios del siglo XVII, se conocen las primeras consolidaciones de cargas de un Forwarder consignadas a otras desde en un segundo puerto, que consignaban envíos de distintos emisores para distintos receptores, teniendo como destino final cualquier parte del mundo (Idiaquez, 2017).

En las empresas de agencias de carga (nacional o internacional), depende de lo que el cliente este solicitando, por lo tanto, se determinara una orden por cada servicio prestado o brindado. En la actualidad es necesario que organizaciones privadas elaboren con eficiencia el costo por orden de servicios para así tomar decisiones correctas y precisas en base a cálculos correctos, asimismo se puede apreciar la problemática en otros países como:

En Irán, las compañías iraquíes carecen de herramientas de nuevas técnicas como un sistema de costos eficiente en la implementación del rediseño de sus operaciones y actividades. Las empresas iraquíes sufren la debilidad de su posición en el mercado competitivo porque de

aplicar métodos tradicionales de contabilidad de costos no permiten una óptima toma de decisiones (Abdul et al., 2019).

En Cuba, la economía y en las empresas, en la actualidad están envueltos en varios cambios importantes debido a la demanda del mercado mismo que la exige. Entonces una clave importante es la adecuada relación entre una toma de decisión y el costo empresarial (Aguilera, 2017).

En Colombia, la problemática del costo por órdenes de servicio, se aprecia en los servicios clínicos, porque en la actualidad la información emitida no permite establecer con exactitud el costo real de los servicios asistenciales, pues al no calcular las tarifas no se sabe a ciencia cierta si hay pérdidas y ganancias por centro de costos; impidiendo que se tomen las correcciones necesarias para que la empresa pueda sostenerse en un ambiente cambiante y altamente competitivo. Por lo tanto, es necesario que la empresa, desarrolle el sistema de costos y asigne un grupo multidisciplinario en cabeza de un especialista en el tema, que se encargue de gestionar su implementación, y destine sus conocimientos para el funcionamiento del sistema y la entidad (Parada & Giraldo, 2018).

En Ecuador, todas las empresas son las que determinan por mucho tiempo los precios de venta al público en función a la oferta y demanda del mercado y el criterio empírico. Por lo tanto, las empresas manejando de manera inadecuada los costos de servicios o producción, lo que no le permite obtener un mejor planeamiento en los resultados que espera obtener (Calderón, 2017). Existen en Perú, provincias como Chiclayo donde las empresas de venta de productos o prestación de servicios en la actualidad no están realizando presupuestos para las atenciones de pedidos y con ello los costos no son reales, dejando la toma de decisiones por el dueño a determinar el costo del producto o del servicio (Ocaña & Malca, 2014).

En la actualidad empresas peruanas que se dedican a ser agentes de carga nacional e internacional, en la gran mayoría no cuenta con un centro de costos por cada servicio prestado, no tienen la importancia debida por ser una empresa de servicio, o en algunos casos se efectúa, pero dicha operación no es valorada, porque se considera más importante los negocios internacionales entre agente y cliente o entre los mismos agentes de carga nacional o internacional. Según (Idiaquez, 2017), algunas agencias de labor de carga en San Miguel carecen de un control adecuado del costo de cada orden por los servicios efectuados

Con lo explicado queda evidenciado que, en países como Iraq, Cuba, Ecuador y Colombia, aun se persiste con no contar con un sistema de costos optimo que permita asignar de manera correcta los costos que se incurren en los servicios, distorsionando la toma de decisiones con la información que se presenta por medio de presupuestos o estados financieros.

1.2 Descripción del problema

En Perú, es muy importante que se consoliden las relaciones con mercados internacionales en el ámbito del comercio con la finalidad de desarrollar diversas operaciones de comercio, como la salida de un bien (exportaciones) o la entrada de un bien (importaciones). Trabajar con una agencia de carga posee ventajas, porque se cuenta con conocimientos, sumado a la experiencia que se adquirió en la logística internacional, pudiendo lograr grandes volúmenes que pueden verse reflejado en una mejor tarifa vinculado al transporte internacional, aéreo y también marítimo, incluyendo asesoría y la correcta asistencia en todo cuanto asociación tenga con los aspectos aduaneros y fiscales, seguros (contenedores) y el recojo de los productos o ítems, y también con el seguimiento de la documentación de productos que serán exportados o importados (asesoría legal). Se reflejará en cada servicio que la empresa de agencia de carga este realizando. Para una correcta determinación de costos en las empresas prestadoras de servicio son diferentes, porque el

procedimiento del cálculo dependerá bastante del giro del negocio o actividad que la empresa esté realizando.

La manera de operar de una empresa de agencia de carga es crear un file por cada operación, es decir asignar un número a cada operación que se realiza, cada importación o exportación, tienen un número de file así como un control de costos por separado y se da por concluida una vez que se registren todos los gastos y lo estimado sea igual a lo real.

Un File se reconoce para el mes, siempre y cuando sea facturado, a la llegada de la carga (importación) o salida de la carga (exportación), una vez emitido el documento se debe estimar la utilidad de esa operación, la estimación consiste en detallar cada costo de los servicios prestados al cliente, en el caso que no se coloque ningún gasto por olvido del personal se estará reportando una cifra errada.

La Utilidad estimada de los files la utiliza la agencia para medir y evaluar como van en relación al presupuesto del mes en curso. Si un file es mal estimado se tendría cifras irreales. Por lo general las empresas de este rubro se guían de las estimaciones de lo que ganaran antes que concluyan el embarque y lo toman como real para sus proyecciones del mes, sin embargo, esta actividad no se realiza oportunamente, ocasionando desviaciones en las cifras.

El personal operativo son los responsables de estimar los gastos e ingresos de cada file que están manejando, pero se olvidan de colocar los gastos y se evidencia que un file solo ha tenido ingresos, cuando llega a manos de analista de costos observa que el file está con una utilidad irreal, debe desestimar y ajustar a lo real.

Adicionalmente existen desviaciones positivas o negativas que afectan al presupuesto estimado, alterando los resultados del mes. Asimismo, los proveedores no facturan oportunamente

sus servicios, se debe hacer seguimiento para que cobren los servicios prestados, inclusive aplican tarifas erradas ocasionando desviaciones en contra de la empresa.

Por otro lado, las líneas aéreas generan desviaciones al no cumplir con las comisiones pactadas con las agencias, esto se evidencia en el reporte CASS (Cargo Account Settlement System, es un sistema de Liquidación, creado por IATA), que es publicado según su calendario. Asimismo, los clientes solicitan los servicios del agente de carga y no cumplen con la cantidad de los productos estipulados en la cotización, así por ejemplo indican que van a exportar 500 cajas de espárrago fresco y solo envían 400, debido a que su departamento de producción no cumplió, en este caso la agencia debe coordinar con la aerolínea el cambio de la cantidad, si no se realiza las coordinaciones a tiempo la carga pierde su cadena de frío, si es carga refrigerada todas las coordinaciones deben ser realizadas en simultaneo, de lo contrario el producto pierde su calidad y llegara en mal estado a destino ocasionando problemas al agente de carga por el reclamo del cliente.

Por otro lado, cuando la carga está siendo transportada hacia los almacenes de carga de la aerolínea, en el camino es posible puede ser detenida por los organismos fiscalizadores y detectan lo señalado en las guías de remisión no coinciden con el peso real por tanto existe la posibilidad de ser confiscada generando un costo adicional para la empresa de agencia de carga.

El personal de la empresa de agencia de carga, deben tener buen juicio para saber cuánta información necesitan tener disponible, cómo van a manejar esta información, así como también el valor para tomar la decisión sobre todo en situaciones de riesgo. La toma de decisiones, así como el aprendizaje, no se limitan únicamente a alguna persona de la organización, sino que cada miembro debe estar involucrado en este proceso. Por lo tanto, tiene que haber cambios e innovaciones de la empresa en sus procesos.

Si todos estos problemas no son informados, los files continúan abiertos, al tener muchos files demanda mayor demora en los análisis, afectando el presupuesto, KPI's y una posible sanción de la casa matriz en Suiza. Las consecuencias serían las cifras estimadas irreales, afectando al presupuesto, file no tiene registrado todos los costos por ello no cierra a tiempo, demanda mayor cantidad de horas hombre en los análisis, en el caso de las líneas aéreas se debe realizar reclamos a las líneas aéreas, por cada Guía Aérea mal reportada hacer seguimiento hasta que lo solucionen, esto puede demorar hasta 8 meses en solucionar. Adicionalmente otras consecuencias serían si la carga no llega al almacén producto de una fiscalización, no es embarcada, los costos generados no es posible que sean trasladados al cliente, si el precio del flete sube y el cliente no desea aceptar, en ese momento se debe buscar otra alternativa para ofrecer al cliente, en muchos de estos casos la agencia debe asumir los costos para no afectar la relación comercial, con el propósito de querer buscar otra aerolínea, la carga pierde su cadena de frio y llega en mal estado a su destino y la carga es incinerada, luego cliente reclama al agente el costo de su carga.

Esta situación puede modificarse creando un sistema de control de costos a los embarques, modificando los manuales de procesos de la empresa, solicitar apoyo al APACIT para que intervenga en la solución del problema con las líneas aéreas, todas las aéreas deben estar interrelaciones no debe haber islas ya que no ayudan a que fluyan los procesos. Desde el área comercial que es la puerta de entrada de las operaciones, pasa por la aérea operativa, concluyendo por el área de contabilidad y finanzas, tener conocimiento del Planeamiento estratégico de la empresa, a donde queremos llegar, todos en forma conjunta deben empujar hacia el mismo objetivo, buscando la sinergia entre todas las aéreas de la empresa, y lograr una óptima toma de decisiones en base a una información real de costos.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre los costos del servicio de importaciones aéreo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?
- ¿Cuál es la relación entre los costos del servicio de importaciones marítimo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?
- ¿Qué relación existe entre los costos del servicio de exportaciones aéreo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?
- ¿Qué relación existe entre los costos del servicio de exportaciones marítimo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Antecedentes internacionales

Más & Becerra (2018), tuvo como objetivo principal el rediseño del procedimiento para el registro de los gastos y el cálculo del costo de los servicios de mantenimiento en la Empresa mencionada, con la finalidad de dar respuesta a sus necesidades de información. En relación a la investigación se utilizó el método estudio de caso. Se concluye que la empresa es una organización que brinda servicios heterogéneos a partir de un proceso discontinuo, lo que justifica el hecho de que cuente con adecuados sistemas sobre el costo por orden del trabajo. De este modo, no es recomendable que, para la acumulación de los gastos indirectos, se parta de una tasa de aplicación predeterminada e invariable. Se sugiere, con la aplicación de las ordenes específicas de costos se

lograría un perfeccionamiento de los procedimientos establecidos por la empresa para el cálculo de los costos, de manera que se obtendría un mayor rendimiento y más eficiencia en la prestación de los servicios.

Gómez (2018), se aplicó el enfoque cuantitativo, tipo de estudio es descriptivo Se concluye que existe una alta relación entre una óptima gestión estratégica del costo y una adecuada competitividad, en busca de la utilización de informes del costo para la toma de decisiones, y como consecuencia aumenta el valor económico de la empresa, de manera rápida, eficiente y de calidad. Parada y Giraldo (2018), la metodología se vincula con la ruta cualitativa, de diseño no experimental y de tipo descriptivo, la población fueron los servicios Especializados de la entidad mencionada. Se sugiere que la empresa, desarrolle el sistema de costos y asigne un grupo multidisciplinario en cabeza de un especialista en el tema, que se encargue de gestionar su implementación, y destine sus conocimientos para el funcionamiento del sistema y la entidad.

González (2017), tuvo como objetivo demostrar importantes aspectos para la implantación del sistema de costos que proporcione los gastos generados. Se concluye en valorar el diagnóstico de la entidad, sobre el procedimiento del manejo de costos del servicio brindado. Finalmente se sugiere aplicar las técnicas de costos por órdenes que brindan la información necesaria para analizar el costo, para lograr la mejora de la optimización del recurso disponible en las entidades. Giménez et al., (2015), concluye que no existe el manejo del costo estándar, márgenes de seguridad y falta de metas en la optimización del costo en la empresa. Finalmente se sugiere la aplicación del costeo ABC, permitiendo racionalizar y la eliminación de tareas que no generan valor, y disminuye el costo que en la actualidad está de manera elevada.

1.4.2 Antecedentes nacionales

Elías (2019), tuvo como objetivo general demostrar que el costo por proceso genera influencia en una adecuada toma de decisiones sobre las Mypes. Se utilizó el enfoque cuantitativo, tipo aplicado y de diseño no experimental. La población fueron 893 trabajadores y la muestra fueron 87 trabajadores. Como instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario. Se pudo concluir finalmente que los costos por procesos efectivamente influyen significativamente en una óptima toma de decisiones en las Mypes. Finalmente se sugiere que las Mypes industriales deban aplicar sistemas de costos por procesos que permita identificar claramente los elementos del costo de cada componente del proceso productivo.

Romero (2018), se tiene como principal objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015. La investigación está enmarcada en el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño no experimental. La población conformada por 157 trabajadores. Como instrumentos de medición se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Se concluye que cuando las habilidades gerenciales son buenas, la toma de decisiones será buena. Finalmente se sugiere desarrollar programas de capacitación para la toma de decisiones, hacia el fortalecimiento de directivos y empleados a la hora de asumir una responsabilidad y tener que buscar una solución ante un evento.

Wasbaldo (2018), tiene como objetivo fundamental determinar la relación entre la contabilidad gerencial y la toma de decisiones en el Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente 2018. La tesis está enmarcada en el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño no experimental. La población fue de 85 trabajadores y la muestra fueron 42 trabajadores. Para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario. Finalmente se sugiere que los

funcionarios vinculados en la toma de decisiones, tomando en cuenta procesos utilizados en la toma de decisiones, permitiendo la realización de un proceso sistemático que genere una óptima elección de la mejor solución.

Ocaña y Malca (2014), tiene como objetivo general conocer los costos de producción realizados en la producción de ternos para caballeros. Se aplicó el enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, con una población constituida por el costo de 25 pedidos. La conclusión es que la empresa no aplica un sistema de costos y no conoce los márgenes de utilidad que se obtiene al finalizar cada orden producida.

Gavelán (2014), tuvo como objetivo implementar un sistema de costos a una empresa que labora con falta de control y orden. Se concluye que en las Mypes no existen la condición apropiada para el diseño de un adecuado un sistema de costo que permita la identificación y el control de los tres elementos del costo de producción: Materia prima, Mano de Obra Directa y Gastos Indirectos de Producción.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación metodológica

La metodología empleada en esta investigación será de mucha utilidad para la orientación de demás tesis de tipo correlacional. Además, se justifica porque cada instrumento recolectado es válido y confiable y podrán ser utilizados en estudios que tienen que ver con las variables costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones.

1.5.2 Justificación práctica

La justificación práctica se sustenta en el análisis de la variable costos por orden de servicios y su relación con la toma de decisiones, se podrá determinar y precisar la correcta

aplicación de tal sistema de costeo dentro de la agencia de carga, con el propósito de sugerir mejoras para la misma.

1.5.3 Justificación teórica

La justificación radica en la importancia y el desarrollo de las teorías de costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones del autor Amaya, 2010, permitiendo conocer con mayor objetividad la relación existente. Asimismo, se considera que con la investigación se logran ampliar los conocimientos sobre las variables planteadas.

1.6 Limitaciones de la investigación

La limitación más importante es los escasos antecedentes internacionales y nacionales sobre costos por órdenes de servicio en agentes de carga.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre los costos del servicio de importaciones aéreo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- Establecer la relación entre los costos del servicio de importaciones marítimo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- Determinar la relación que existe entre los costos del servicio de exportaciones aéreo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- Determinar la relación que existe entre los costos del servicio de exportaciones marítimo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

Los costos por órdenes de servicio se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

1.8.2 Hipótesis específicas

- Los costos del servicio de importaciones aéreo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- Los costos del servicio de importaciones marítimo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- Los costos del servicio de exportaciones aéreo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- Los costos del servicio de exportaciones marítimo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

II. Marco teórico

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Modelo ABC en la toma de decisiones

El sistema ABC es una metodología que mide el costo y el rendimiento de las actividades, de los recursos y de los objetos de costo. El método ABC es un proceso de repartición de costos indirectos dividido en dos etapas: en la primera, los recursos son consumidos por las actividades y en la segunda, los objetos de costo (productos, clientes, mercados, etc.) consumen las actividades (Costa, 2012).

Por lo tanto, el método ABC está centrado en la gestión de las actividades, es utilizado por las organizaciones o empresas, generalmente como forma de aumentar su competitividad en el mercado.

2.1.2 Sistema de Costos por Proceso

El procedimiento de costos por proceso se emplea en aquellas industrias cuya producción es continúa o interrumpida, sucesiva o en serie, las cuales desarrollan su producción por medio de una serie de procesos o etapas sucesivas (Apaza y Santa Cruz, 2001 citado por Valverde & Saldaña, 2013)

2.1.3 Sistema de Costos por Órdenes de Trabajo

Este Sistema de Costos por Órdenes de Trabajo es un procedimiento de control y registro de costos aplicables a empresas donde es posible y resulta práctico identificar y asignar los Gastos Indirectos a cada trabajo hasta su terminación. Se puede utilizar a fin de producir artículos para inventario que se venda más tarde en el mercado general; pero es frecuente que un trabajo esté vinculado a la orden de un cliente específico (Valverde & Saldaña, 2013).

La contabilidad de costos sirve para contribuir al control de las operaciones por actividades y facilita a la toma de decisiones en las entidades. Así mismo se ocupa de la clasificación, control, acumulación y asignación de costos; estos pueden designarse ya sea por trabajos, productos, segmentos del negocio y por actividades de los mismos (Madueño, 2017).

Dependiendo de la magnitud de la empresa o institución y la actividad económica de la misma, lo que proporciona la contabilidad de Costos tendrá muchos fines y usos, el cual es lo ideal para tomar decisiones en conjunto con el área contable y administrativa. Por lo cual (Torres, 2013) señala 3 finalidades:

- Los costos sirven para que se pueda determinar los costos unitarios de cada producción, este aspecto resulta muy importante, porque tenemos que comparar los precios de ventas de los productos con los costos unitarios y conocer el resultado de comercializar cada uno de los productos o en el caso de las empresas prestadoras de servicios, conocer el resultado en cuanto al servicio brindado.
- También tiene como fin el control periódico de los elementos que conforman y que intervienen para la obtención el producto de la empresa o la prestación del servicio y con ello la finalidad de reducir o mantener costos. En su defecto, nos proporciona el poder evitar que los costos aumenten y no perjudicar la operatividad de la empresa con alzas desmedidas que se dan entorno al negocio de agencias de aduanas, lo cual puede lograrse reemplazando algunos componentes del producto que beneficien el rendimiento operativo con el fin de eliminar las deficiencias y cambiando de tecnología.
- Determinar en forma oportuna el costo, ya sea por un bien/producto o servicio que se haya brindado dentro del periodo, para luego pasar a proporcionar la correspondiente información a gerencia para la toma de decisiones, lo que de alguna u otra manera beneficia

a la entidad ya que se podrá optimizar los niveles de producción, fijación de precios, etc., que ayuden al rendimiento de los resultados.

2.1.4 Costos por órdenes de servicio

Los costos de órdenes por servicio se dan con la finalidad de establecer las especificaciones que son derivados al cliente, con el fin de optimizar que cada orden de un cliente es distinto, el cual logra implicar las actividades distintas que cuenta la empresa, con el fin de prevalecer las cuentas y el número de orden diferente, por ello cada orden ingresada o detectada se debe identificar los costos directos o indirectos que corresponda (UNMSM, 2012).

Según (Perleche y Tenicela, 2015 citado por Rivero, 2017), señala que el sistema de costos por órdenes, es un sistema de acumulación de costos de acuerdo a las especificaciones de los clientes, en el cual los costos que intervienen en el servicio se acumulan sucesivamente por sus elementos (materia prima, mano de obra, costos indirectos), los cuales se cargan a una orden de servicio, sin importar el periodo de tiempo que implica.

Los costos tienen 3 propósitos fundamentales; facilitar informes referidos a costos para medir la utilidad (Estado de resultados y estado de situación financiera), ofrecer reportes al área administrativa, así como al área de operaciones sobre las actividades de la empresa (Informes de Control) finalmente, proporcionar reportes a la administración para apoyar la planeación y toma de decisiones de la misma (Madueño, 2017).

Con lo explicado se puede entender que los costos por órdenes de servicio deben estar relacionados totalmente a las actividades de la empresa, determinando la razón y el correcto funcionamiento dentro de la agencia de carga.

2.1.5 Costos por servicio

Según (Zans, 2014), señala que los costos de servicios son aquellos costos en los que incurren las empresas que prestan servicios. Se puede decir que venden productos que, sin ser tangibles, satisfacen las necesidades del cliente. Estos costos comprenden, fundamentalmente, mano de obra y materiales indirectos (López, 2018).

Con lo explicado debe tener una correcta asignación, siendo en la actualidad muy valioso en una empresa de servicios, se debe adaptar al giro, así una contabilidad de costos para el servicio de agencia de carga no es la misma para el servicio de transporte, por lo tanto, el área responsable del registro oportuno de las operaciones debe primero reconocer y clasificar los, materiales e insumos para que sea más factible para el personal.

2.1.6 Características del Sistema de Costos por Órdenes Específicas

Para (Valverde & Saldaña, 2013), las características son las siguientes:

- Permite reunir, separadamente, cada uno de los elementos del costo para cada orden de fabricación, ya sea terminada o en proceso.
- Es posible y resulta práctico ratificar y subdividir la producción de conformidad con las necesidades de cada empresa.
- Para iniciar la producción, es necesario emitir una orden de fabricación donde se detalla el número de productos a elaborarse,
- La producción se hace generalmente sobre pedidos formulado por los clientes de la empresa.
- Las industrias de muebles, jugueterías, fabricación de ropa, artículos electrónicos, equipo de oficina, y demás procedimientos con resultados satisfactorios.
- Existe un control más acumulativo de los costos.

2.1.7 Ventajas y desventajas del sistema de costos por órdenes específicas

2.1.7.1 Ventajas. Proporciona en detalle el costo de producción de cada orden, se calcula fácilmente el valor de la producción en proceso, representada por aquellas órdenes abiertas al final de un periodo determinado y se podría establecer la utilidad bruta en cada orden o pedido (Valverde & Saldaña, 2013).

2.1.7.2 Desventajas: Su costo administrativo es alto, debido a la forma detallada de obtener los costos y existe cierta dificultad cuando no se ha terminado la orden de producción y se tienen que hacer entregas parciales, debido a que el costo de la orden se obtiene hasta el final del periodo de producción (Valverde & Saldaña, 2013).

2.1.8 Costos directos

Los costos directos se pueden relacionar de forma directa muy fácilmente, aquellos con los que se es posible asociar con los servicios, artículos o áreas específicos. Los materiales y la mano de obra directa son los ejemplos más claros (Villareal, 2014).

Con lo explicado los costos directos son factores que se vinculan de manera directa con la producción o la prestación de un servicio, y es sencilla su identificación directa para llevar a cabo el producto o servicio.

2.1.9 Materia prima

La materia prima es el elemento principal del que se compone el producto final, sin su presencia no es posible realizar un producto o servicio, de ahí que su eficiencia en el uso en cada lote u orden de producción depende de la administración para memorizar los costos invertidos. Para, (Monllauy Rodríguez, 2013, p. 425), “la eficiencia hace referencia a la cantidad de recursos que es necesario consumir para que el producto final satisfaga las necesidades de los clientes”.

2.1.10 Mano de obra directa

Está conformado por los sueldos y/o salarios pagados a la persona que realice actividades que se encomiende como las tareas involucradas en la transformación, ensamble del material, y que son brindadas mediante la ayuda de una maquinaria y equipo, los que intervienen directamente con el servicio (Calderón, 2014).

La mano de obra como segundo elemento del costo está determinada por el personal que se encarga de brindar el servicio de manera directa, es decir son los responsables de que el servicio quede en las condiciones acordadas para dar la satisfacción que el cliente se merece (López, 2018). Con lo señalado la mano de obra directa está involucrada con el esfuerzo físico y mental de la persona, interviniendo directamente en el proceso de fabricación del producto o la prestación del servicio.

2.1.11 Reembolsables

En la actualidad las empresas optan por sus operaciones de venta y prestación de servicios con el fin de que sus clientes puedan asumir sus pagos que son considerados como gastos, que al final serán refacturados de manera inmediata al cliente, por lo cual deben de asumirla, por tal la empresa lo denomina como reembolsable (Gestión, 2016).

2.1.12 Costos indirectos de fabricación CIF

Los costos indirectos de fabricación están vinculados a los demás insumos que sirven para una producción eficaz pero que no pueden ser considerados como materia prima ni mano de obra directa; específicamente pertenecen a este elemento la mano de obra indirecta, la materia prima indirecta y otros costos indirectos como la depreciación de maquinaria, mantenimiento, seguros de fábrica, honorarios, entre otros, exclusivos del departamento productivo (López, 2018).

2.1.13 Modelo racional

Este modelo, viene a ser un proceso de elección entre varias alternativas propuestas para poder elegir la más óptima o adecuada. Cabe recalcar que el modelo racional no es un procedimiento fijo, sino que es un proceso secuencial y esta secuencia sirve para poder analizar detenidamente cada uno de los pasos que conducen a tomar la decisión. El modelo racional se aplica mejor en las decisiones no programadas que en las programadas, es decir, en problemas que no son recurrentes y donde hay incertidumbre (Arbaiza, 2011).

Con lo explicado, el modelo racional con el transcurrir de los años fue bastante cuestionado. Porque tiene limitaciones porque necesita mucho tiempo para conocer sus efectos esperados, asimismo para dar seguimiento al modelo racional se necesita bastante información y es complicado obtenerla, a su vez las personas no aportan valores precisos a los resultados que se están esperando.

2.1.14 Modelo de la racionalidad limitada

El autor (Simón, 1955, citado por Arbaiza, 2011), describe las limitaciones de la racionalidad y plantea los procesos de toma de decisiones generalmente empleados por las personas y por los equipos. La toma de decisiones no es un proceso netamente racional, sino que tiene limitaciones, muchas veces las decisiones no van a ser las más óptimas, pero sí son satisfactorias y aceptables. Este modelo explica por qué tanto las personas como los equipos toman decisiones diferentes a pesar de que tienen la misma información, lo que ocurre es que las personas tienen poca capacidad para procesar información por lo que se elabora modelos sencillos que sean satisfactorios, para poder tomar decisiones.

Con lo señalado se entiende que, con el modelo de Simón, se trata de describir un procedimiento que muestra la forma en que las personas adoptan sus decisiones en condición de

incertidumbre, asimismo, aporta de forma ágil y práctica de llegar a una decisión sin análisis y buscar una solución detallada-apropiada.

2.1.15 Modelo de la toma de decisiones administrativas

Este modelo fue propuesto por (March y Simón, 1958, citado por Arbaiza, 2011) en donde presentan la primera explicación de las organizaciones en condiciones de racionalidad limitada. Según estos autores, las personas que toman decisiones lo hacen con información incompleta y van a estar afectados por sus capacidades cognoscitivas y por factores tanto psicológicos como sociológicos.

Entonces el modelo propuesto por March y Simón (1958), las personas con sus capacidades toman la decisión con los recursos que están disponibles, pero se limita la cantidad de soluciones que se pueda hallar o encontrar, por lo tanto, la elección de la persona se encuentra limitada por la poca información recibida para poder así analizar.

2.1.16 Modelo de aprendizaje

El modelo de aprendizaje basado en (Kolb et al., 1977, citado por Arbaiza, 2011), señala que los procesos de aprendizaje son como procesos continuos de experiencias y permite a los directivos utilizar las teorías de aprendizaje para la toma de decisiones y solución de problemas. Según este autor, el aprendizaje y la solución de problemas no son procesos diferentes, sino que constituyen el mismo proceso básico de adaptación, considerado desde perspectivas diferentes.

Con lo mencionado el modelo de aprendizaje se basa en un modelo descriptivo porque se analiza las causas de las alternativas que existen para tomar una adecuada toma de decisiones y la parte normativa se sustenta en las consecuencias de las alternativas.

2.1.17 Modelo de toma de decisiones gerenciales

En la teoría de decisiones nos indica que existen cuatro clases de toma de decisiones con las que nos podremos encontrar al momento de decidir ante el problema en que nos encontremos, el tipo de toma de decisiones dependerá de la capacidad del tomador de decisiones si es que conoce o desconoce las consecuencias o el efecto de cada uno de ellas (Amaya, 2010).

Tabla 1

Clasificación de los modelos de toma de decisiones

Modelo	Autor	Año	Resumen	Comentario
Racional	J. Dewey	1910	Planteo cinco pasos que ayudaban a los equipos para que en forma ordenada encuentren la alternativa más adecuada a los problemas.	Se aplica mejor en las decisiones no programadas, que en las programadas.
	L. Janis	1982	Planteo siete criterios que los equipos deben seguir para tomar una buena decisión.	Su estructura incide en la calidad de la decisión y en la forma en cómo se resuelven los problemas.
	H. Mintzberg	1995	Planteo que el proceso de decisión consta de siete pasos distribuidos en tres fases.	El proceso se da desde que se percibe el estímulo de acción, hasta que se realiza la acción.
Racionalidad limitada	E. F. Harrison	1999	Realizo una visión del modelo racional y planteo seis etapas.	Posee ciertas limitaciones y ha sido objeto de diversas críticas.
Toma de decisiones administrativas	H. Simón	1955	Planteo que las personas y los equipos toman decisiones diferentes a pesar de que tienen la misma información.	Constituye una manera fácil y rápida de llegar a una decisión sin análisis y búsqueda de soluciones detalladas.
	March y Simón	1958	Plantearon que las personas que toman decisiones lo hacen con información incompleta y van a estar afectados por sus capacidades cognitivas.	Las capacidades del tomador de decisiones y los recursos disponibles limitan las soluciones que se pueden encontrar.
Político	Lindblom	1970	Planteo que la toma de decisiones no es un proceso neutral, pues la demanda de los intereses empresariales, predominan sobre las demandas de otros grupos.	Ni los intereses comunes, ni los intereses propios, determinarían siempre la toma de decisiones, pero lo que se espera es que haya una combinación.
Cesto de basura	Cohen, March y Olsen	1972	Plantearon que la decisión es una interpretación de varios elementos: problemas, soluciones, participantes y oportunidades de decisión.	Plantea la existencia de una condición en la que algunos temas tendrán soluciones y otras no.
Aprendizaje	D. A. Kolb	1977	Planteo que el aprendizaje y la solución de problemas constituyen un mismo proceso básico de adaptación.	Permite a los directivos utilizar las teorías de aprendizaje para la toma de decisiones y solución de problemas.
Prospectivo	Kahneman y Tversky	1979	Plantearon que en situaciones de incertidumbre las decisiones de las personas se desvían a menudo de la racionalidad.	Incorpora los avances de la psicología cognitiva a los modelos de toma de decisiones económicas.
Normativo-efectivo	Etzioni	1988	Planteo un modelo de análisis y toma de decisiones en donde la persona que decide se ve influenciado por compromisos normativos y emociones.	Ha recibido diversas críticas, pues al involucrar emociones, se tiende a saturar el proceso mental racional.

Estilos de decisión	Rowe y Boulgarides	1992	Plantean cuatro estilos de toma de decisiones: el directivo, el analítico, el conceptual y el conductual.	Estos estilos de decisión nos sirven para poder identificar las diferencias individuales de las personas y las diferencias entre culturas.
Adaptativo	Von Neuman y Morgnster	1944	Plantean la teoría de los juegos la que se da cuando las personas toman decisiones interdependientemente.	Se utiliza para tomar decisiones en los negocios hasta el día de hoy.
	R. Stacey	1992	Planteo la teoría del caos, que es el estudio de los patrones dinámicos de sistemas sociales grandes.	Esta teoría de la atención a la turbulencia del sistema en donde las circunstancias son inestables.
Toma de decisiones gerenciales	Maya J.	2010	Planteo la existencia de cuatro clases de toma de decisiones con las que nos podremos encontrar al momento de decidir ante el problema en que nos encontremos	Esta teoría está basada en el perfil decisorio, de la persona y que luego aprenda las diversas técnicas de la toma de decisiones como disciplina perteneciente a la Investigación de operaciones.

Fuente. (Arbaiza, 2011, p. 325 adaptado por Noriega, 2019).

Nota. En la tabla 1, se aprecia los modelos teóricos que plantean los diversos estudiosos e investigadores de la toma de decisiones se componen por una serie de pasos que se deben seguir y que indican a la persona que toma la decisión debe actuar de manera coherente para que la misma sea favorable para la organización.

2.1.18 Definición de toma de decisiones

Para los autores referentes (Stoner, Freeman & Gilbert, 2009, pp. 259) “la toma de decisiones es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción para resolver un problema específico”. Es decir, en la empresa o en la vida cotidiana se necesita identificar y elegir la mejor opción en diversas alternativas para dar solución a un problema determinado.

Según (Helriegell, Jackson y Slocum, 2013), afirman que la toma de decisiones es considerada una acción cotidiana diaria, por lo que se toma en cuenta el mayor tiempo con el fin de no tener grandes consecuencias que puede perjudicar las utilidades de la empresa, se tiene que recolectar de información, generar opciones de alternativas y plantear de propuestas que orienten a buscar soluciones a la problemática.

Según (Hernandez & Pulido, 2015), la esencia de la dirección esta en la toma de decisiones. Las decisiones son resoluciones y definiciones sobre lo que se debe hacer ante situaciones ambivalentes. Tambien se ha dicho que es la elección oportuna entre dos o más alternativas.

Aparentemente, cuando una organización esta bien diseñada, las decisiones estan tomadas previamente y señalan los cursos de accion a los procedimientos, programas o normas de la organización; sin embargo, hay muchas circunstancias no previstas que requieren la atención y decisión de los mandos directivos.

Asimismo, (Robbins & Judge, 2017, p. 178), señala que “La toma de decisiones ocurre como reaccion ante un problema, es decir, cuando hay una discrepancia entre el estado actual de las cosas y algun estado deseable, por lo que se requiere considerar cursos de accion alternativos”. Por lo tanto siempre en la empresa existen acontecimientos donde la persona tiene que hacer frente y necesita contar con alternativas de respuesta para hacerles frente con una adecuada toma de decisiones.

La toma de decisiones es fundamental en cualquier actividad humana. En este sentido, todos somos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, y la lógica (Amaya, 2010).

Para (Aguilera, 2017), es importante señalar que tomar una decisión implica elegir entre dos o más cursos de acción alternativos, por lo que el costo de oportunidad es otro factor a tener en cuenta, pues representa lo que se deja de ganar por haber rechazado el valor de la siguiente mejor opción. Siguiendo esta lógica, uno de los preceptos que propone el análisis costo-beneficio consiste en que no importa que tan adecuada sea la solución otorgada a un problema, la alternativa, pues no dejará de tener un costo. En tal sentido, algunas cuestiones clave en el análisis serían:

- Si el costo de la solución sobrepasa el del problema, si la solución es más cara pero trae mejorías que no se cuantifican en términos monetarios e influyen en el aspecto social.
- ¿Se debe considerar aquella información que afecta los posibles cursos de acción?

Se concluye que la toma de decisiones es el proceso decisivo para una organización, por lo tanto, queda claro que existe un efecto directo en los procesos, y con la finalidad de mejorar los cursos de acción alternativos, donde se debe elegir la mejor opción, pasa por decidir y elegir la alternativa de solución adecuada en una determinada situación o hecho.

2.1.19 Toma de decisiones bajo certidumbre

En esta categoría, se encuentra en la toma de decisión bajo certidumbre cuando se puede predecir y conocer con facilidad y certeza el efecto o las consecuencias que tendrá tras su aplicación en el tiempo cada alternativa de estas decisiones (Amaya, 2010).

2.1.20 Toma de decisiones bajo riesgo

Las consecuencias de las alternativas de acción en este caso no dependen de una predicción, los efectos de estas en cambio dependen de un evento probabilístico (Amaya, 2010).

2.1.21 Toma de decisiones bajo incertidumbre

Es parecido al bajo riesgo, sin embargo, se habla de toma de decisiones bajo incertidumbre cuando se desconoce totalmente las probabilidades de las consecuencias de cada alternativa de acción potencial y no se tiene ni idea de cuan posibles sean estos, ya que se enfrenta bajo incertidumbre (Amaya, 2010).

2.1.22 Toma de decisiones bajo conflicto

Esta última categoría guarda cierto parecido con la toma de decisiones bajo incertidumbre pues se desconocen igualmente las probabilidades de los eventos futuros, pero a diferencia de la anterior existe un oponente que influye en las consecuencias de estas decisiones. (Amaya, 2010).

2.1.23 Naturaleza de la toma de decisiones

En relación a (Stoner et al. 2009) la naturaleza de la toma de decisiones es:

- Toma de decisiones programadas. Se toman de acuerdo con políticas, procedimientos o reglas, escritas o no escritas, que facilitan la toma de decisiones en situaciones recurrentes porque limitan o excluyen alternativas.
- Toma de decisiones no programadas. Abordan problemas poco frecuentes o excepcionales, si un problema no se ha presentado con la frecuencia suficiente como para que lo cubra una política o si resulta tan importante que merece trato especial, deberá ser manejado como una decisión no programada.

2.1.24 Tipos de decisiones

Los tipos de decisiones para (Robbins y Coulter, 2014) son los siguientes:

- Problemas estructurados y decisiones programadas: los problemas estructurados son relativamente sencillos, conocidos y fácil de definir, y la decisión programada que puede ser manejada con un método de rutina.
- Problemas no estructurados y decisiones no programadas: son problemas nuevos o inusuales para los que la información disponible es ambigua o incompleta y decisiones no programadas son decisiones únicas y no recurrentes que demandan soluciones específicas.

2.1.25 Elementos en las decisiones

Los elementos que influyen en la toma de decisiones para (Robbins y Coulter, 2014) son los siguientes:

- Certidumbre: situación en la que una persona puede tomar decisiones acertadas porque está al tanto de todos los resultados posibles.
- Riesgo: situación en el que el tomador de decisiones es capaz de calcular la probabilidad de que se den ciertos resultados.

- Incertidumbre: situación en la que un tomador de decisiones no tiene a su disposición certezas ni estimaciones probabilísticas razonables.

2.1.26 Proceso de toma de decisiones eficaz

Para un proceso de toma de decisiones eficaz, para (Robbins y Coulter, 2014) afirman que para ser eficientes los procesos de toma de decisiones deben reunir seis características: (a) Enfocarse en aquello que es importante; (b) Ser lógicos y consistentes; (c) Tomar en cuenta tanto las consideraciones objetivas como las subjetivas y mezclar el pensamiento analítico con el intuitivo; (d) Demandar exclusivamente la información y el análisis necesarios para resolver una disyuntiva en particular; (e) Fomentar y guiar la obtención de datos relevantes y opiniones bien informadas y (f) Ser simples, confiables, flexibles y fáciles de utilizar.

III Método

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es de corte correlacional porque se establece la asociación o relación entre las variables, las dimensiones y las variables (Bernal, 2016).

La investigación es de diseño no experimental el autor (Valderrama, 2019) señala que no se experimentan con las variables planteadas. Por lo tanto no se manipulara la variable 1 denominada costos por órdenes de servicios y la variable 2 denominada toma de decisiones, porque en este caso los efectos ya sucedieron.

Asimismo, es de corte transversal para (Arbaiza, 2014), porque se centran en obtener datos sobre lo que sucede en un momento único. Es decir, la aplicación del cuestionario se aplicará en un solo momento, día, hora en la empresa de agencia de carga.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población general la constituyen 85 trabajadores, y se distribuye de la siguiente manera según la tabla 2:

Tabla 2

Población general

Área	N°
Percibles	5
Finanzas	8
Logística	28
Energysolutions	1
General Manager	4
Sales	5
Air	11
Ocean	16
Sales II	4
Human resources	1
Air/Ocean	2
Totales	85

3.2.2 Muestra

La muestra de estudio está conformada por 70 trabajadores.

3.2.3 Muestreo

El muestreo utilizado es el probabilístico, se aplicó una fórmula para hallar la muestra de estudio, por consiguiente la selección fue de manera aleatoria (García, 2016).

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Definición conceptual de la variable 1. Costos por órdenes de servicio

Los costos de órdenes por servicio se dan con la finalidad de establecer las especificaciones que son derivados al cliente, con el fin de optimizar que cada orden de un cliente es distinto, el cual logra implicar las actividades distintas que cuenta la empresa (UNMSM, 2012).

3.3.2 Definición operativa de la variable 1. Costos por órdenes de servicio

La variable costos por órdenes de servicio se define operativamente según sus dimensiones planteadas que son costos del servicio de importaciones aéreo, costos del servicio de importaciones marítimo, costos del servicio de exportaciones aéreo y costos del servicio de exportaciones marítimo.

Tabla 3

Operacionalización de la variable 1. Costos por órdenes de servicio

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Costos por órdenes de servicio	Costos del servicio de importaciones aéreo	Flete Collect	1	Ordinal
		Handling de la Línea Aérea	2	
		Flete Collect	3	
		THC	4	
	Costos del servicio de importaciones marítimo	Visto Bueno	5	
		Gate In (DevCont)	6	
		Gastos de Puerto (Manejo, Descarga, Movilización, Almacenaje)	7	
	Costos del servicio de exportaciones aéreo	Flete Prepaid	8	
		Transporte Local	9	
		Aduana	10	
		Flete prepaid	11	
	Costos del servicio de exportaciones marítimo	Trasporte Local	12	
		Aduana	13	
		Gastos Portuarios	14	

3.3.3 Definición conceptual de la variable 2. Toma de decisiones

Para (Chiavenato, 2014), define la toma de decisiones como aquella decisión concreta y estable del cual se deduce que, como, dónde y cómo hacerlo, antes de poder ejecutar una acción requerida en la toma de decisión, el proceso que va a ser considerado por empresa y la información que debe ser organizada de manera racional y esté libre de influencias o dificultades con el fin de optimizar la operatividad.

3.3.4 Definición operativa de la variable 2. Toma de decisiones

La variable toma de decisiones se define operativamente según sus dimensiones planteadas que son decisiones bajo certidumbre, decisiones bajo riesgo y decisiones bajo incertidumbre.

Tabla 4

Operacionalización de la variable 2. Toma de decisiones

Variable 2	dimensiones	indicadores	Ítems	Escala
Toma de decisiones	Decisiones bajo certidumbre	Resultados esperados	1	Ordinal
		Meta deseada	2	
		Certeza	3	
	Decisiones bajo riesgo	Consecuencias negativas.	4	
		Soluciones alternativas.	5	
	Decisiones bajo incertidumbre	Carencia de información	6	
		Mínima probabilidad	7	
		Riesgos implícitos	8	

3.4 Instrumentos

El instrumento aplicado es el cuestionario el cual se pretende vincular las variables y dimensiones para conocer la percepción del encuestado. Además, debe tener coherencia con la problemática y las hipótesis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El cuestionario de la variable 1 costos por órdenes de servicio contiene 28 ítems y el cuestionario de la variable 2 toma de decisiones contiene 16 ítems, ambos a escala ordinal (tipo Likert).

3.5 Procedimientos

El procedimiento principal es la estrategia de prueba de Hipótesis que inicia con plantear las hipótesis para ello se plantea la hipótesis nula y la hipótesis alternativa, y con la aplicación del software SPSS. Versión 25 se determinará el valor sig. Calculado que será contrastado con el valor sig. Teórico que es 0.05 si es menor se aceptara la hipótesis alterna (Ha), si es mayor se aceptara la hipótesis nula (Ho).

3.6 Análisis de datos

En el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico denominado SPSS en su versión número 25, donde el autor (Valderrama, 2019) señala que en la etapa descriptiva se empleara las tablas de frecuencia y las barras.

De acuerdo a los autores (Gamarra, Wong, Rivera y Pujay, 2015), en una escala ordinal en este caso de tipo Likert se utilizara para la prueba de hipótesis el Rho de Spearman.

Figura 1.

Componentes del Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

Fuente. (Sánchez, 2011, p. 88)

IV. Resultados

4.1 Contraste de hipótesis

Se acepta la hipótesis alterna si el valor de p asociado al resultado observado es menor que el nivel de significación establecido, convencionalmente de 0,05 es decir se acepta H_a .

Se acepta la hipótesis nula si el valor de p asociado al resultado observado es mayor o igual que el nivel de significación establecido, convencionalmente de 0,05 es decir se acepta H_0 .

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará H_0 . Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará H_a .

4.1.1 Hipótesis general

- **H_a :** Los costos por órdenes de servicio se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- **H_0 :** Los costos por órdenes de servicio no se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

Tabla 5

Contraste de la hipótesis general

			Costo por órdenes de servicio (Agrupada)	Toma de decisiones (Agrupada)
Rho de Spearman	Costo por órdenes de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,769
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Toma de decisiones (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,769	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Nota: Con los resultados estadísticos de correlación y contrastación de las hipótesis, se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto: Los costos por órdenes de servicio se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

4.1.2 Hipótesis específica 1

- **Ha:** Los costos del servicio de importaciones aéreo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- **Ho:** Los costos del servicio de importaciones aéreo no se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

Tabla 6

Contraste de la hipótesis específica 1

			Costos del servicio de importaciones aéreo (Agrupada)	Toma de decisiones (Agrupada)
Rho de Spearman	Costos del servicio de importaciones aéreo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,349
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	70	70
	Toma de decisiones (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,349	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	70	70

Nota: Con los resultados estadísticos de correlación y contrastación de las hipótesis, se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto: Los costos del servicio de importaciones aéreo se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

4.1.3 Hipótesis específica 2

- **Ha:** Los costos del servicio de importaciones marítimo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

- **Ho:** Los costos del servicio de importaciones marítimo no se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

Tabla 7*Contraste de la hipótesis específica 2*

			Costos del servicio de importaciones marítimo (Agrupada)	Toma de decisiones (Agrupada)
Rho de Spearman	Costos del servicio de importaciones marítimo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,669
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Toma de decisiones (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,669	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		70	70	

Nota: Con los resultados estadísticos de correlación y contrastación de las hipótesis, se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto: Los costos del servicio de importaciones marítimo se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

4.1.4 Hipótesis específica 3

- **Ha:** Los costos del servicio de exportaciones aéreo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- **Ho:** Los costos del servicio de exportaciones aéreo no se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

Tabla 8*Contraste de la hipótesis específica 3*

			Costos del servicio de exportaciones aéreo (Agrupada)	Toma de decisiones (Agrupada)
Rho de Spearman	Costos del servicio de exportaciones aéreo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Toma de decisiones (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Nota: Con los resultados estadísticos de correlación y contrastación de las hipótesis, se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto: Los costos del servicio de exportaciones aéreo se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

4.1.5 Hipótesis específica 4

- **Ha:** Los costos del servicio de exportaciones marítimo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- **Ho:** Los costos del servicio de exportaciones marítimo no se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

Tabla 9*Contraste de la hipótesis específica 4*

			Costos del servicio de exportaciones marítimo (Agrupada)	Toma de decisiones (Agrupada)
Rho de Spearman	Costos del servicio de exportaciones marítimo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,639
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Toma de decisiones (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,639	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Nota: Con los resultados estadísticos de correlación y contrastación de las hipótesis, se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto: Los costos del servicio de exportaciones marítimo se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

4.2 Análisis e interpretación

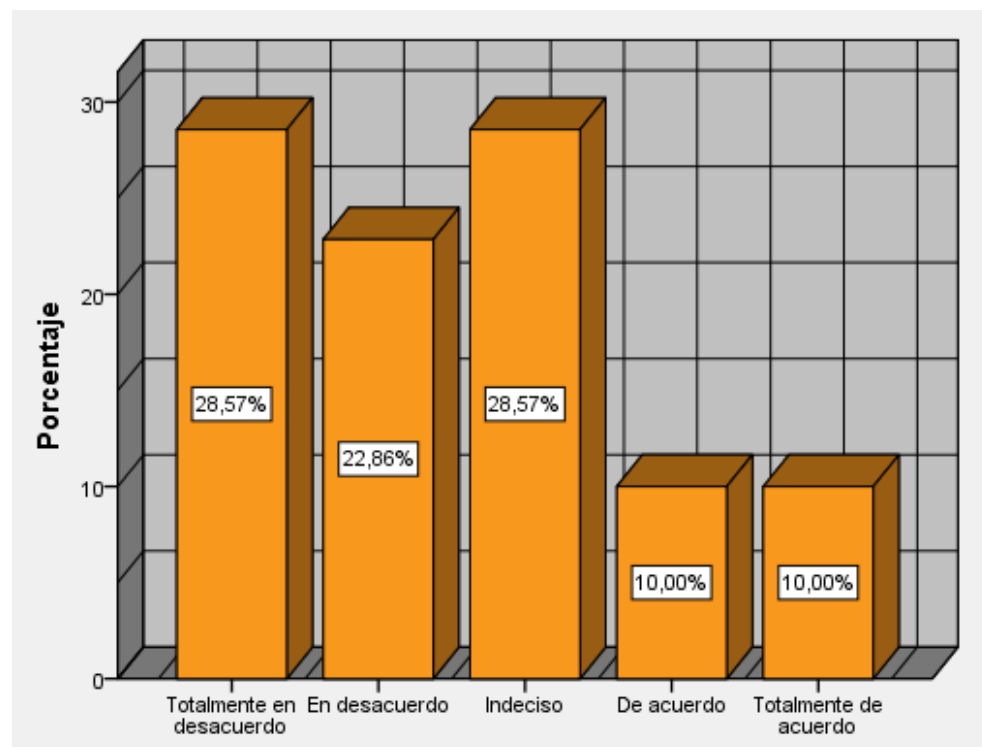
Tabla 10

Distribución de la frecuencia de la variable 1: Costos por órdenes de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	20	28,6
En desacuerdo	16	22,9
Indeciso	20	28,6
De acuerdo	7	10,0
Totalmente de acuerdo	7	10,0
Total	70	100,0

Figura 2

Diagrama de barras de la variable 1. Costos por órdenes de servicio



Nota. El 28.6% de personas encuestadas señalaron estar totalmente en desacuerdo que los costos por órdenes de servicio en una agencia de carga, es eficiente, por lo tanto, se necesita hacer mejoras en relación con lo que demanda el mercado y los clientes.

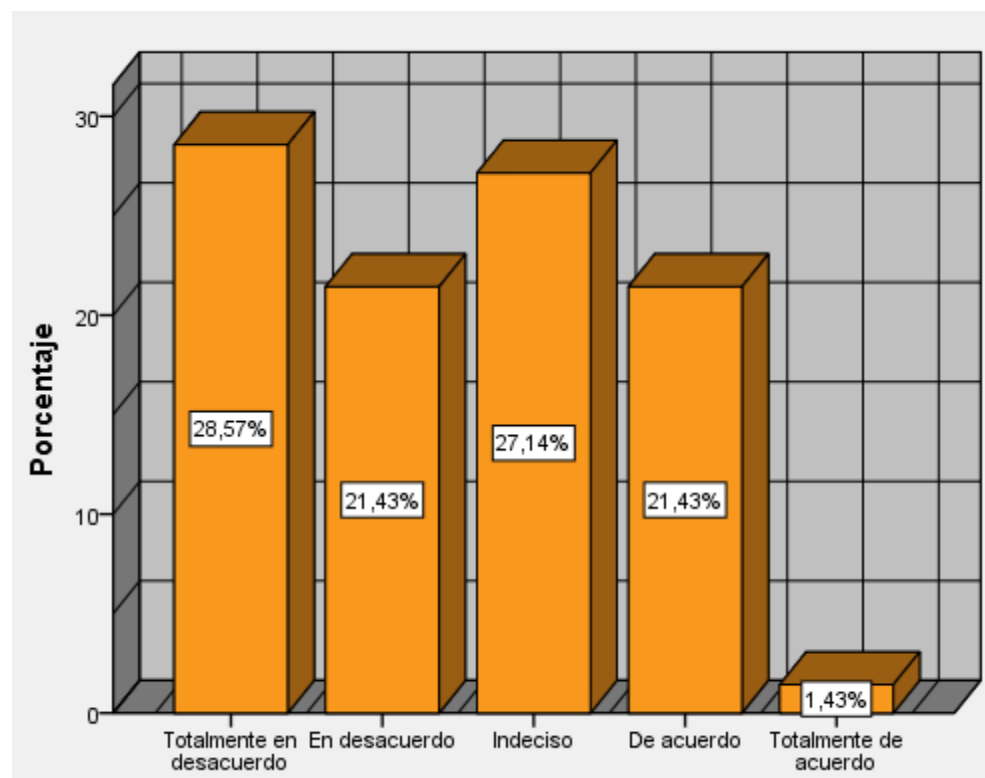
Tabla 11

Distribución de la frecuencia de la dimensión: Costos del servicio de importaciones aéreo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	28,6
	En desacuerdo	15	21,4
	Indeciso	19	27,1
	De acuerdo	15	21,4
	Totalmente de acuerdo	1	1,4
	Total	70	100,0

Figura 3

Diagrama de barras de la dimensión. Costos del servicio de importaciones aéreo



Nota. El 21.4% de personas encuestadas señalaron estar de acuerdo que los costos del servicio de importaciones aéreo en una agencia de carga, es el adecuado.

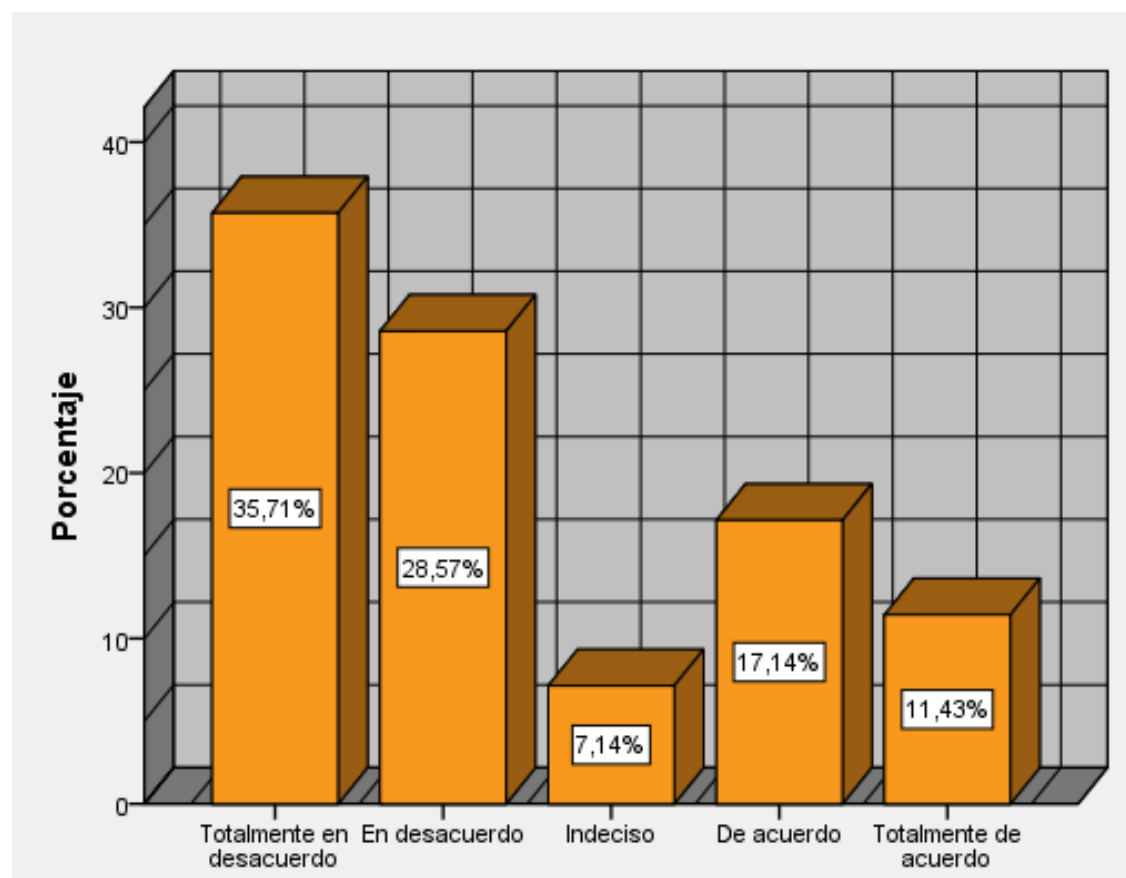
Tabla 12

Distribución de la frecuencia de la dimensión: Costos del servicio de importaciones marítimo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	35,7
	En desacuerdo	20	28,6
	Indeciso	5	7,1
	De acuerdo	12	17,1
	Totalmente de acuerdo	8	11,4
	Total	70	100,0

Figura 4

Diagrama de barras de la dimensión. Costos del servicio de importaciones marítimo



Nota. El 17.1% de personas encuestadas señalaron estar de acuerdo que los costos del servicio de importaciones marítimo en una agencia de carga, es el adecuado.

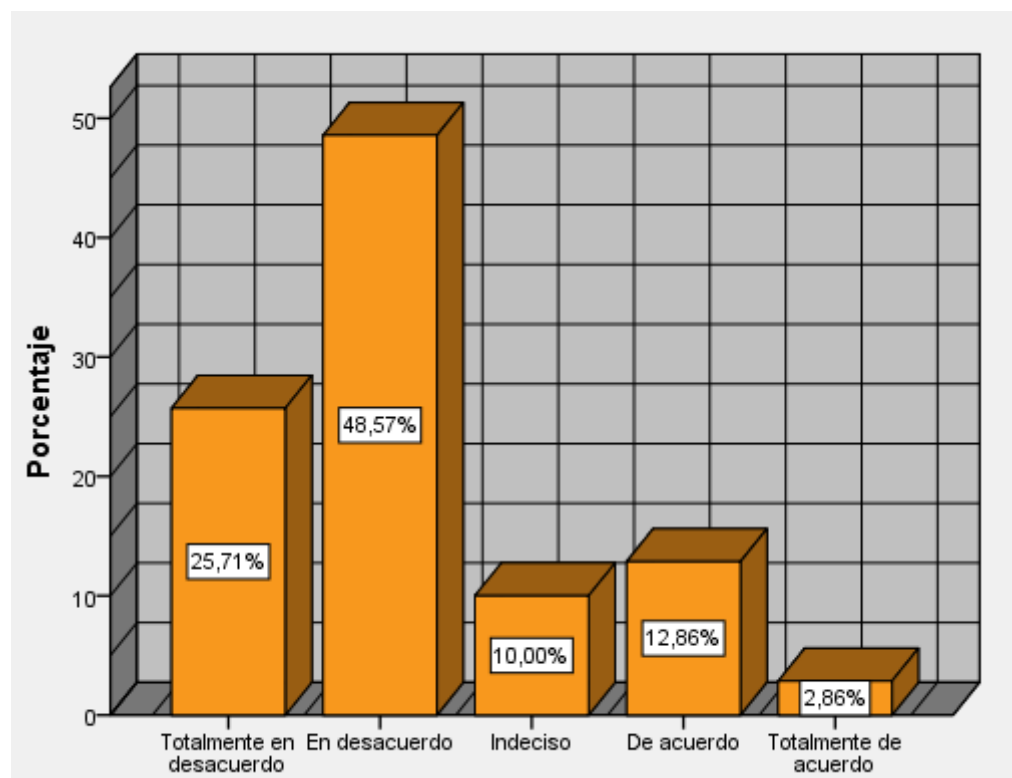
Tabla 13

Distribución de la frecuencia de la dimensión: Costos del servicio de exportaciones aéreo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	25,7
	En desacuerdo	34	48,6
	Indeciso	7	10,0
	De acuerdo	9	12,9
	Totalmente de acuerdo	2	2,9
Total		70	100,0

Figura 5

Diagrama de barras de la dimensión. Costos del servicio de exportaciones aéreo



Nota. El 12.9% de personas encuestadas señalaron estar de acuerdo que los costos del servicio de exportaciones aéreo en una agencia de carga, es el adecuado.

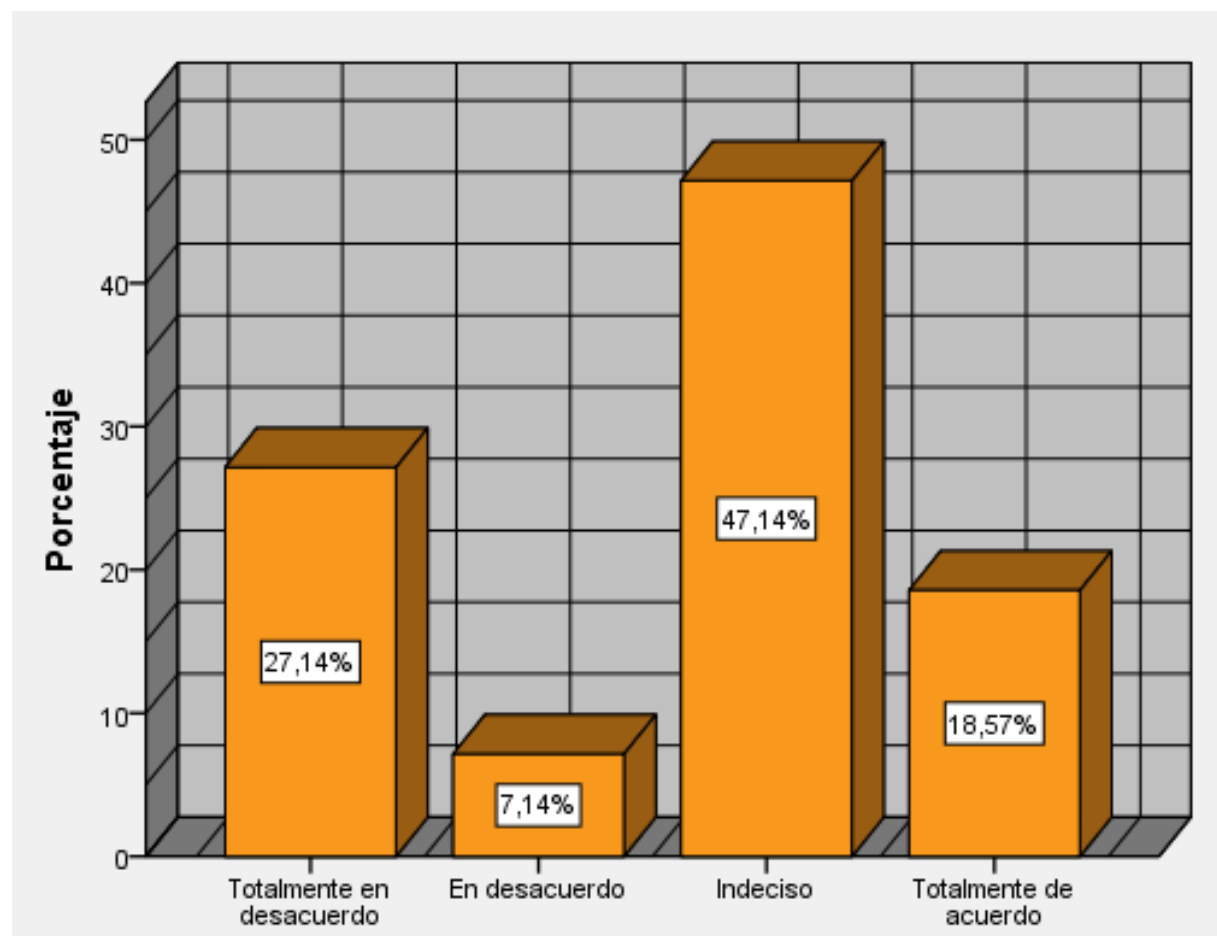
Tabla 14

Distribución de la frecuencia de la dimensión: Costos del servicio de exportaciones marítimo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	27,1
	En desacuerdo	5	7,1
	Indeciso	33	47,1
	Totalmente de acuerdo	13	18,6
	Total	70	100,0

Figura 6

Diagrama de barras de la dimensión. Costos del servicio de exportaciones marítimo



Nota. El 18.6% de personas encuestadas señalaron estar de acuerdo que los costos del servicio de exportaciones marítimo en una agencia de carga, es el adecuado.

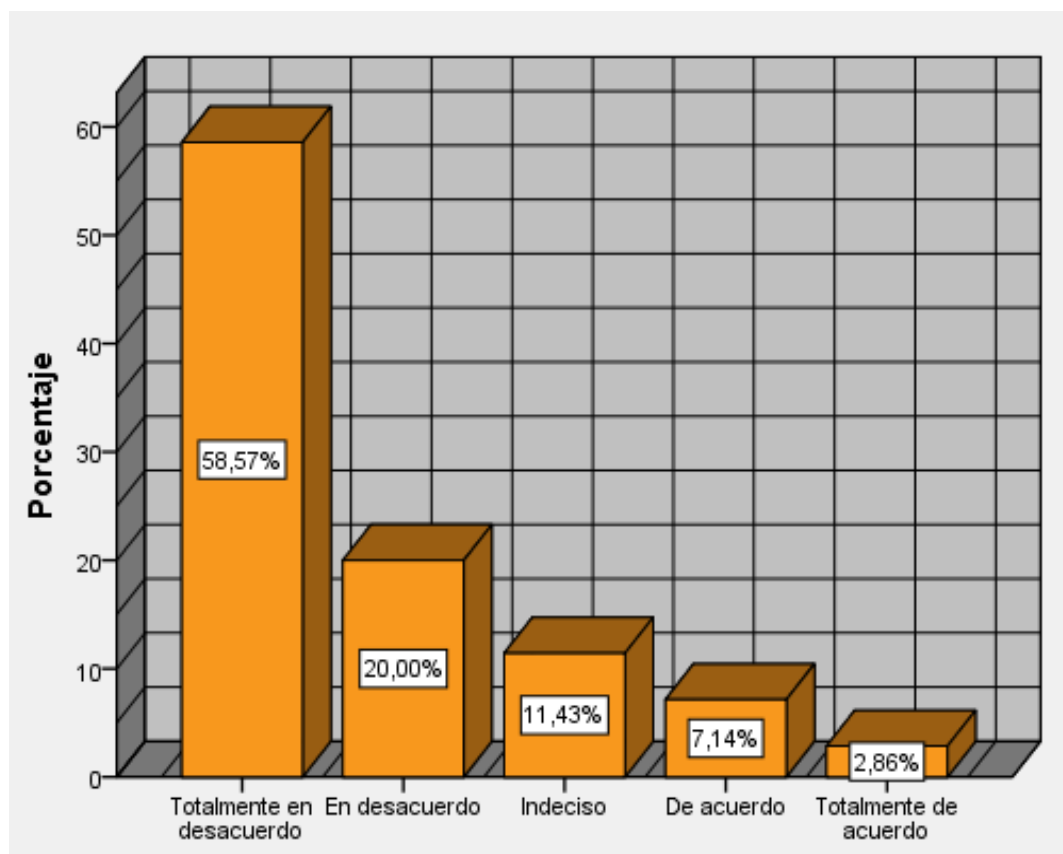
Tabla 15

Distribución de la frecuencia de la dimensión: Decisiones bajo certidumbre

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	41	58,6
	En desacuerdo	14	20,0
	Indeciso	8	11,4
	De acuerdo	5	7,1
	Totalmente de acuerdo	2	2,9
	Total	70	100,0

Figura 7

Diagrama de barras de la dimensión. Decisiones bajo certidumbre



Nota. El 58.6% de personas encuestadas señalaron estar totalmente en desacuerdo que no tomar decisiones bajo certidumbre no permitirá tener resultados esperados a la empresa.

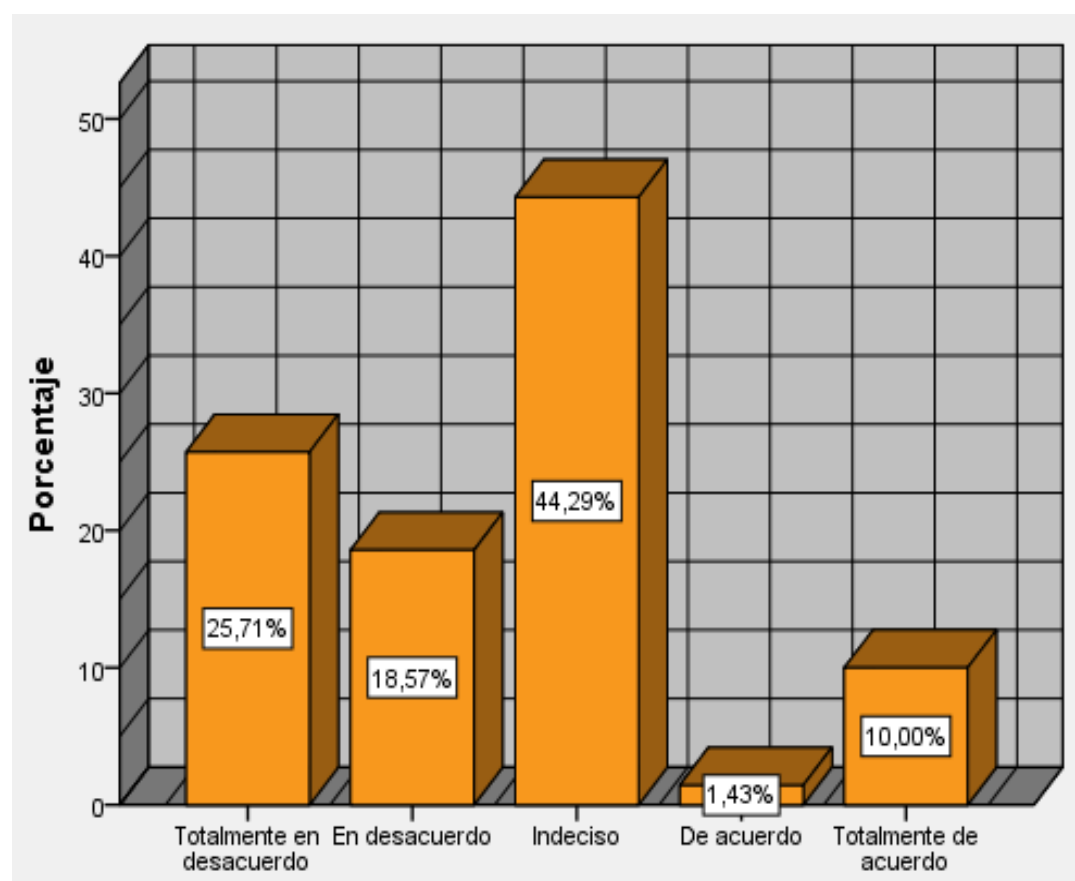
Tabla 16

Distribución de la frecuencia de la dimensión: Decisiones bajo riesgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	25,7
	En desacuerdo	13	18,6
	Indeciso	31	44,3
	De acuerdo	1	1,4
	Totalmente de acuerdo	7	10,0
	Total	70	100,0

Figura 8

Diagrama de barras de la dimensión. Decisiones bajo riesgo



Nota. El 25.7% de personas encuestadas señalaron estar totalmente en desacuerdo que tomar decisiones bajo riesgo por la presión del tiempo genera consecuencias negativas en la empresa.

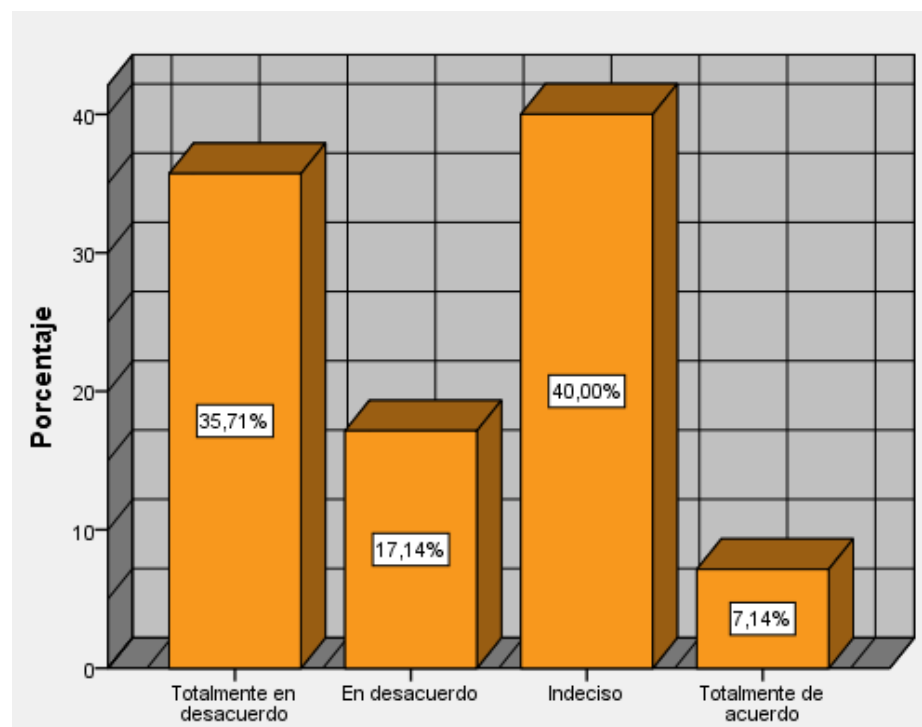
Tabla 17

Distribución de la frecuencia de la dimensión: Decisiones bajo incertidumbre

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	35,7
	En desacuerdo	12	17,1
	Indeciso	28	40,0
	Totalmente de acuerdo	5	7,1
	Total	70	100,0

Figura 9

Diagrama de barras de la dimensión. Decisiones bajo incertidumbre



Nota. El 35.7% de personas encuestadas señalaron estar totalmente en desacuerdo que afrontar tomar decisiones bajo incertidumbre a veces se consigue resultados esperados en beneficio de la empresa.

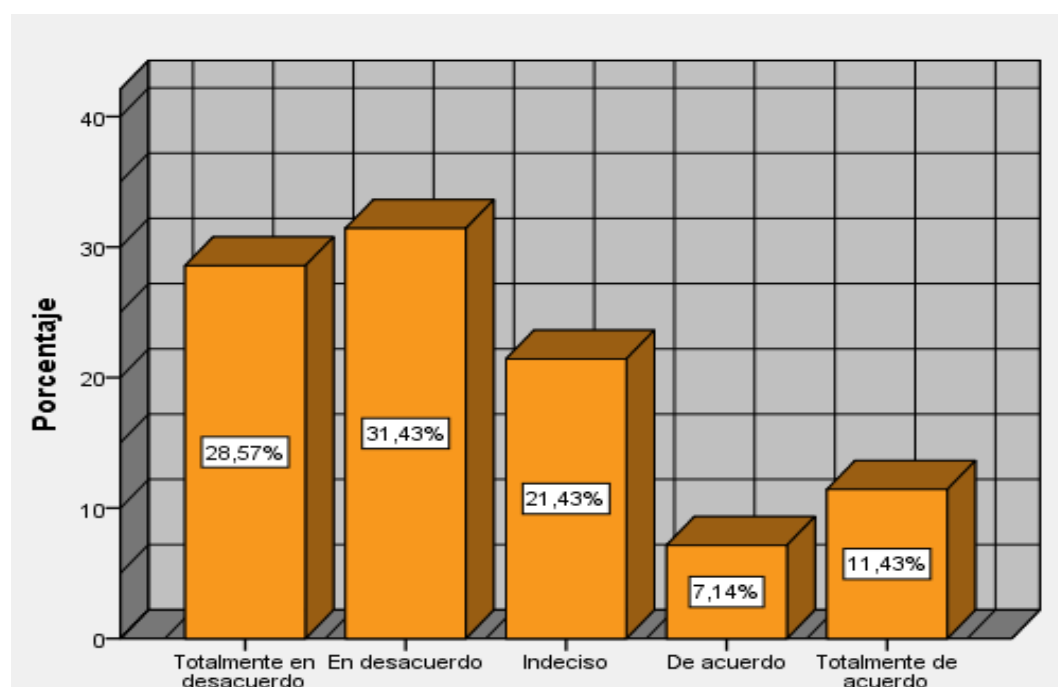
Tabla 18

Distribución de la frecuencia de la variable 2: Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	28,6
	En desacuerdo	22	31,4
	Indeciso	15	21,4
	De acuerdo	5	7,1
	Totalmente de acuerdo	8	11,4
	Total	70	100,0

Figura 10.

Diagrama de barras de la variable 2. Toma de decisiones



Nota. El 31,4% de personas encuestadas señalaron estar en desacuerdo la toma de decisiones en la empresa es eficiente, más bien se tiene que mejorar la toma de decisiones en la empresa, dejando de lado los riesgos y la incertidumbre en algunos escenarios que se pueda presentar en la empresa.

V. Discusión de resultados

El presente estudio se sustenta con la teoría de costos de órdenes por servicio se da con la finalidad de establecer las especificaciones que son derivados al cliente, con el fin de optimizar que cada orden de un cliente es distinto, el cual logra implicar las actividades distintas que cuenta la empresa, con el fin de prevalecer las cuentas y el número de orden diferente, por ello cada orden ingresada o detectada se debe identificar los costos directos o indirectos que corresponda. Asimismo, en la variable toma de decisiones se identifica con la teoría de decisiones nos indica que existen cuatro clases de toma de decisiones con las que nos podremos encontrar al momento de decidir ante el problema en que nos encontremos, el tipo de toma de decisiones dependerá de la capacidad del tomador de decisiones si es que conoce o desconoce las consecuencias o el efecto de cada uno de ellas.

Los resultados relacionados a la hipótesis general, tiene similitud de resultados con la investigación de Más & Becerra (2018) quienes sugieren la aplicación de las ordenes específicas de costos porque se lograría un perfeccionamiento de los procedimientos establecidos por la empresa para el cálculo de los costos, de manera que se obtendría un mayor rendimiento y más eficiencia en la prestación de los servicios. Los resultados relacionados a la primera hipótesis específicas, posee coincidencia de resultados con la investigación de González (2017) sugiere aplicar las técnicas de costos por órdenes que brindan la información necesaria para analizar el costo, para lograr la mejora de la optimización del recurso disponible en las entidades.

Los resultados relacionados a la segunda hipótesis específicas, posee coincidencia de resultados con la investigación de Romero (2018) sugiere desarrollar programas de capacitación para la toma de decisiones, hacia el fortalecimiento de directivos y empleados a la hora de asumir una responsabilidad y tener que buscar una solución ante un evento.

Respecto a los resultados relacionados a la tercera hipótesis específicas, se guarda relación con la investigación de Wasbaldo (2018), quien sugiere que los funcionarios vinculados en la toma de decisiones, tomando en cuenta procesos utilizados en la toma de decisiones, permitiendo la realización de un proceso sistemático que genere una óptima elección de la mejor solución.

Finalmente, los resultados relacionados a la cuarta hipótesis específicas tienen coincidencia con el estudio de Parada y Giraldo (2018), quienes sugirieron que la empresa, desarrolle el sistema de costos y asigne un grupo multidisciplinario en cabeza de un especialista en el tema, que se encargue de gestionar su implementación, y destine sus conocimientos para el funcionamiento del sistema y la entidad.

VI. Conclusiones

- **Primera.** Los costos por órdenes se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020. Además, se tiene una correlación general obtenida mediante el Rho de Spearman de 0.769, es decir a mayor control de los costos por órdenes de servicio será mayor la efectividad de la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- **Segunda.** Los costos del servicio de importaciones aéreo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020. Además, se tiene una correlación obtenida mediante el Rho de Spearman de 0.349, es decir a mayor control de los costos del servicio de importaciones aéreo será mayor la efectividad de la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- **Tercera.** Los costos del servicio de importaciones marítimo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020. Además, se tiene una correlación obtenida mediante el Rho de Spearman de 0.669, es decir a mayor control de los costos del servicio de importaciones marítimo será mayor la efectividad de la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.
- **Cuarta.** Los costos del servicio de exportaciones aéreo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020. Además, se tiene una correlación obtenida mediante el Rho de Spearman de 0.658, es decir a mayor control de los costos del servicio de exportaciones aéreo será mayor la efectividad de la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

- **Quinta.** Los costos del servicio de exportaciones marítimo se relacionan con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020. Además, se tiene una correlación obtenida mediante el Rho de Spearman de 0.639, es decir a mayor control de los costos del servicio de exportaciones marítimo será mayor la efectividad de la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.

VII. Recomendaciones

- **Primera.** Se recomienda a la agencia de carga el constante fortalecimiento del sistema de costeo por órdenes de servicio con la finalidad de establecer cuáles son los resultados y los márgenes de utilidad de los servicios prestados: aéreo, marítimo y terrestre, y con ello poder tomar decisiones para el bienestar económico y financiero de la empresa.
- **Segunda.** Se recomienda la realización de un análisis previo de los costos por órdenes de servicio de acuerdo a su servicio y a la actividad en el que se encuentra, con la finalidad de elaborar un plan adecuado de gastos indispensables, y que generar un ahorro y evitar una posible contingencia.
- **Tercera.** Se recomienda a los directivos de la agencia de carga dar a conocer los resultados de la investigación a los encargados de cada área de la empresa, cuyo propósito es de sensibilizar a cada directivo y trabajador sobre la importancia que un adecuado sistema de costeo por órdenes de servicio aporta a mejorar la toma de decisiones.
- **Cuarta.** Se recomienda a los trabajadores de la empresa a comprometerse más con la empresa y conocer sus estrategias, planeamientos y políticas, para así cumplir con sus objetivos y metas empresariales.
- **Quinta.** Se recomienda a la empresa seguir con el procedimiento de toma de decisiones planteado en la investigación como son la decisión bajo la certidumbre, decisión bajo el riesgo y la decisión de bajo incertidumbre.

VIII. Referencias

- Abdul, A.-K., Salah , A., Saad, A., & Hossen, N. (2019). *Target costs and the role of product design in achieving competitive advantage of the Iraqi companies. International Journal of Economics, Commerce and Management*, 425-440.
https://www.researchgate.net/profile/Saad_Awad_Almaaeni/publication/331327271_International_Journal_of_Economics_Commerce_and_Management_target_costs_and_the_role_of_product_design_in_achieving_competitive_advantage_of_the_iraqi_compa
- Aguilera, A. (2017). *El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. Cofín Habana*, 12(2), 322-343.
<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin22217.pdf>.
- Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: Metodos cuantitativos para la administración* (2 ed.). ECOE ediciones.
- Arbaiza, L. (2011). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Cengage Learning.
- Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Esan ediciones.
- Bernal, C. (2016). *Metodologia de la investigacion*. Pearson.
- Calderón, A. (2014). *Contabilidad de costos I. Teoría y práctica*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Calderón, J. (2017). *Sistema de costos por órdenes de producción para la empresa tejidos “Katty”, ubicada en el Cantón Antonio ante, ciudad de Atuntaqui, provincia de Imbabura*. [Tesis de grado. Universidad Técnica del Norte]
http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7425/1/02%20ICA%201389%20TRA_BAJO%20DE%20GRADO.pdf
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editora Campus.

- Costa, M. (2012). *Contribución del modelo ABC en la toma de decisiones: el caso universidades*. *Cuad. Contab.* 13(33), 527-543.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722012000200010.
- Elías, S. (2019). *Costos por procesos y la toma de decisiones en las MYPES industriales productoras de artículos para limpieza en Lima Metropolitana, año 2018*. [Tesis para optar el grado de maestra en costos y presupuestos. Universidad Nacional Federico Villareal].
 Repositorio Institucional UNFV.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3250/EL%c3%8dAS%20%20BARRANTES%20SILVIA%20BEATRIZ%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gamarra, G., Wong , F., Rivera , T., & Pujay , O. (2015). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. San Marcos.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administradores*. Ediciones de la U.
- Gavelán , J. (2014). *Sistema de costos en MYPES industriales y de servicios en condiciones de desorganización*. *Quipukamayoc Revista de la Facultad de Ciencias Contable* 22(41), 121-134. <https://doi.org/10.15381/quipu.v22i41.10077>
- Gestión (2016). <http://gestion.pe/tu-dinero/como-usar-correctamente-gastos-que-son-reembolsables-empresas-2164554>.
- Giménez, D., Marín, C., & Cedeño, S. (2015). *Factores que influyen en el modelo de costos aplicados para el proceso de toma de decisiones gerenciales por las empresas hoteleras del Estado Nueva Esparta*. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13 (1), 207-222.
http://www.pasosonline.org/Publicados/13115/PS0115_14.pdf.

- Gómez, E. (2018). *Gestión estratégica de costos una herramienta de competitividad*. *Revista espacios*, 39 (32), 1-10. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p04.pdf>.
- González, N. (2017). *Procedimiento de un sistema de costo*. *Cofín Habana*, 11(2), 91-101. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin07217.pdf>.
- Helriegell, J., Jackson, S., & Slocum, J. (2013). *Administración un enfoque basado en competencias* (11 ed.). ECOE editores.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mc Graw Hill education.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mc Graw Hill education.
- Hernandez, S., & Pulido, A. (2015). *Fundamentos de gestión empresarial, enfoque basado en competencias*. Editorial Mc Graw Hill.
- Idiaquez, L. (2017). *Costos por órdenes de servicio y su relación con la toma de decisiones en las agencias de carga del distrito de San Miguel, 2017*. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15601/Idiaquez_SLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madueño, M. (2017). *Costos ABC y Toma de Decisiones Gerenciales en las Empresas de Transporte de Carga de Distrito de Cercado de Lima Año 2016*. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2002/Madue%c3%b1o_VM_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Más, C., & Becerra, S. (2018). *Procedimiento para el cálculo del costo y el registro de los gastos de los servicios de mantenimiento en la Comercializadora de Tecnología de la Información. Universidad de La Habana, Cuba.*, 13(1), 1-12.
<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v13n1/2073-6061-cofin-13-01-e13.pdf>.
- Monllau, M., & Rodríguez, N. (2013). *La rentabilidad de las empresas que ofrecen servicios a la tercera edad: Estudio comparativo de los establecimientos residenciales y de los servicios en el hogar. Intangible Capital*, 9(2),420-436.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54928232002>
- Ocaña, J., & Malca, H. (2014). *Diseño de un sistema de costos por órdenes específicas de trabajo en la Empresa Ternos Junior S. R. Ltda., para mejorar su rentabilidad-2014. Horizonte Empresarial*, 2(2), 1-17. Obtenido de
<https://pdfs.semanticscholar.org/379f/5c8688f19518d8988a7a58eaf6951d785ccc.pdf>.
- Parada, P., & Giraldo, D. (2018). *Diseño de estructura de costos en la institución prestadora de servicios de salud - IPS Servicios Especializados del Corazón S.A.S en la ciudad de Cúcuta. Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables*, 13 (1), 1-30.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11776/Dise%c3%b1o%20de%20estructura%20de%20costos%20en%20la%20instituci%c3%b3n%20prestadora%20de%20servicios%20de%20salud%20-%20IPS%20Servicios%20Especializados%20del%20Coraz%c3%b>
- Rivero, G. (2017). *Costos por órdenes de servicios y utilidad en la agencia de viajes carrusel representaciones SAC, Miraflores 2016*. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo].
 Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8952/Rivero_AGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administracion* . (12mo. ed.). Editorial Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). Pearson.

Romero, C. (2018). *Habilidades gerenciales y toma de decisiones en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015*. [Tesis de maestria. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21143/Romero_GCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, S. (2010). *Metodologia: el curso*. Cepredim.

Sanchez, S. (2011). *La cuarta via*. San Marcos.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2009). *Administracion* (8 ed.). Prentice Hall.

UNMSM. (2012). *El dilema de los costos en las empresas de servicios*. *Revista de la facultad de ciencias contables*, <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2012/V20n35-I/pdf/a02v35n1.pdf>.

Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). San Marcos.

Valverde, L., & Saldaña, K. (2013). *Implementación de un sistema de costos por órdenes específicas para la toma de decisiones en la empresa Oshiro y Valverde ingenieros S.A. de la ciudad de Trujillo periodo Enero - Febrero 2013*. [Tesis de grado. Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego.

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/214/1/VALVERDE_MIRNA_CO
STOS_ORDENES_ESPECIFICAS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/214/1/VALVERDE_MIRNA_CO
STOS_ORDENES_ESPECIFICAS.pdf)

Villareal, F. (2014). *Contabilidad de costos I. Conceptos básicos*. Pearsón educación.

Wasbaldo, C. (2018). *La contabilidad gerencial y la toma de decisiones administrativas en el Instituto de Manejo y Medio Ambiente 2018*. [Tesis para optar el grado de maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33926/wasbaldo_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zans, W. (2014). *Contabilidad de Costos I*. Editorial San Marcos E.I.R.L.

IX. Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

Costos por órdenes de servicio y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.																																																												
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																																									
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre los costos por órdenes y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre los costos del servicio de importaciones aéreo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los costos del servicio de importaciones marítimo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre los costos del servicio de exportaciones aéreo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre los costos del servicio de exportaciones marítimo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre los costos por órdenes y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre los costos del servicio de importaciones aéreo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p> <p>Establecer la relación entre los costos del servicio de importaciones marítimo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los costos del servicio de exportaciones aéreo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los costos del servicio de exportaciones marítimo y la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p>	<p>Hipótesis general El control en los costos por órdenes se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas El control en los costos del servicio de importaciones aéreo se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p> <p>El control en los costos del servicio de importaciones marítimo se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p> <p>El control en los costos del servicio de exportaciones aéreo se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p> <p>El control en los costos del servicio de exportaciones marítimo se relaciona con la toma de decisiones en una agencia de carga, Lima, año 2020.</p>	<p>Variable 1. Costos por órdenes de servicio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Costos del servicio de importaciones aéreo</td> <td>Flete Collect</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Handling de la Línea Aérea</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Costos del servicio de importaciones marítimo</td> <td>Flete Collect</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>THC</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Visto Bueno</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Gate In (DevCont)</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Gastos de Puerto (Manejo, Descarga, Movilización, Almacenaje)</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Costos del servicio de exportaciones aéreo</td> <td>Flete Prepaid</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Transporte Local</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Aduana</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Costos del servicio de exportaciones marítimo</td> <td>Flete prepaid</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Trasporte Local</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Aduana</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Gastos Portuarios</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2. Toma de decisiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Decisiones bajo certidumbre</td> <td>Resultados esperados</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Meta deseada</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Certeza</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Decisiones bajo riesgo</td> <td>Consecuencias negativas.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Soluciones alternativas.</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Decisiones bajo incertidumbre</td> <td>Carencia de información</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Mínima probabilidad</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Riesgos implícitos</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Costos del servicio de importaciones aéreo	Flete Collect	1	Handling de la Línea Aérea	2	Costos del servicio de importaciones marítimo	Flete Collect	3	THC	4	Visto Bueno	5	Gate In (DevCont)	6	Gastos de Puerto (Manejo, Descarga, Movilización, Almacenaje)	7	Costos del servicio de exportaciones aéreo	Flete Prepaid	8	Transporte Local	9	Aduana	10	Costos del servicio de exportaciones marítimo	Flete prepaid	11	Trasporte Local	12	Aduana	13	Gastos Portuarios	14	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Decisiones bajo certidumbre	Resultados esperados	1	Meta deseada	2	Certeza	3	Decisiones bajo riesgo	Consecuencias negativas.	4	Soluciones alternativas.	5	Decisiones bajo incertidumbre	Carencia de información	6	Mínima probabilidad	7	Riesgos implícitos	8
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																																										
Costos del servicio de importaciones aéreo	Flete Collect	1																																																										
	Handling de la Línea Aérea	2																																																										
Costos del servicio de importaciones marítimo	Flete Collect	3																																																										
	THC	4																																																										
	Visto Bueno	5																																																										
	Gate In (DevCont)	6																																																										
	Gastos de Puerto (Manejo, Descarga, Movilización, Almacenaje)	7																																																										
Costos del servicio de exportaciones aéreo	Flete Prepaid	8																																																										
	Transporte Local	9																																																										
	Aduana	10																																																										
Costos del servicio de exportaciones marítimo	Flete prepaid	11																																																										
	Trasporte Local	12																																																										
	Aduana	13																																																										
	Gastos Portuarios	14																																																										
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																																										
Decisiones bajo certidumbre	Resultados esperados	1																																																										
	Meta deseada	2																																																										
	Certeza	3																																																										
Decisiones bajo riesgo	Consecuencias negativas.	4																																																										
	Soluciones alternativas.	5																																																										
Decisiones bajo incertidumbre	Carencia de información	6																																																										
	Mínima probabilidad	7																																																										
	Riesgos implícitos	8																																																										
<p>METODOLOGÍA Tipo de investigación. Correlacional Diseño: No experimental – corte transversal Población: 85 trabajadores Muestra: 70 trabajadores Muestreo: Probabilístico</p>																																																												

Anexo B: Validación de Instrumentos

Validez del instrumento

Tabla 19

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 1. Costos por órdenes de servicio

Experto	Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sanchez Sotomayor	Estadístico-metodólogo	Si existe suficiencia
Mag. Mario Sanchez Camargo	Metodólogo Temático	Si existe suficiencia

Tabla 20

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 2. Toma de decisiones

Experto	Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sanchez Sotomayor	Estadístico-metodólogo	Si existe suficiencia
Mag. Mario Sanchez Camargo	Metodólogo Temático	Si existe suficiencia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Costos por órdenes de servicio



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Costos por órdenes de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Costos del servicio de importaciones aéreo								
01	Se le asigna un número a cada operación como el flete que se realiza, en operaciones de importación aérea.	X		X		X		
02	Existe un control de costos por separado relacionado al servicio de Handling en relación a la importación aérea.	X				X		
Dimensión. Costos del servicio de importaciones marítimo								
03	Se le asigna un número a cada operación como el flete que se realiza, en operaciones de importación marítima.	X		X		X		
04	El THC terminal handling destination es un pago que se realiza a la naviera en destino en relación a la importación.	X		X		X		
05	El visto bueno es un trámite que se realiza en la naviera como exigencia de seguridad del transportista.	X		X		X		
06	El gate in es decir el cobro que realiza el depósito de contenedores está correctamente asignado en su estructura de costos.	X		X		X		
07	Se le asigna un número a cada operación como los gastos de Puerto (Manejo, Descarga, Movilización, Almacenaje).	X		X		X		
Dimensión. Costos del servicio de exportaciones aéreo								
08	Los gastos de transporte serán pagados por el destinatario en operaciones de exportaciones aéreo.	X		X		X		
09	Se le asigna un número a cada operación como el transporte local para las operaciones de exportaciones aéreo.	X		X		X		
10	Cada operación que se realiza en la aduana está debidamente identificada (costo y gasto) en relación a las exportaciones aéreo.	X		X		X		
Dimensión. Costos del servicio de exportaciones marítimo								
11	Los gastos de transporte serán pagados por el destinatario en operaciones de exportaciones marítimo.	X		X		X		
12	Se le asigna un número a cada operación como el transporte local para las operaciones de exportaciones marítimo.	X		X		X		
13	Cada operación que se realiza en la aduana está debidamente identificada (costo y gasto) en relación a las exportaciones marítimo.	X		X		X		
14	Los Gastos Portuarios están correctamente asignados e identificados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ESTADISTICO METODOLOGO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAHIRO

Especialidad del validador: METODOLOGO ESTADISTICO

20 de Set del 2019

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[Firma]
Firma del Experto Informante.


Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Costos por órdenes de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Costos del servicio de importaciones aéreo								
01	Se le asigna un número a cada operación como el flete que se realiza, en operaciones de importación aérea.	X		X		X		
02	Existe un control de costos por separado relacionado al servicio de Handling en relación a la importación aérea.	X		X		X		
Dimensión. Costos del servicio de importaciones marítimo								
03	Se le asigna un número a cada operación como el flete que se realiza, en operaciones de importación marítima.	X		X		X		
04	El THC terminal handling destination es un pago que se realiza a la naviera en destino en relación a la importación.	X		X		X		
05	El visto bueno es un trámite que se realiza en la naviera como exigencia de seguridad del transportista.	X		X		X		
06	El gate in es decir el cobro que realiza el depósito de contenedores está correctamente asignado en su estructura de costos.	X		X		X		
07	Se le asigna un número a cada operación como los gastos de Puerto (Manejo, Descarga, Movilización, Almacenaje).	X		X		X		
Dimensión. Costos del servicio de exportaciones aéreo								
08	Los gastos de transporte serán pagados por el destinatario en operaciones de exportaciones aéreo.	X		X		X		
09	Se le asigna un número a cada operación como el transporte local para las operaciones de exportaciones aéreo.	X		X		X		
10	Cada operación que se realiza en la aduana está debidamente identificada (costo y gasto) en relación a las exportaciones aéreo.	X		X		X		
Dimensión. Costos del servicio de exportaciones marítimo								
11	Los gastos de transporte serán pagados por el destinatario en operaciones de exportaciones marítimo.	X		X		X		
12	Se le asigna un número a cada operación como el transporte local para las operaciones de exportaciones marítimo.	X		X		X		
13	Cada operación que se realiza en la aduana está debidamente identificada (costo y gasto) en relación a las exportaciones marítimo.	X		X		X		
14	Los Gastos Portuarios están correctamente asignados e identificados.	X		X		X		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Camargo Maria Rotolfo

 Especialidad del validador: Temario Nivel Avanzado

...de...09...del 2019

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Toma de decisiones



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Toma de decisiones

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Decisiones bajo certidumbre								
01	¿Considera usted que tomar decisiones bajo certidumbre le permitirá tener resultados esperados a su empresa?	X		X		X		
02	¿Cree usted que puede obtener la meta deseada mediante una buena toma de decisiones?	X		X		X		
03	¿Sabe usted que una adecuada toma de decisiones le permitirá de manera certera obtener resultados beneficios?	X		X		X		
Dimensión. Decisiones bajo riesgo								
04	¿Considera usted que tomar decisiones bajo riesgo por la presión del tiempo podría tener consecuencias negativas?	X		X		X		
05	¿Cree usted que cuando toma decisiones bajo riesgo, plantearse soluciones alternativas sería muy útil?	X		X		X		
Dimensión. Decisiones bajo incertidumbre								
06	¿Cree usted que la falta de información sobre la empresa podría perjudicar la toma de decisiones en la empresa?	X		X		X		
07	¿Cree usted que la mínima probabilidad de error para una asertiva toma de decisiones está en que no se hagan de prisa?	X		X		X		
08	¿Considera usted que el afrontar tomar decisiones bajo incertidumbre es consciente de los riesgos implícitos que esto conlleva?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAMIRO

Especialidad del validador:

20 de SET. del 201

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

[Firma]
 Firma del Experto Informante.


Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Toma de decisiones

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Decisiones bajo certidumbre								
01	¿Considera usted que tomar decisiones bajo certidumbre le permitirá tener resultados esperados a su empresa?	X		X		X		
02	¿Cree usted que puede obtener la meta deseada mediante una buena toma de decisiones?	X		X		X		
03	¿Sabe usted que una adecuada toma de decisiones le permitirá de manera certera obtener resultados beneficios?	X		X		X		
Dimensión. Decisiones bajo riesgo								
04	¿Considera usted que tomar decisiones bajo riesgo por la presión del tiempo podría tener consecuencias negativas?	X		X		X		
05	¿Cree usted que cuando toma decisiones bajo riesgo, plantearse soluciones alternativas sería muy útil?	X		X		X		
Dimensión. Decisiones bajo incertidumbre								
06	¿Cree usted que la falta de información sobre la empresa podría perjudicar la toma de decisiones en la empresa?	X		X		X		
07	¿Cree usted que la mínima probabilidad de error para una asertiva toma de decisiones está en que no se hagan de prisa?	X		X		X		
08	¿Considera usted que al afrontar tomar decisiones bajo incertidumbre es consciente de los riesgos implícitos que esto conlleva?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Camargo Mario Retolero

Especialidad del validador: Temario - Metodología

17 de 09 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

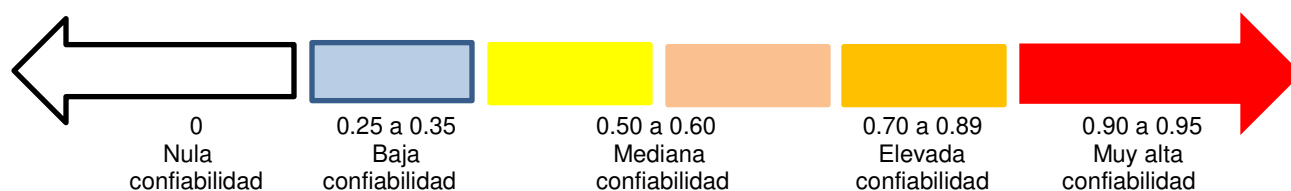
[Firma]

Firma del Experto Informante.

Anexo C: Confiabilidad de Instrumentos

Figura 11.

Variación del coeficiente de confiabilidad



Fuente. (Hernández, Mendez, Mendoza, & Cuevas , 2017, p. 216).

Nota. Se aplicó el Alfa de Cronbach porque los instrumentos de medición son politómicos, es decir los cuestionarios tienen escala ordinal (Likert)

Tabla 21

Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach: Variable 1 Costos por órdenes de servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,714	,698	14

Nota. Según la tabla 21, se tiene un coeficiente de confiabilidad de 0.714 es decir una elevada confiabilidad (según figura 11), por lo tanto, existe fiabilidad en los resultados obtenidos.

Tabla 22

Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach: Variable 2 Toma de decisiones

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,781	,766	08

Nota. Según la tabla 22, se tiene un coeficiente de confiabilidad de 0.781 es decir una elevada confiabilidad (según figura 11), por lo tanto, existe fiabilidad en los resultados obtenidos.

Anexo D: Instrumento de medición

Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz, sólo así serán realmente útiles para la presente investigación. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

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

	Costos por órdenes de servicio	1	2	3	4	5
	Dimensión. Costos del servicio de importaciones aéreo					
1	Se le asigna un número a cada operación como el flete que se realiza, en operaciones de importación aérea.					
2	Existe un control de costos por separado relacionado al servicio de Handling en relación a la importación aérea.					
	Dimensión. Costos del servicio de importaciones marítimo					
3	Se le asigna un número a cada operación como el flete que se realiza, en operaciones de importación marítima.					
4	El THC terminal handling destination es un pago que se realiza a la naviera en destino en relación a la importación.					
5	El visto bueno es un trámite que se realiza en la naviera como exigencia de seguridad del transportista.					
6	El gate in es decir el cobro que realiza el depósito de contenedores está correctamente asignado en su estructura de costos.					
7	Se le asigna un número a cada operación como los gastos de Puerto (Manejo, Descarga, Movilización, Almacenaje).					
	Dimensión. Costos del servicio de exportaciones aéreo					
8	Los gastos de transporte serán pagados por el destinatario en operaciones de exportaciones aéreo.					
9	Se le asigna un número a cada operación como el transporte local para las operaciones de exportaciones aéreo.					
10	Cada operación que se realiza en la aduana está debidamente identificada (costo y gasto) en relación a las exportaciones aéreo.					
	Dimensión. Costos del servicio de exportaciones marítimo					
11	Los gastos de transporte serán pagados por el destinatario en operaciones de exportaciones marítimo.					
12	Se le asigna un número a cada operación como el transporte local para las operaciones de exportaciones marítimo.					
13	Cada operación que se realiza en la aduana está debidamente identificada (costo y gasto) en relación a las exportaciones marítimo.					
14	Los Gastos Portuarios están correctamente asignados e identificados.					

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

Toma de decisiones		1	2	3	4	5
Dimensión. Decisiones bajo certidumbre						
1	¿Considera usted que tomar decisiones bajo certidumbre le permitirá tener resultados esperados a su empresa?					
2	¿Cree usted que puede obtener la meta deseada mediante una buena toma de decisiones?					
3	¿Sabe usted que una adecuada toma de decisiones le permitirá de manera certera obtener resultados beneficiosos?					
4	¿Considera usted que tomar decisiones bajo riesgo por la presión del tiempo podría tener consecuencias negativas?					
5	¿Cree usted que cuando toma decisiones bajo riesgo, plantearse soluciones alternativas sería muy útil?					
6	¿Cree usted que la falta de información sobre la empresa podría perjudicar la toma de decisiones en la empresa?					
7	¿Cree usted que la mínima probabilidad de error para una asertiva toma de decisiones está en que no se hagan de prisa?					
8	¿Considera usted que el afrontar tomar decisiones bajo incertidumbre es consciente de los riesgos implícitos que esto conlleva?					

Anexo E: Prueba de normalidad

Tabla 23

Prueba de normalidad - Kolgomorov Smirnov

		Costo por órdenes de servicio (Agrupada)	Toma de decisiones (Agrupada)	Importaciones aéreo (Agrupada)	Importaciones marítimo (Agrupada)	Exportaciones aéreo (Agrupada)	Exportaciones marítimo (Agrupada)	Decisiones bajo riesgo (Agrupada)	Decisiones bajo incertidumbre (Agrupada)	Decisiones bajo certidumbre (Agrupada)
N		70	70	70	70	70	70	70	70	70
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,50	2,41	2,46	2,40	2,19	2,76	2,51	2,26	1,76
	Desviación estándar	1,283	1,291	1,163	1,418	1,054	1,367	1,189	1,163	1,096
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,166	,226	,181	,254	,313	,244	,227	,217	,341
	Positivo	,166	,226	,181	,254	,313	,244	,227	,217	,341
	Negativo	-,137	-,137	-,180	-,162	-,173	-,228	-,216	-,210	-,245
Estadístico de prueba		,166	,226	,181	,254	,313	,244	,227	,217	,341
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. La prueba de normalidad aplicada es Kolgomorov Smirnov, porque se tiene más de 50 muestras, en este caso se cuenta con 70 muestras, y los resultados señalaron que no existe normalidad, entonces se aplicara la estadística no paramétrica.

Anexo F: Resumen de prueba de hipótesis

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de P1 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de P2 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
3	Las categorías de P3 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	45,000	Rechazar la hipótesis nula.
4	Las categorías de P4 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
5	Las categorías de P5 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
6	Las categorías de P6 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
7	Las categorías de P7 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
8	Las categorías de P8 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
9	Las categorías de P9 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
10	Las categorías de P10 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
11	Las categorías definidas por P11 = Totalmente en desacuerdo y En desacuerdo se producen con las probabilidades 0,5 y 0,5.	Prueba binomial para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
12	Las categorías de P12 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	58,000	Retener la hipótesis nula.
13	Las categorías de P13 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
14	Las categorías de P14 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	54,000	Retener la hipótesis nula.
15	Las categorías de P15 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	5,000	Rechazar la hipótesis nula.
16	Las categorías de P16 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
17	Las categorías de P17 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
18	Las categorías de P18 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	13,000	Rechazar la hipótesis nula.
19	Las categorías de P19 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
20	Las categorías de P20 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	1,000	Rechazar la hipótesis nula.
21	Las categorías de P21 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
22	Las categorías de P22 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	11,000	Rechazar la hipótesis nula.
23	Las categorías de Costo_por_ordenes_de_servicio se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	257,000	Retener la hipótesis nula.
24	Las categorías de Costo_por_ordenes_de_servicio (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	14,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
25	Las categorías de Toma_de_decisiones se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	301,000	Retener la hipótesis nula.
26	Las categorías de Toma_de_decisiones (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	4,000	Rechazar la hipótesis nula.
27	Las categorías de importaciones_aereo se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
28	Las categorías de importaciones_aereo (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	2,000	Rechazar la hipótesis nula.
29	Las categorías de Importaciones_maritimo se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
30	Las categorías de Importaciones_maritimo (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	1,000	Rechazar la hipótesis nula.
31	Las categorías de Exportaciones_aereo se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
32	Las categorías de Exportaciones_aereo (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
33	Las categorías de Exportaciones_maritimo se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	2,000	Rechazar la hipótesis nula.
34	Las categorías de Exportaciones_maritimo (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
35	Las categorías de Decisiones_bajo_certidumbre se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
36	Las categorías de Decisiones_bajo_riesgo se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
37	Las categorías de Decisiones_bajo_riesgo (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
38	Las categorías de Decisiones_bajo_incertidumbre se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
39	Las categorías de Decisiones_bajo_incertidumbre (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
40	Las categorías de Decisiones_bajo_certidumbre (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.