



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICOPROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017”.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR(a):**

María Ines Rojas Honorio

**ASESOR:**

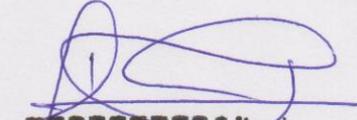
Mg. Roger Burgos Bardales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Planificación

**PERÚ -2018**

**PÁGINA DEL JURADO**



---

Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 19171

PRESIDENTE  
MG. JULIO ESCALANTE TORRES.



---

Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAD: 9264

SECRETARIO  
MG. ROGER BURGOS BARDALES



---

Tercero Fasanando Puyo  
Lic. en Administración

VOCAL  
MBA. TERCERO FASANANDO PUYO

## **Dedicatoria**

A mis padres María y Cruz Agapito por su apoyo y motivación incondicional para el logro de mis objetivos.

A mis Hijos Amarilis y Walter Cruz quienes son el principal motivo de superación y el cumplimiento de mis objetivos día a día.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser mi guía

A Mis padres por su apoyo constante.

A mis Docentes – Asesores por su apoyo y dedicación para el cumplimiento del presente trabajo de Investigación.

A mi Centro de Trabajo, su Gerente General el Sr. Héctor Álvarez por brindarme las facilidades para desarrollar la presente investigación.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo **MARÍA INES ROJAS HONORIO**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, Identificada con DNI N° 46452747, con la tesis Titulada **“Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.” Tarapoto 2017”**.

### **Declaro bajo juramento que:**

La tesis presentada es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citas o autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, 18 de julio del 2018.

Firma:



Nombres y Apellidos: María Ines Rojas Honorio.

DNI: 46452747.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Sistemas de Información Gerencial y su Influencia en la Toma de Decisiones del Área de Logística en la Empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para lograr obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración.

La Investigación está dividida en siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación, variables, Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la investigación.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados simplificados a lo que se ha llegado con la investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se considera aportes del investigador en mención a los hallazgos encontrados.

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática.....	16
1.2 Trabajos previos.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema.....	29
1.5 Justificación del estudio.....	30
1.6 Hipótesis.....	31
1.7 Objetivos.....	31
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación.....	32
2.2 Variables, operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra.....	35
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	36
2.5 Métodos de análisis de datos.....	37
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>101</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>103</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>104</b>
<b>VII.REFERENCIAS .....</b>	<b>106</b>

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

## Índice de tablas

Tabla 1: Colaboradores de la empresa.....	35
Tabla 2: Instrumento de Investigación.....	36
Tabla 3: Estadística de Fiabilidad.....	37
Tabla 4: Sistemas de Información Gerencial (agrupado).....	39
Tabla 5: Toma de decisiones del área de logística (agrupado).....	40
Tabla 6: Dimensión Organización (agrupado).....	41
Tabla 7: Nivel de decisiones estratégicas en la empresa.....	42
Tabla 8: Utilización de la tecnología informática en la empresa.....	43
Tabla 9: Nivel de puesta en práctica de los planes y programas.....	44
Tabla 10: Rapidez de la puesta en práctica de los planes y programa.....	45
Tabla 11: Nivel de cumplimiento de las actividades cotidianas.....	46
Tabla 12: conocimiento de la misión y visión de la empresa.....	47
Tabla 13: Dimensión Administración (agrupado).....	48
Tabla 14: Nivel de implementación de procesos.....	49
Tabla 15: Forma parte usted de la implementación de los procesos.....	50
Tabla 16: Frecuencia de supervisión de las actividades.....	51
Tabla 17: Nivel de cumplimiento de objetivos asignados.....	52
Tabla 18: Nivel de asignación de recursos.....	53
Tabla 19: Nivel de uso de los recursos asignados.....	54
Tabla 20: Nivel de innovación en la empresa.....	55
Tabla 21: Dimensión Tecnología (agrupado).....	56
Tabla 22: Nivel de uso de las tecnologías de información para innovar.....	57
Tabla 23: Nivel de conocimientos respecto a tecnologías de información.....	58
Tabla 24: Nivel uso de tecnologías de la información en la empresa.....	59
Tabla 25: Frecuencia de la utilización de equipos informáticos.....	60
Tabla 26: Nivel de respuesta de los equipos informáticos.....	61
Tabla 27: Nivel de conocimiento sobre informática.....	62
Tabla 28: Nivel de conocimiento del sistema informático de la empresa.....	63
Tabla 29: Dimensión de Requerimiento compra de mercadería (agrupado).....	64
Tabal 30: Nivel de abastecimiento en la empresa.....	65
Tabal 31: Requerimientos en base a información fidedigna.....	66
Tabla 32: Nivel de registro de ejecución de compras.....	67

Tabla 33: Conocimiento sobre nivel de compras atendidas.....	68
Tabla 34: Dimensión Decisión de Almacenamiento e Inventario (agrupado).....	69
Tabla 35: Productos codificados y registrados en el sistema.....	70
Tabla 36: Nivel de importancia en codificación y registro de los productos.....	71
Tabla 37: Porcentaje de productos con ubicación.....	72
Tabla 38: Nivel de importancia respecto a la ubicación de los productos.....	73
Tabla 39: Cantidad de productos inventariados.....	74
Tabla 40: Importancia del inventariado de los productos.....	75
Tabla 41: Dimensión Decisión despacho y distribución (agrupado).....	76
Tabla 42: Nivel de automatización para atender los pedidos.....	77
Tabla 43: Importancia para usted de la atención oportuna.....	78
Tabla 44: Nivel de devoluciones que se da en la empresa.....	79
Tabla 45: Nivel de Automatización para tomar decisiones.....	80
Tabla 46: Nivel de quejas y reclamos en la empresa.....	81
Tabla 47: Nivel de toma de decisiones referente a rotación.....	82
Tabla 48: Tiempo de entrega del producto al cliente.....	83
Tabla 49: Importancia del tiempo de entrega de producto al cliente.....	84
Tabla 50: Prueba de Normalidad Hipótesis general.....	85
Tabla 51: Correlación Hipótesis general.....	86
Tabla 52: Resumen del Modelo hipótesis general.....	87
Tabla 53: Coeficientes hipótesis general.....	88
Tabla 54: Prueba de normalidad Hipótesis especifica 1.....	89
Tabla 55: Correlación Hipótesis especifica 1.....	90
Tabla 56: Resumen del Modelo hipótesis especifica 1.....	91
Tabla 57: Coeficientes hipótesis especifica 1.....	91
Tabla 58: Prueba de normalidad Hipótesis especifica 2.....	93
Tabla 59: Correlación Hipótesis especifica 2.....	94
Tabla 60: Resumen del Modelo hipótesis especifica 2.....	95
Tabla 61: Coeficientes hipótesis especifica 2.....	95
Tabla 62: Prueba de normalidad Hipótesis especifica 3.....	97
Tabla 63: Correlación Hipótesis especifica 3.....	98
Tabla 64: Resumen del Modelo hipótesis especifica 3.....	99
Tabla 65: Coeficientes hipótesis especifica 3.....	99

## Índice de figuras

Figura 1: Funciones de un sistema de información gerencial.....	21
Figura 2: Dimensiones de los SIG.....	22
Figura 3: Niveles de un Empresa.....	22
Figura 4: Requerimientos de información por jerarquías.....	26
Figura 5: Etapas de la toma de decisiones.....	27
Figura 6: Sistemas de Información Gerencial (agrupado).....	39
Figura 7: Toma de decisiones del área de logística (agrupado).....	40
Figura 8: Dimensión Organización (agrupado).....	41
Figura 9: Nivel de decisiones estratégicas en la empresa.....	42
Figura 10: Utilización de la tecnología informática en la empresa.....	43
Figura 11: Nivel de puesta en práctica de los planes y programas.....	44
Figura 12: Rapidez de la puesta en práctica de los planes y programas.....	45
Figura 13: Nivel de cumplimiento de las actividades cotidianas.....	46
Figura 14: Conocimiento de la misión y visión de la empresa.....	47
Figura 15: Dimensión Administración (agrupado).....	48
Figura 16: Nivel de implementación de procesos.....	49
Figura 17: Forma parte usted de la implementación de los procesos.....	50
Figura 18: Frecuencia de supervisión de las actividades.....	51
Figura 19: Nivel de cumplimiento de objetivos asignados.....	52
Figura 20: Nivel de asignación de recursos.....	53
Figura 21: Nivel de uso de los recursos asignados.....	54
Figura 22: Nivel de innovación en la empresa.....	55
Figura 23: Dimensión Tecnología (agrupado).....	56
Figura 24: Nivel de uso de las tecnologías de información para innovar.....	57
Figura 25: Nivel de conocimientos respecto a tecnologías de información.....	58
Figura 26: Nivel uso de tecnologías de la información en la empresa.....	59
Figura 27: Frecuencia de la utilización de equipos informáticos.....	60
Figura 28: Nivel de respuesta de los equipos informáticos.....	61
Figura 29: Nivel de conocimiento sobre informática.....	62
Figura 30: Nivel de conocimiento del sistema informático de la empresa.....	63
Figura 31: Dimensión de Requerimiento compra de mercadería (agrupado).....	64
Figura 32: Nivel de abastecimiento en la empresa.....	65

Figura 33: Requerimientos en base a información fidedigna.....	66
Figura 34: Nivel de registro de ejecución de compras.....	67
Figura 35: Conocimiento sobre nivel de compras atendidas.....	68
Figura 36: Dimensión Decisión de Almacenamiento e Inventario (agrupado).....	69
Figura 37: Productos codificados y registrados en el sistema.....	70
Figura 38: Nivel de importancia en codificación y registro de los productos.....	71
Figura 39: Porcentaje de productos con ubicación.....	72
Figura 40: Nivel de importancia respecto a la ubicación de los productos.....	73
Figura 41: Cantidad de productos inventariados.....	74
Figura 42: Importancia del inventariado de los productos.....	75
Figura 43: Dimensión Decisión despacho y distribución (agrupado).....	76
Figura 44: Nivel de automatización para atender los pedidos.....	77
Figura 45: Importancia para usted de la atención oportuna.....	78
Figura 46: Nivel de devoluciones que se da en la empresa.....	79
Figura 47: Nivel de Automatización para tomar decisiones.....	80
Figura 48: Nivel de quejas y reclamos en la empresa.....	81
Figura 49: Nivel de toma de decisiones referente a rotación.....	82
Figura 50: Tiempo de entrega del producto al cliente.....	83
Figura 51: Importancia del tiempo de entrega de producto al cliente.....	84
Figura 52: Función de regresión lineal entre variables de estudio.....	88
Figura 53: Regresión lineal entre la variable Sistema de información gerencial y la dimensión decisión de requerimiento de compra de mercadería.....	92
Figura 54: Regresión lineal entre la variable Sistema de información gerencial y la dimensión decisión de almacenamiento de inventario.....	96
Figura 55: Regresión lineal entre la variable Sistema de información gerencial y la dimensión decisión de despacho y distribución.....	100

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación está constituido por 7 capítulos. En el primer capítulo podemos encontrar la realidad problemática, los antecedentes, conceptos generales, la formulación del problema, justificación, el planteamiento de hipótesis y objetivos de la investigación, teniendo como objetivo general determinar la influencia del sistema de información gerencial en la toma de decisiones del Área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C Tarapoto 2018. El capítulo II está constituido por el diseño de la investigación, Descriptivo, Correlacional – Causal, Operacionalización de las variables, población y muestra el cual estuvo conformado por 10 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta, con un total de 38 preguntas, y la validez estuvo a cargo de 3 especialistas y para la confiabilidad se utilizó el método del Alfa de Cronbach. En el capítulo III encontramos los resultados de la investigación, para lo cual se ingresaron los datos obtenidos mediante el software estadístico SPSS 25, realizando el análisis descriptivo e inferencial, logrando contrastar las hipótesis y así aceptar o rechazar las hipótesis de investigación. En el capítulo IV observamos la discusión de los resultados con trabajos previos y antecedentes. En el capítulo V las conclusiones de la investigación realizada nos indica que existe influencia positiva de los sistemas de investigación gerencial en la toma de decisiones del área de logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. ya que existe evidencian suficiente para aceptarla y que como lo mencionan muchos autores, los Sistemas de Información Gerencial son muy importantes en las organizaciones. En el capítulo VI las recomendaciones tanto para la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. como en general ya que es una investigación con un tema importante que busca mejorar y optimizar las organizaciones. Y para finalizar en el capítulo VII encontramos las Referencias Bibliográficas del presente trabajo de investigación.

**Palabras claves:** Sistemas de información gerencial, toma de decisiones, integrados.

## **ABSTRACT**

The present research work consists of 7 chapters. In the first chapter we can find the Problematic Reality, the antecedents, the general concepts, the formulation of the problem, justification, the presentation of hypothesis and objectives of the investigation, having like general objective To determine the influence of the Management Information System in the taking of decisions of the Logistics Area in the company Grupo Hecaliro JIA SAC Tarapoto 2018. Chapter II is constituted by the design of the research, Descriptive, Correlational - Causal, Operationalization of the variables, population and sample which was conformed by 10 collaborators, the technique used was the survey, with a total of 38 questions, and the validity was in charge of 3 specialists and for the reliability of the Cronbach's Alpha method. In chapter III, the results of the investigation are found, for which data obtained through the statistical software SPSS 25 were entered, performing the descriptive and inferential analysis, achieving to contrast the hypotheses and thus accept or reject the research hypotheses. In chapter IV we observe the discussion of the results with previous work and background. In the chapter The conclusions of the research carried out indicates that there is a positive influence of the management research systems in decision making in the area of logistics in the company Grupo Hecaliro JIA S.A.C. that there is already enough evidence to accept it and that as many authors mention, Management Information Systems are very important in organizations. In chapter VI the recommendations for the company Grupo Hecaliro JIA S.A.C. as in general it is already an investigation with an important topic that seeks to improve and optimize organizations. And finally in chapter VII. The Bibliographic References of the present research work.

**Keywords:** Management information systems, decision making, integrated.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

En las últimas décadas en el contexto internacional se vienen aplicando nuevas tecnologías y herramientas de gestión que soportan a las organizaciones y la toma de decisiones, como muestra es la “Era Informática” es una nueva herramienta utilizada en las organizaciones; este bien llamado recurso “información” dentro de una empresa es muy útil pero más aún si estos son datos confiables y oportunos. Todas las organizaciones a nivel mundial tienen que tomar decisiones frecuentemente de todo tipo, operativo, gerencial y otros. Las empresas emplean por ejemplo los Sistemas de Información Gerencial como una herramienta de gran aporte a mejorar el proceso de toma de decisiones. Estos sistemas integrados brindan datos los cuales al ser procesados y filtrados enriquecen y generan ventaja competitiva a las empresas. En nuestro país se viene aplicando estas herramientas de gestión con gran auge pues se sabe que toda empresa que cuente con información real, que maneje sus datos de forma ordenada, segura, clara y oportuna, estos logran enriquecer las organizaciones, ejemplo; si tú sabes las preferencias de tus clientes de manera más fidelizada esto genera una ventaja, en la parte interna de una empresa por ejemplo; si cuentas con inexactitud en inventarios lo cual es muy frecuente en las empresas por la frecuencia en los procesos que se realizan de compra –venta, esto nos genera información sesgada y muchas deficiencias. Este es uno de los problemas en la empresa Grupo Hecaliro Jia S.A.C, el cual su giro es comercial y su razón de ser es comprar y vender repuestos de motos al por mayor y menor, es por ello que cuentan con un sistema de información gerencial como el transaccional llamado sistema de ventas, el cual está funcionando ya varios años al cual además es propicio realizar ajustes de acuerdo a las nuevas necesidades de la empresa, ya que todo cambia y se deben adaptar a los nuevos requerimientos del mercado. La necesidad de mejorar la toma de decisiones en el área de logística de la empresa en mención es muy importante porque al contar con un sistema que te pueda soportar la toma de decisiones y que pueda revelar información que realmente genere ventaja ayudará en la empresa con todos sus procesos. Al contar con información fidedigna y en tiempo real por ejemplo sobre el stock de la mercadería, rotación de mercadería, nivel de ventas y otros, permitirá a los responsables tomadores de decisiones establecer límites, como stock mínimo, etcétera., y a que estas decisiones sean con un alto índice de asertividad.

Los desafíos que las empresas nacionales y más aún regionales, están enfrentando son de carácter tecnológico es por ello que, si no empezamos a utilizar este recurso como una ventaja competitiva dentro de nuestra empresa, con el tiempo este puede ser una amenaza.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A nivel internacional**

Cedeño, L. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Implementación de un Sistema Automatizado que optimice la Gestión de los procesos Administrativos del Área Servicios Médicos de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas – Venezuela*. (Tesis de pregrado). Universidad de Oriente Núcleo Monagas, Venezuela”. Concluyó que: el uso de estas herramientas, mejora el proceso de desarrollo de software, simplificando el trabajo en la empresa el cual se verá reflejado positivamente con el tiempo. Es por ello que en mi opinión los sistemas de información son una herramienta sumamente importante en el desarrollo de los procesos y actividades de una organización.

Granados, A. (2000). En su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de un Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones de la Gerencia de Recursos Humanos*. (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Concluyó que: El personal está convencido de las ventajas que ofrece la automatización de las tareas y la necesidad de manejar información precisa y veraz, de manera que la idea de una propuesta de un Sistema de Información Gerencial tiene una alta posibilidad de éxito en la consecución de los objetivos. Es por ello que la implementación del sistema de información gerencial para la facilitación de la integración de datos y su disponibilidad para la toma de decisiones en la gerencia de recursos humanos a través de un sistema denominada “Warehouse”.

### **A nivel nacional**

Pérez, F. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Implementación de un Sistema de Información Gerencial para una adecuada toma de decisiones económicas y financieras en el Golf y Country Club LIMA*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Concluyó que: la investigación realizada confirmó que la mala situación económica del Golf y Country Club LIMA es por la escasa información en la empresa para apoyar las decisiones, es por ello que implementar indicadores relevantes en el sistema de información gerencial ayudara a mejorar la toma de decisiones en todo el Golf y Country Club. Mi apreciación referente al aporte de esta tesis en la organización implementada es que permitirá optimizar las decisiones tomadas en las áreas donde se implementará el sistema en este caso finanzas.

Mendoza, S. (2011). En su trabajo de investigación titulado: *Análisis, diseño e implementación de un sistema gerencial basado en una suite integrada de datamarts para las áreas de finanzas, contabilidad, recurso humano y comercial*". (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Concluyó que: la implementación de un sistema de información, en un entorno amigable e intuitivo, que permita realizar el análisis a nivel gerencial de las áreas de Finanzas, Contabilidad, Recursos Humanos y Comercial dentro de una empresa que brinda servicios o comercializa productos y que tenga implantado un ERP para la llevar la operación de los procesos de negocio, el cual consistirá en una gama de reportes de análisis gerenciales que permitan visualizar Indicadores de Gestión para las cuatro áreas mencionadas y ser herramientas de apoyo para la toma de decisiones de la alta dirección de la organización. Referente al trabajo de investigación planteado mi apreciación es que la implementación de estos sistemas de información en las organizaciones es muy beneficioso, porque minimizan tiempo, costos y nos brindan información en tiempo oportuno mejorando así la gestión organizacional y el proceso de toma de decisiones.

Cosavalente, E. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Diseño de un sistema de información gerencial y su incidencia en la gestión de la Empresa Ferretería Barrenechea S.R.L. de la ciudad de Pacasmayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Sede Valle Jequetepeque, Trujillo, Perú. Concluyó que: el personal presenta un grado de insatisfacción con respecto al sistema que vienen

utilizando y es por ello que con la implementación de este nuevo sistema de información gerencial mejorará mucho los procesos principalmente al lograr obtener información suficiente, relevante y oportuna para la toma de decisiones. La propuesta de diseñar un sistema de información gerencial es beneficioso en toda organización y más aún en una ferretería que consta de una gama de productos en el cual la información (data) es amplia y este sistema apoyara en mantener registros razonables, confiables y en el tiempo requerido para mejorar la toma de decisiones a nivel organizacional.

Ocampo, A. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Sistemas de Información Gerencial y su relación con la toma de decisiones, de los Gerentes de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú. Concluyó que: Se encontró una correlación entre el sistema de información gerencial con toma de decisiones de los Gerentes de la Dirección Regional de Salud Cusco; con un nivel moderado de (0.553) de acuerdo al valor de Taub de Kendall. Es por ello que se puede apreciar que los sistemas de información gerencial hoy en día son muy necesarios y útiles en las organizaciones para mejoras en sus procesos y automatización de los mismos.

#### **A nivel regional**

Vargas, M. (2011). En su trabajo de investigación titulado: *Influencia de un Sistema de Información Gerencial en el rendimiento de la empresa Maderas Industriales del Oriente S.A.C. –San Martin*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Concluyó que: El diseño e implementación de un Sistema de información gerencial en la empresa maderera permitió demostrar su efectividad. Ante la falta de una herramienta que brinde información propicia a la gerencia para la toma de decisiones, fue necesaria la implementación de este sistema, buscando que este sea una herramienta válida y de apoyo para la gestión, suministrando la información adecuada a los usuarios internos y que en consecuencia tenga un impacto positivo en el rendimiento de la empresa. En cuanto la empresa en el periodo posterior a la implementación del sistema mostró una mejora con respecto al periodo anterior en lo que a toma de decisiones se refiere.

### **1.3 Teorías Relacionados al Tema**

## **Sistemas de Información Gerencial:**

Algunos conceptos básicos de sistema de información de algunos autores:

“Un sistema de Información es una colección de personas, procedimientos y equipos diseñado, construido, operado y mantenido para colecciones, registros, procesar, almacenar, recuperar y mostrar información” (Telchroew,1976) citado por Silva Hernández, 2009.

“Un sistema para convertir datos procedentes del exterior o del interior del mismo en información y para comunicar está en forma apropiada a los directivos de todos los niveles y de todas las funciones para facilitar la toma de decisiones efectivas y oportunas para la planeación, dirección y control de las actividades de los cuales ellos son responsables” (Lucey, 1987).

Según Waterfield Ramsing, (1998) dice “un SIG es una serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios en la forma en que estos la requieran” (p. 12).

Para definir el sistema de información, Laudon y Laudon (2012) refiere lo siguiente:

Sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos (p.15).

Además, Laudon y Laudon (2012) nos indica que:

Hay tres actividades en un sistema de información que producen los datos necesarios para que las organizaciones tomen decisiones, controlen las operaciones, analicen problemas y creen nuevos productos o servicios(p. 16).

Estas actividades son:

### **Entrada, procesamiento y salida:**

- 1.- La entrada:** captura o recolecta los datos en crudo desde el interior de la organización o a través de su entorno externo.
- 2.- El procesamiento:** convierte esta entrada en bruto en un formato significativo.
- 3.- La salida:** transfiere la información procesada a las personas que harán uso de ella, o a las actividades para las que se utilizará. Los sistemas de información también

requieren retroalimentación: la salida que se devuelve a los miembros apropiados de la organización para ayudarles a evaluar o corregir la etapa de entrada. (p. 16).

**Figura 1.** Funciones de un sistema de información gerencial. (Laudon y Laudon 2012 p. 17).

**Dimensiones de los Sistemas de Información Gerencial:**

En su libro *Sistemas de Información Gerencial* Laudon y Laudon (2012) establece que “debe conocer las dimensiones más amplias de organización, administración y tecnología de la información de los sistemas”.(Ver la figura 2), (p. 18)



**Figura 2.** Dimensiones de los sistemas de información gerencial Laudon y Laudon (2012 p. 18).

Las dimensiones de los Sistemas de Información Gerencial según el libro de Laudon y Laudon (2012).

**Dimensión 1:** Organización.

Los autores Laudon y Laudon (2012) señalan con respecto a esta dimensión que: “Los sistemas de información son una parte integral de las organizaciones. Los elementos clave de una organización son: su gente, su estructura, sus procesos de negocios, sus políticas y su cultura”. Las organizaciones tienen una estructura compuesta por distintos niveles y áreas. Sus estructuras revelan una clara división de labores. La autoridad y responsabilidad en una empresa de negocios se organizan como una jerarquía, o estructura de pirámide. (p. 19) (Ver la figura 3).



**Figura 3.** Niveles de una empresa. Laudon y Laudon (2012, p.19).

### **Dimensión 2:** Administración

Con respecto a la segunda dimensión los autores Laudon y Laudon (2012) señalan que:

“El trabajo de la gerencia es dar sentido a las distintas situaciones a las que se enfrentan las organizaciones, tomar decisiones y formular planes de acción para resolver los problemas organizacionales”. Los gerentes perciben los desafíos de negocios en el entorno; establecen la estrategia organizacional para responder a esos retos y asignan los recursos tanto financieros como humanos para coordinar el trabajo y tener éxito. (p. 20).

En tal sentido los administradores y tomadores de decisiones deben ser personas con capacidad de liderar y trabajar en equipo y con la capacidad de maximizar la utilización de los recursos y minimización de costos y tiempo para la ejecución de los procesos y tareas en la organización.

### **Dimensión 3:** Tecnología de la información

Con respecto a la tercera dimensión que nos establecen Laudon y Laudon (2012), lo

definen como:

“La tecnología de la información es una de las diversas herramientas que utilizan los gerentes para lidiar con el cambio”. El hardware de computadora es el equipo físico que se utiliza para las actividades de entrada, procesamiento y salida en un sistema de información. Consiste en lo siguiente: computadoras de diversos tamaños y formas (incluyendo los dispositivos móviles de bolsillo); varios dispositivos de entrada, salida, almacenamiento y dispositivos de telecomunicaciones que conectan a las computadoras entre sí (p. 20).

“El software de computadora consiste en las instrucciones detalladas y pre-programadas que controlan y coordinan los componentes de hardware de computadora en un sistema de información”.

### **Los tipos de sistemas de información según Laudon y Laudon (2012):**

Una organización de negocios típica tiene sistemas que dan soporte a los procesos de cada una de las principales funciones de negocios: sistemas para ventas y marketing, manufactura y producción, finanzas y contabilidad, recursos humanos, la gerencia operacional, la gerencia de nivel medio y la gerencia de nivel superior utilizan sistemas para dar soporte a las decisiones que deben tomar para operar la compañía. (p. 45).

### **Tipos de sistemas de información descritos en el libro de Laudon y Laudon (2012).**

#### **Sistemas de procesamiento de transacciones:**

Los gerentes operacionales necesitan sistemas que lleven el registro de las actividades y transacciones elementales de la organización, como ventas, recibos, depósitos en efectivo, nóminas, decisiones de créditos y el flujo de materiales en una fábrica. Los Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS) proveen este tipo de información. Laudon y Laudon (2012, p. 45).

“Un sistema de procesamiento de transacciones es un sistema computarizado que efectúa y registra las transacciones diarias de rutina necesarias para realizar negocios, como introducir pedidos de ventas, reservaciones de hoteles, nómina, registro de empleados y envíos. Laudon y Laudon (2012, p. 46).

Se puede definir entonces a este tipo de sistemas como los encargados de las actividades diarias y rutinarias que se dan en la empresa y que son muy utilizados a

nivel mundial, y en la empresa Grupo Hecaliro es el sistema base a la realización de su actividad principal que es la compra y venta de mercadería.

### **Sistemas de información gerencial para el soporte de decisiones:**

En este tipo de sistema Laudon y Laudon (2012) lo define como:

“Los MIS proveen a los gerentes de este nivel (medio), reportes sobre el desempeño actual de la organización. Esta información se utiliza para supervisar y controlar la empresa, además de predecir su desempeño en el futuro”. (p. 47).

Además, brindan apoyo a la toma de decisiones que no es rutinaria. Se enfocan en problemas que son únicos y cambian con rapidez, para los cuales el proceso para llegar a una solución tal vez no esté por completo predefinido de antemano. Todos los sistemas gerenciales que acabamos de describir son sistemas para inteligencia de negocios (BIS). La inteligencia de negocios es un término contemporáneo que se refiere a los datos y herramientas de software para organizar, analizar y proveer acceso a la información para ayudar a los gerentes y demás usuarios empresariales a tomar decisiones más documentadas. Laudon K. y Laudon J., (2012, pp. 47-48)

Estos sistemas de apoyo a la toma de decisiones son las nuevas herramientas que se están implementando a nivel gerencial para mejorar y dinamizar la gestión en búsqueda de la realización de los objetivos y la mejora constante en las empresas.

### **Sistemas de administración de la cadena de suministro según Laudon y Laudon (2012):**

Las empresas usan sistemas de administración de la cadena de suministro (SCM), para ayudar a administrar las relaciones con sus proveedores. Estos sistemas ayudan a proveedores, empresas de compras, distribuidores y compañías de logística a compartir información sobre pedidos, producción, niveles de inventario, y entrega de productos y servicios, de modo que puedan surtir, producir y entregar bienes y servicios con eficiencia. El objetivo primordial es llevar la cantidad correcta de sus productos desde el origen hasta su punto de consumo en el menor tiempo posible y con el costo más bajo. Estos sistemas aumentan la rentabilidad de las empresas al reducir los costos de transportación y fabricación de los productos, y al permitir a los gerentes tomar mejores decisiones en cuanto a la forma de organizar y programar el suministro, la producción y la distribución. (p. 340).

### **Uso de los Sistemas de Información para lograr una ventaja competitiva según Laudon y Laudon (2012):**

En casi cualquier industria que se examine, descubrirá que a algunas empresas les va mejor que a otras. Casi siempre hay una empresa que sobresale. Se dice que a las empresas “les va mejor” que otras tienen una ventaja competitiva sobre los demás o tienen acceso a recursos especiales y las demás no, o pueden utilizar los medios disponibles en forma común con más eficiencia (p. 94)

Ciertamente como muchos autores lo confirman los sistemas de información sea el tipo de sistema con el que se cuente de acuerdo a las necesidades de la organización, implementados de manera adecuada y utilizándolos de esa manera aplicando todos los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados; nos generará sin duda alguna ventaja competitiva. Pues contaremos con un recurso muy importante como llega a ser la información relevante, oportuna que estas herramientas nos brindan.

### **Teorías Toma de Decisiones:**

“La toma de decisiones es fundamental para el organismo y la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas”. (Kats, 2003).

“La toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir”; (Chiavenato, 2007).

“La toma de las decisiones es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción, está enfocada bajo los parámetros de la teoría de juegos y la del caos”; (Freemany, 2008).

### **La toma de decisiones y los sistemas de información:**

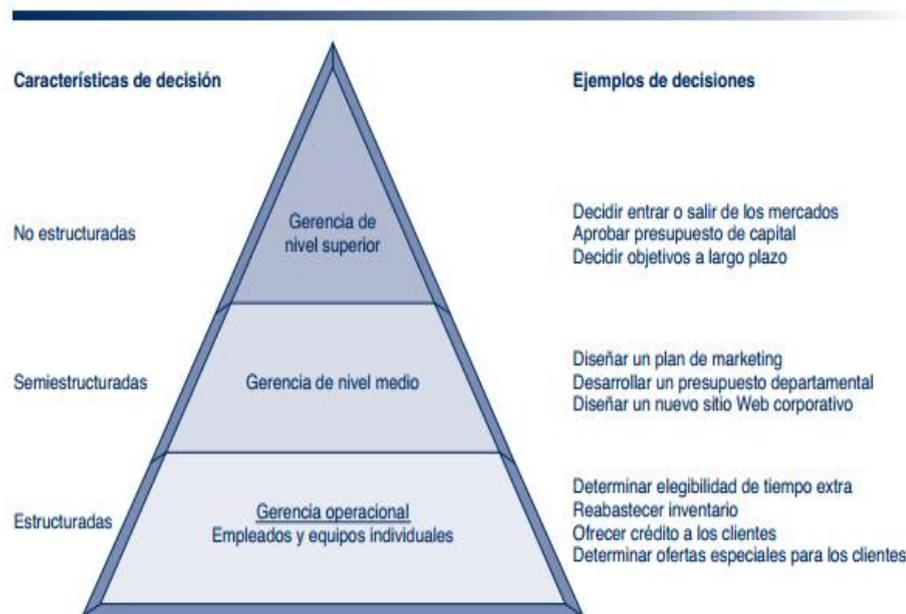
Entendamos ahora la relación entre la toma de decisiones y los sistemas de Información el cual define nos define los autores Laudon y Laudon (2012) en su libro “Sistemas de Información Gerencial”:

La toma de decisiones en las empresas solía limitarse a la gerencia. En la actualidad, los empleados de menor nivel son responsables de algunas de estas decisiones, ya que los sistemas de información hacen que la información esté disponible para los niveles inferiores de la empresa. Pero, ¿qué queremos decir con una mejor toma de decisiones? ¿Cómo se realiza la toma de decisiones en las empresas y otras organizaciones? Ahora analicemos este tema con detenimiento (p. 455).

Ahora veamos los tipos de decisiones que nos señalan Laudon y Laudon (2012) en su Libro Sistemas de Información Gerencial:

### Tipos de decisiones según Laudon y Laudon (2012):

“Cada nivel jerárquico tiene distintos requerimientos de información para el soporte de decisiones y responsabilidad para distintos tipos de decisiones”. (2012,p. 455).(Ver la figura 4).



**Figura 4.** Requerimientos de información por jerarquía. (Laudon y Laudon 2012 p. 456)

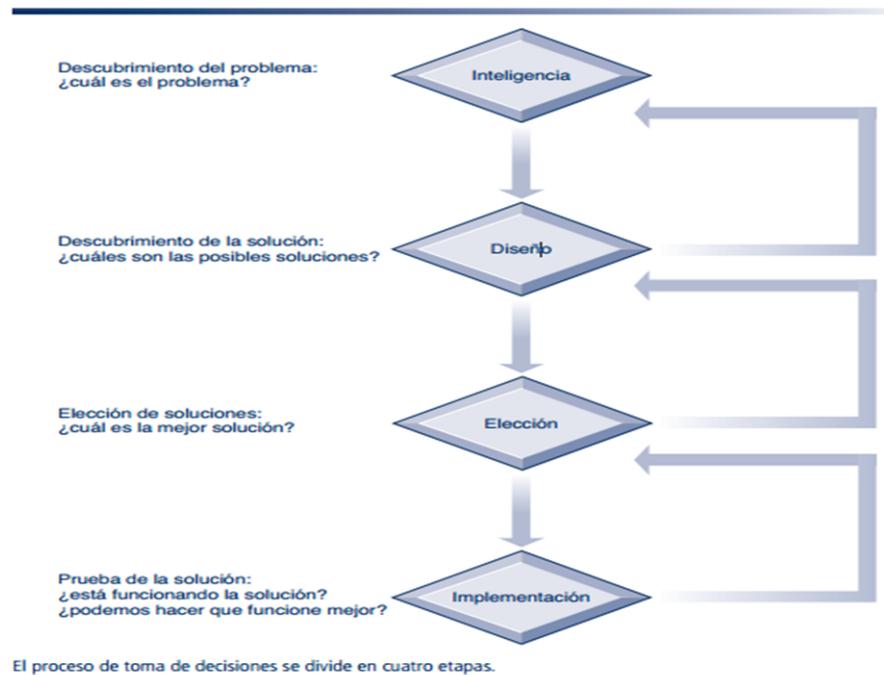
### Las decisiones se clasifican como estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas según el Libro de Laudon y Laudon (2012):

Las decisiones no estructuradas: son aquellas en las que el encargado de tomarlas debe proveer un juicio, una evaluación y una perspectiva para resolver el problema. Cada una de estas decisiones es novel, importante y no rutinaria, por lo que no hay un procedimiento bien comprendido o acordado para tomarlas. (p. 456)

Las decisiones estructuradas: son repetitivas y rutinarias; además se requiere un procedimiento definido para manejarlas, de modo que, cada vez que haya que tomarlas, no se consideren como si fueran nuevas. Muchas decisiones tienen elementos de ambos tipos de decisiones y son semiestructuradas, en donde sólo una parte del problema tiene una respuesta clara proporcionada por un procedimiento aceptado. En general, las decisiones estructuradas son más prevalentes en los niveles más bajos de la organización, en tanto que los problemas no estructurados son más comunes en los niveles más altos de la firma. (p. 456)

### El proceso de toma de decisiones según Laudon y Laudon (2012):

“Tomar una decisión es un proceso que consta de varios pasos. Simón (1960) describió cuatro distintas etapas en la toma de decisiones: inteligencia, diseño, elección e implementación”. (p. 457).(Ver la figura 5).



**Figura 5.** Etapas en la toma de decisiones. (Laudon y Laudon 2012 p. 457).

### Dimensiones de Toma de Decisiones del Área de Logística:

#### Dimensión 1: Decisión de Requerimiento de Compra y Abastecimiento:

De acuerdo a Martínez, E., (2010) "En su libro Gestión de Compras, citado por Delgado, G. en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración: *“señala que la misión general del aprovisionamiento consiste en obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y/o servicios que necesite para su funcionamiento en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado”* (p. 53).

Ballou R., en su Libro “Logística Empresarial, control y Planificación nos indica lo siguiente:

#### Etapas del Proceso de Abastecimiento según Ballou R., (1999):

**Programación:** Es la primera etapa fundamental del proceso de abastecimiento y ésta se encuentra comprendida dentro del sub sistema de información y como tal

cumple las funciones de planificar y programar todas las necesidades de bienes y servicios para su adquisición posterior, de acuerdo al plan previamente aprobado. (s.p).

**Adquisición u obtención:** Esta segunda etapa en sí constituye el proceso central en el ciclo logístico, por cuanto va permitir obtener del exterior de la Institución los materiales, productos y/o servicios que necesite para su funcionamiento. (s.p).

**Dimensión 2:** Decisión Almacenamiento e Inventario:

Los aportes de Ballou R., (2004) en su Libro “Logística, Administración de la cadena de suministros refiere lo siguiente:

¿Realmente necesitan las empresas el almacenamiento y el manejo de materiales como parte del sistema de logística? Si la demanda por los productos de una empresa se conociera con seguridad, y los productos pudieran suministrarse instantáneamente para satisfacer la demanda, teóricamente el almacenamiento no sería necesario, ya que no se mantendría ningún inventario (p. 470).

El almacenamiento simplemente es la acumulación de inventario en el tiempo. Se eligen diversas ubicaciones en el almacén y diferentes periodos de tiempo, dependiendo del propósito del almacén. Dentro del almacén, estas actividades de traslado-almacenamiento son repetitivas y análogas a las actividades de traslado-almacenamiento que ocurren entre varios niveles del canal de suministros (p. 472).

El almacenamiento y el manejo de materiales tienen que considerarse en concordancia. De alguna forma, el almacenamiento es simplemente una parada temporal de los materiales que fluyen por todo un almacén. El almacenamiento ayuda a promover la total utilización del espacio y a mejorar la eficiencia en el manejo de los materiales (p. 490).

**Dimensión 3:** Decisión de Despacho y Distribución según Anaya J., (2008):

La distribución en si es una etapa de carácter ejecutiva y netamente dinámica se la define como: La acción resolutive de hacer llegar a las Unidades Operativas de la

Institución los medios logísticos fijados en la determinación de las necesidades y conseguidos a través de la adquisición u obtención. Por principio, nada debe salir del almacén sin estar amparada por un documento para su distribución, por cuanto el despacho o distribución es la etapa culminante del proceso logístico, y su ordenamiento depende de la calidad del servicio que se brinde y el control contable de los consumos, es por esto que debe estar muy bien controlado(s.p).

En cuanto Laudon y Laudon (2012) refiere lo siguiente de los Sistemas de administración de la cadena de suministros:

“Los sistemas de administración de la cadena de suministro proveen el tipo de información que ayuda a los miembros de la cadena de suministro a tomar mejores decisiones sobre las compras y los programas. (p. 343).

Según Laudon y Laudon (2012) en su libro nos indica que:

“Los sistemas de planificación de la cadena de suministro permiten a la firma modelar su cadena de suministro existente, generar pronósticos de la demanda de los productos y desarrollar planes óptimos de abastecimiento y fabricación”. Dichos sistemas ayudan a las compañías a tomar mejores decisiones, como determinar cuánto hay que fabricar de un producto en un periodo de tiempo dado; establecer niveles de inventario para las materias primas, los productos intermedios y los productos terminados; determinar en dónde almacenar los productos terminados, e identificar el modo de transporte a usar para la entrega de los productos (p. 344).

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera Influyen los Sistemas de Información Gerencial en la Toma de Decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2018?

#### **1.5 Justificación**

##### **Justificación Teórica:**

Los sistemas de Información Gerencial permiten automatizar los procesos en las

organizaciones además de crear ventajas competitivas logrando mejorar la productividad; la investigación a desarrollar buscará en base a la teoría y los conceptos utilizados de sistemas de información y toma de decisiones en el área de logística la solución a las deficiencias y problemáticas referidas al tema.

Además de justificar la investigación en función a las aportaciones de Laudon K. y Laudon J., (2012). En sus definiciones en los sistemas de información gerencial y su aporte de este en la toma de decisiones en la cadena de suministros de la organización.

**Justificación Práctica:**

De acuerdo con los objetivos de estudio, el resultado de la investigación permitirá medir el nivel de influencia de la variable sistemas de información en la toma de decisiones del área de logística en la empresa donde se desarrolla la investigación y la solución a la problemática al área de logística.

**Justificación por conveniencia:**

La presente investigación tiene a razón de ser la utilidad en cuando al aporte de los datos obtenidos para mejoras y acciones en la empresa.

**Justificación Social:**

La presente investigación será de aporte para la empresa en donde se realizó la investigación además de ser fuente de información para posteriores trabajos.

**Justificación metodológica:**

Para lograr los objetivos de la investigación se acudirá a la técnica de investigación la encuesta que tendrá como instrumento un cuestionario de 30 preguntas. El cual al procesar los datos obtenidos de la muestra mediante los programas Excel y SPSS versión 25. Podremos contrastar las hipótesis y establecer las conclusiones y sugerencias.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Hi: Los sistemas de Información Gerencial influyen positivamente en la toma de decisiones del área de Logística de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto,

2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas:**

H1: Los sistemas de información gerencial influyen positivamente en la decisión de requerimiento de compra de mercadería en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2018.

H2: Los sistemas de información gerencial influyen positivamente en la decisión de almacenamiento e inventario en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2018.

H3: Los sistemas de información gerencial influyen positivamente en la decisión de despacho y distribución en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General:**

Determinar la influencia del Sistema de Información Gerencial en la toma de decisiones del Área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C Tarapoto 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos:**

- ✓ Determinar la influencia del Sistema de Información Gerencial en las Decisiones de Requerimiento de Compra de Mercadería.
- ✓ Determinar la influencia del Sistema de Información Gerencial en la Decisión de Almacenamiento e Inventario.
- ✓ Determinar la influencia del Sistema de Información Gerencial en la Decisión de Despacho y Distribución.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación:**

El estudio tiene un alcance Descriptivo, Correlacional, ya que se describió cada una de las variables y determinó la existencia de influencia de los Sistemas de

Información Gerencial sobre la Toma de Decisiones en el Área de Logística de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2018.

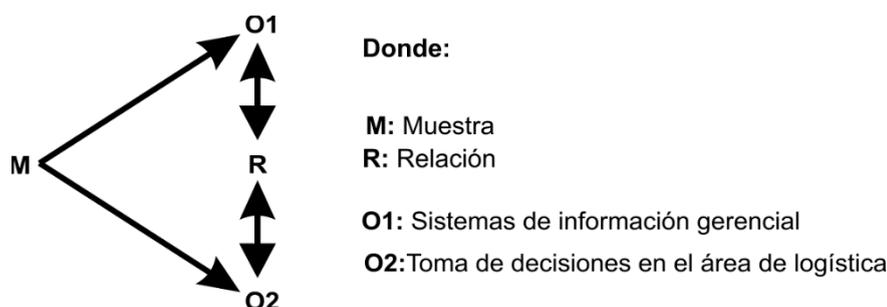
El tipo de investigación es Aplicada por que pretende poner en práctica los conocimientos y resultados obtenidos en mejora de la empresa.

Según Carrasco S., (2005) define que:

“Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios de un determinado sector de la realidad”. (p.43).

El diseño de la presente investigación esaplicará una investigación no–experimental por que no se realizará la manipulación deliberada de ninguna variable y de corte transversal por que se recolecto los datos en un solo momento.

Esquema del diseño:



## 2.2 Variables Y Operacionalización

- Variable Independiente.
  - ✓ Sistemas de Información Gerencial.
- Variable dependiente.
  - ✓ Toma de Decisiones del Área de Logística.

### Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	--------------------

				Nivel de toma de decisiones estratégicas.	
			Organización	Nivel de puesta en práctica de los programas y planes de la Gerencia General.	ordinal
				Nivel de supervisión de actividades cotidianas en la empresa.	
Sistemas de Información Gerencial	“Conjunto de Componentes Interrelacionados que reúne, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la organización”. Según (Laudon K. y Laudon J., 2012).	Herramienta de soporte a la toma de decisiones y manejo de la organización, dimensionado por organización, administración y tecnología.	Administración	Nivel de Implementación de procesos	ordinal
				Nivel de cumplimiento de objetivos	
				Nivel de Utilización de Recursos	
				Nivel de innovación de servicio	
			Tecnología	Nivel de conocimiento sobre tecnología	ordinal
				Nivel de uso de Hardware.	
				Nivel de uso de software.	
Toma de decisiones del área de logística	“La toma de decisiones es fundamental para el organismo y la conducta de la	Proceso que consiste en discernir de la manera más óptima, entre	Decisión de requerimiento compra de mercadería	Número de requerimientos de compra de mercadería.	ordinal

organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas". (Kats F., 2003).	diferentes alternativas, eligiendo la mejor de ellas para la empresa		Nivel de ejecución de compra de mercadería.	
	GRUPO HECALIRO JIA S.AC,	Decisión de Almacenamiento e Inventario	codificación de mercadería	
	dimensionando la decisión de requerimiento de compra de mercadería, la decisión de almacenamiento de inventario y la decisión de despacho y distribución		Ubicación de mercadería.	ordinal
			Realización de Inventarios.	
			Procesamiento de Pedidos	
		Decisión de Despacho y Distribución	Devoluciones	ordinal
			Quejas y Reclamos	
			Tiempo de entrega	

### 2.3 Población y Muestra:

#### Población:

La población para esta investigación está conformada por todos los colaboradores de la empresa, que son: el Gerente General y 9 colaboradores que forman un total de 10 personas.

**Tabla 1.** Colaboradores de la empresa.

<b>COLABORADORES</b>		
N°	Nombre	Cargo
1	Héctor Raúl Álvarez Panduro	Gerente General
2	Carlos Humberto Rojas Honorio	Jefe de Ventas
3	Roelser Castro Herrera	Vendedor 1
4	Daisy Venedy Arenas Basilio	Vendedora 2
5	Betsy Salazar Arenas	Cajera
6	Manuel Alfonso Marino Álvarez	Almacenero
7	Mauro Enrique Rojas Honorio	Empaque/Despacho
8	Reinaldo Ydelso Rojas Honorio	Apoyo Almacén/Distribución
9	Yessenia Orozco Ramos	Auxiliar Contable
10	Walter Adonis Calle Álvarez	Apoyo Ventas

**Fuente:** Lista de colaboradores obtenido de la planilla de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C

**Muestra:**

En esta investigación la muestra estuvo representada por el total de población siendo una muestra no probabilística por ser un conjunto pequeño de 10 personas, los cuales fueron escogidos por conveniencia del investigador por ser una población finita, teniendo en cuenta el tipo de información que se necesita recolectar para la investigación. Entonces  $N=n=10$ .

**2.3.3 Criterios de inclusión y exclusión:**

Inclusión:

- Gerente General.

- Todos los Colaboradores de la Empresa.

Exclusión:

- No se considera ningún tipo de exclusión.

## 2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Validez y Confiabilidad.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos serán las siguientes:

**Tabla 2.** Instrumento a utilizar

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Fuente/Informante</b>
Encuesta	cuestionario	Todos los colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C

- Encuesta:

Se llevará a cabo un cuestionario de 38 preguntas relacionados al tema de investigación y al tipo de información que se requiere recolectar.

- Validez:

La validez de los instrumentos estará a cargo de especialistas, quienes utilizando una tabla de criterios establecidos podrán dar fe y validez para la aplicabilidad del instrumento, además de ser profesionales titulados y habilitados.

- Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento se realizó utilizando el método del Alfa de Cronbach, para lo cual se ingresaron los datos obtenidos mediante el software

estadístico SPSS 25, de una muestra realizada a 10 colaboradores de la Empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.en la ciudad de Tarapoto, año 2018.

**Tabla 3.** Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0.943</b>	<b>38</b>

Fuente: Tabla 1

George D. y Mallery P., (2003)establecen como criterio general las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes del alfa de Cronbach:(p. 231)

- ✓ **Coeficiente alfa Cronbach>0.9 es excelente**
- ✓ Coeficiente alfa Cronbach>0.8 es bueno
- ✓ Coeficiente alfa Cronbach>0.7 es aceptable
- ✓ Coeficiente alfa Cronbach >0.6 es cuestionable
- ✓ Coeficiente alfa Cronbach >0.5 es pobre

**Interpretación:**Por tanto, como el Alfa de Cronbach es igual a **0.943**, la fiabilidad de la escala de medida es excelente.

## 2.5 Métodos de Análisis de datos:

La investigación es de naturaleza cualitativa por lo que se aplicara la estadística para el recojo, proceso y análisis de la información obtenida de campo, producto del instrumento empleado. Utilizando el programa Excel y SPSS versión 25.

Esta será ejecutada de la siguiente manera:

- Organización de datos.
- Procesamiento, conteo de información.
- Tabulación, tablas estadísticas y gráficos.
- Análisis Descriptivos.
- Análisis estadístico inferencial - Shapiro-Wilk.

### **III. RESULTADOS**

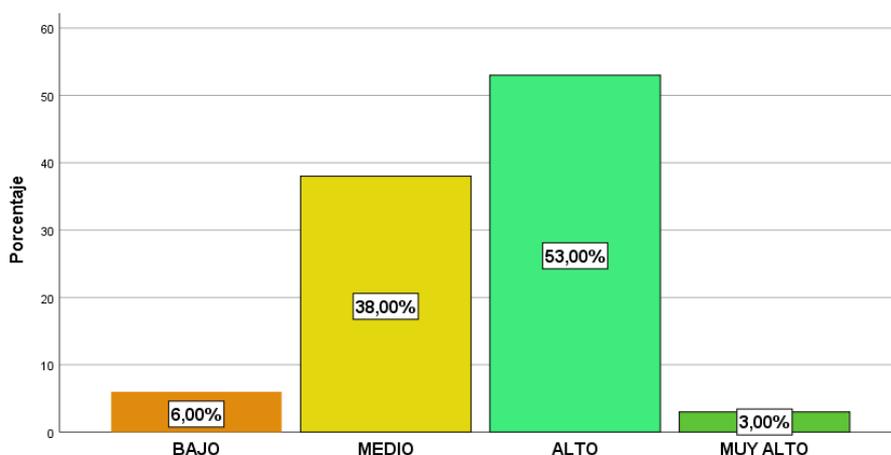
#### **3.1 Análisis descriptivo de los resultados**

##### **3.1.1 Sobre la variable independiente**

**Tabla 4.** Sistemas de Información Gerencial (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	6,0	6,0	6,0
	MEDIO	76	38,0	38,0	44,0
	ALTO	106	53,0	53,0	97,0
	MUY ALTO	6	3,0	3,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 6.** Sistemas de Información Gerencial (Agrupado)

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

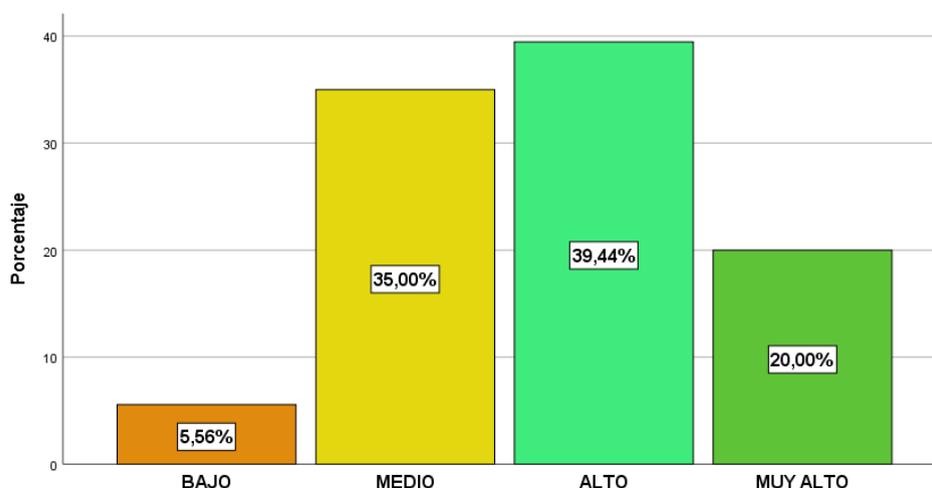
**Interpretación:** Se observa que el 6% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto al Sistema de Información Gerencial en la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, el 38% tiene una opinión de nivel medio, el 53% tiene una opinión de nivel alto, y sólo el 3% tiene opinión de nivel muy alto.

### 3.1.2 Sobre la variable dependiente

**Tabla 5.** Toma de Decisiones del Área de Logística (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	5,6	5,6	5,6
	MEDIO	63	35,0	35,0	40,6
	ALTO	71	39,4	39,4	80,0
	MUY ALTO	36	20,0	20,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 7.** Toma de Decisiones del Área de Logística (Agrupado)

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

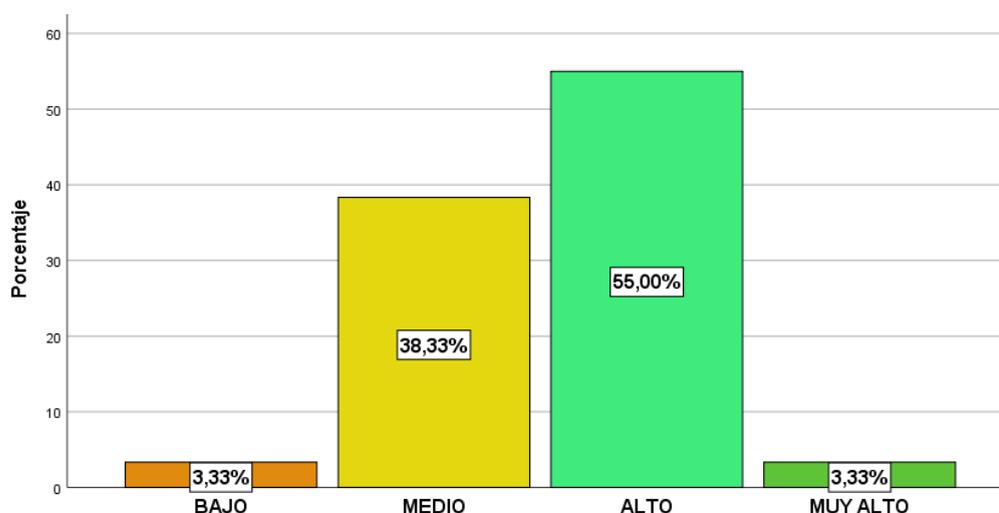
**Interpretación:** Se observa que el 5.56% de los Colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a la Toma de Decisiones en el Área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 35% tiene una opinión de nivel medio, el 39.44% tiene opinión de nivel alto y el 20%, tiene una opinión de nivel muy alto.

### 3.1.3 Dimensión 1: Organización

**Tabla 6.** Organización (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,3	3,3	3,3
	MEDIO	23	38,3	38,3	41,7
	ALTO	33	55,0	55,0	96,7
	MUY ALTO	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 8.** Organización (Agrupado)

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

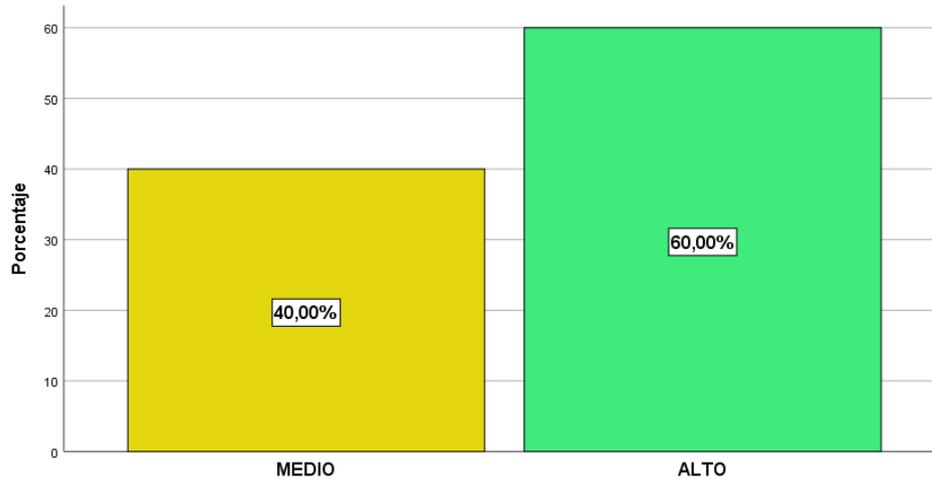
**Interpretación:** Se observa que el 3.33% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a la Dimensión Organización en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 38.33% tiene una opinión de nivel medio, el 55% tiene opinión de nivel alto y el 3.33%, tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 7.** ¿Cómo califica usted el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

	MEDIO	4	40,0	40,0	40,0
Válido	ALTO	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 9.** ¿Cómo califica usted el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la empresa?

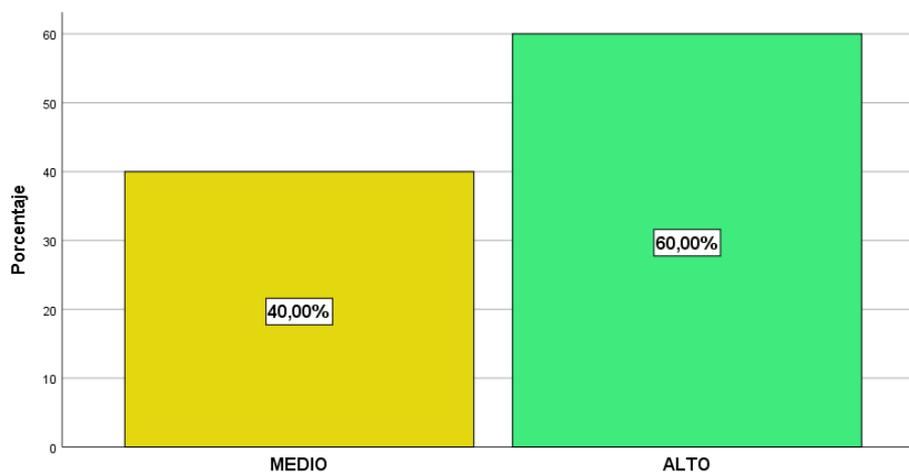
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 40% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al nivel de decisiones estratégicas que se toman en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C y el 60% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 8.** ¿Se utiliza la tecnología informática en la empresa para ayudar a tomar decisiones estratégicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	4	40,0	40,0	40,0
	ALTO	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 10.** ¿Se utiliza la tecnología informática en la empresa para ayudar a tomar decisiones estratégicas?

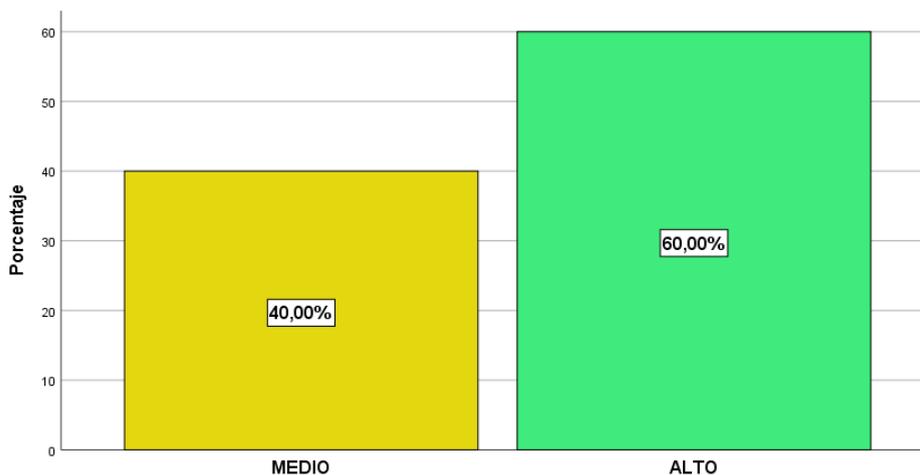
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 40% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al nivel de uso de la tecnología informática para ayudar a tomar decisiones estratégicas en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C y el 60% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 9.** ¿En qué nivel se pone en práctica los programas y planes de la alta dirección?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	4	40,0	40,0	40,0
	ALTO	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 11.** ¿En qué nivel se pone en práctica los programas y planes de la alta dirección?

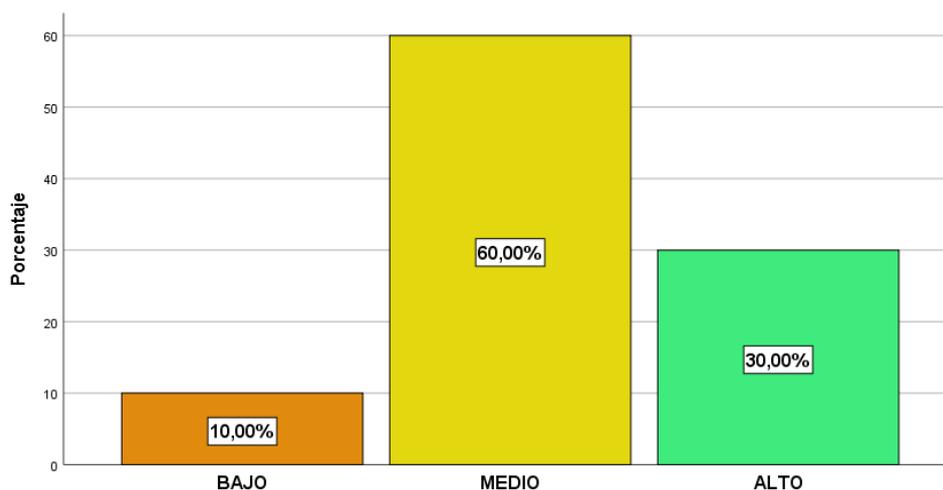
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 40% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al nivel de puesta en práctica de los programas y planes de alta dirección en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C y el 60% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 10.** ¿Con qué rapidez se pone en práctica los programas y planes de la alta dirección?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	6	60,0	60,0	70,0
	ALTO	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 12.** ¿Con qué rapidez se pone en práctica los programas y planes de la alta dirección?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 10% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto al nivel de rapidez en la puesta en práctica de los programas y planes de alta dirección en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 60% tiene una opinión de nivel medio y el 30% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 11.** ¿En qué nivel se cumplen las actividades cotidianas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

	MEDIO	5	50,0	50,0	50,0
Válido	ALTO	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 13.** ¿En qué nivel se cumplen las actividades cotidianas de la empresa?

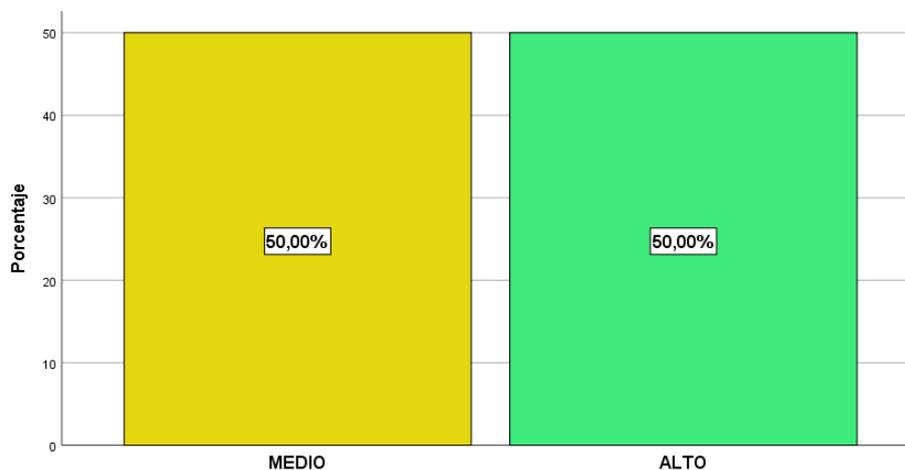
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 50% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al cumplimiento de las actividades cotidianas en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 50% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 12.** ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	5	50,0	50,0	50,0
	ALTO	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 14.** ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

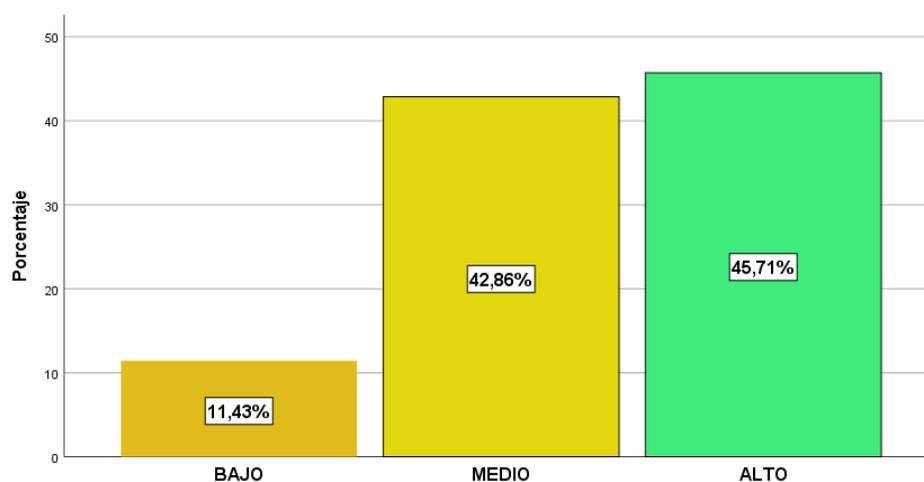
**Interpretación:** Se observa que el 50% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a conocer la misión y visión de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 50% tiene una opinión de nivel alto.

### 3.1.4 Dimensión 2: Administración

**Tabla 13.** Administración (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	11,4	11,4	11,4
	MEDIO	30	42,9	42,9	54,3
	ALTO	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 15.** Administración (Agrupado)

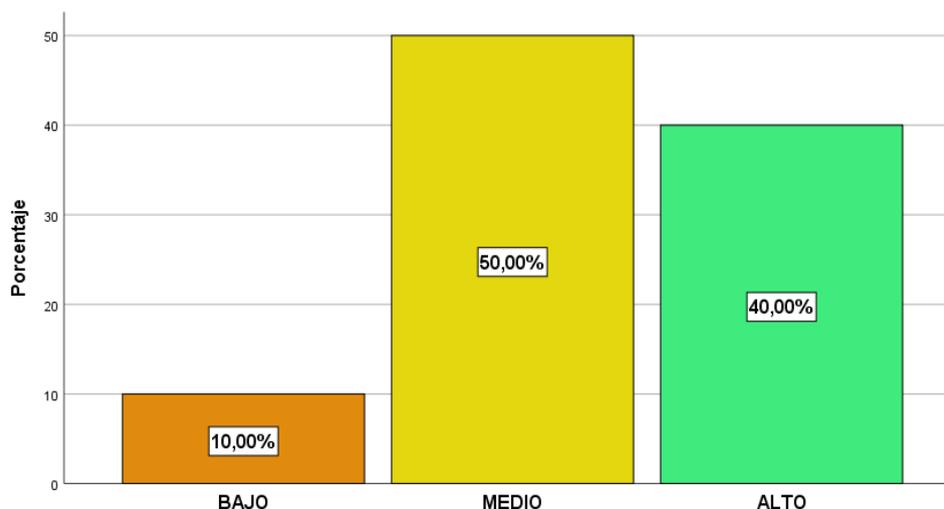
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 11.43% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a la Dimensión Administración en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 42.86% tiene una opinión de nivel medio, y el 45.71% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 14.** ¿En qué nivel se implementan los procesos establecidos en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	5	50,0	50,0	60,0
	ALTO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 16.** ¿En qué nivel se implementan los procesos establecidos en la empresa?

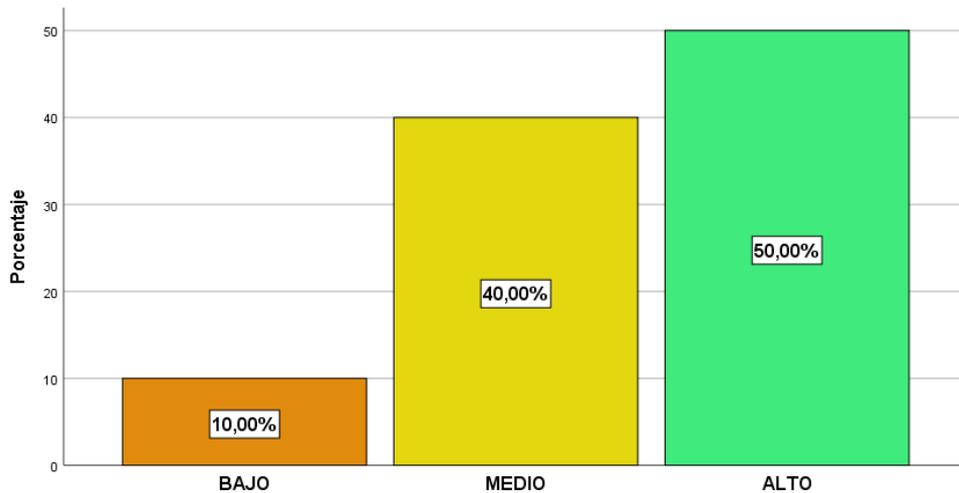
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 10% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a la implementación de los procesos establecidos en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 50% tiene una opinión de nivel medio y un 40% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 15.** ¿En qué nivel forma parte usted de la implementación de los procesos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	4	40,0	40,0	50,0
	ALTO	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 17.** ¿En qué nivel forma parte usted de la implementación de los procesos de la empresa?

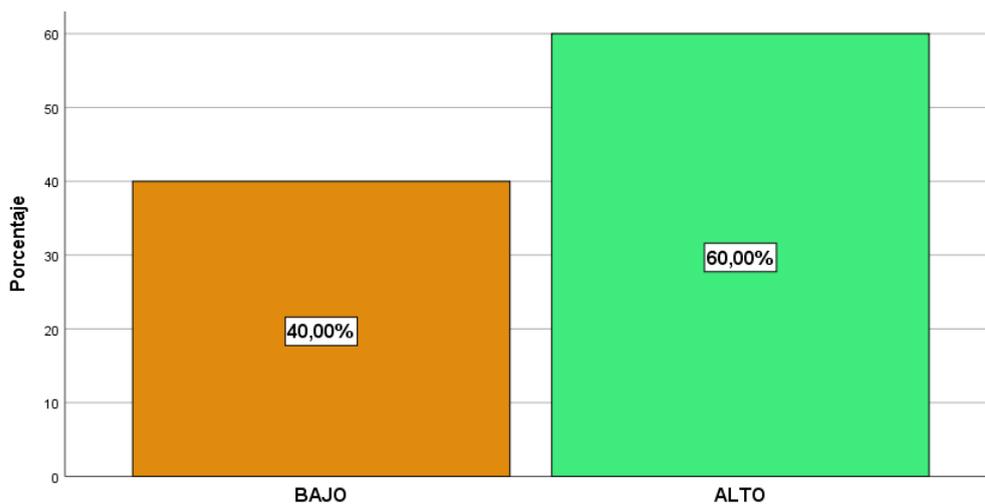
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 10% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a formar parte en la implementación de los procesos establecidos en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 40% tiene una opinión de nivel medio y un 50% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 16.** ¿Con qué frecuencia se supervisan las actividades cotidianas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	40,0	40,0	40,0
	ALTO	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 18.** ¿Con qué frecuencia se supervisan las actividades cotidianas de la empresa?

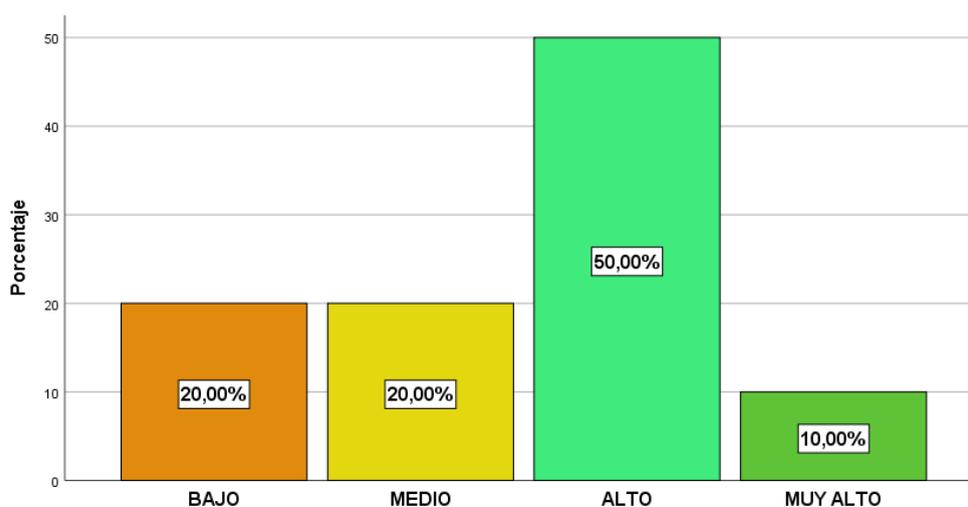
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 40% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a la frecuencia en la que se supervisan las actividades cotidianas en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 60% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 17.** ¿En qué nivel se cumplen los objetivos asignados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	2	20,0	20,0	40,0
	ALTO	5	50,0	50,0	90,0
	MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 19.** ¿En qué nivel se cumplen los objetivos asignados?

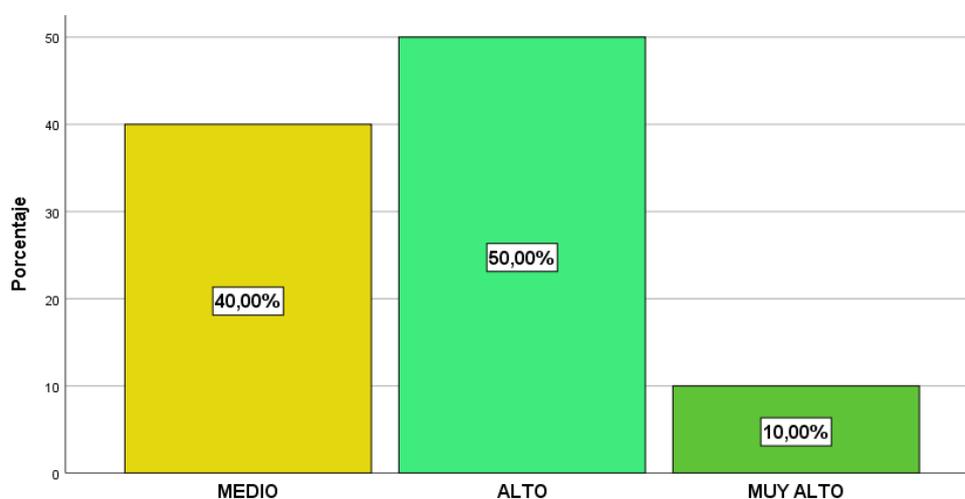
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 20% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto al cumplimiento de los objetivos asignados en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 20% tiene una opinión de nivel medio, un 50% tiene una opinión de nivel alto y un 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 18.** ¿En qué nivel se asignan los recursos requeridos para cumplir con los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	4	40,0	40,0	40,0
	ALTO	5	50,0	50,0	90,0
	MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 20.** ¿En qué nivel se asignan los recursos requeridos para cumplir con los objetivos?

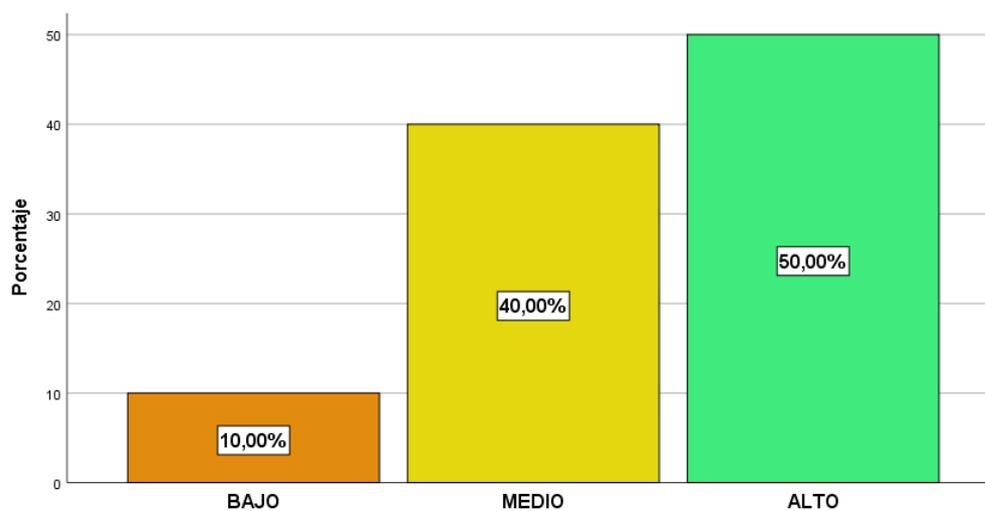
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 40% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la asignación de los recursos requeridos para cumplir con los objetivos en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 50% tiene una opinión de nivel alto y un 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 19.** ¿En qué nivel usa usted los recursos asignados para cumplir su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	4	40,0	40,0	50,0
	ALTO	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 21.** ¿En qué nivel usa usted los recursos asignados para cumplir su labor?

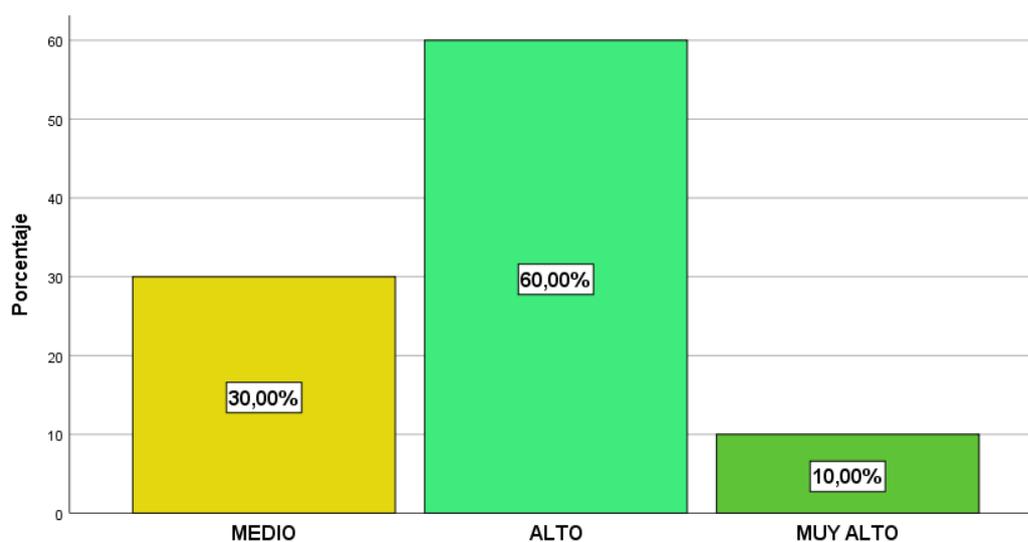
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 10% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto al uso de los recursos asignados para cumplir su labor en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 40% tiene una opinión de nivel medio y un 10% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 20.** ¿En qué nivel cree usted se innova en la empresa para mejorar su servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	3	30,0	30,0	30,0
	ALTO	6	60,0	60,0	90,0
	MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
	ALTO				
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 22.** ¿En qué nivel cree usted se innova en la empresa para mejorar su servicio?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

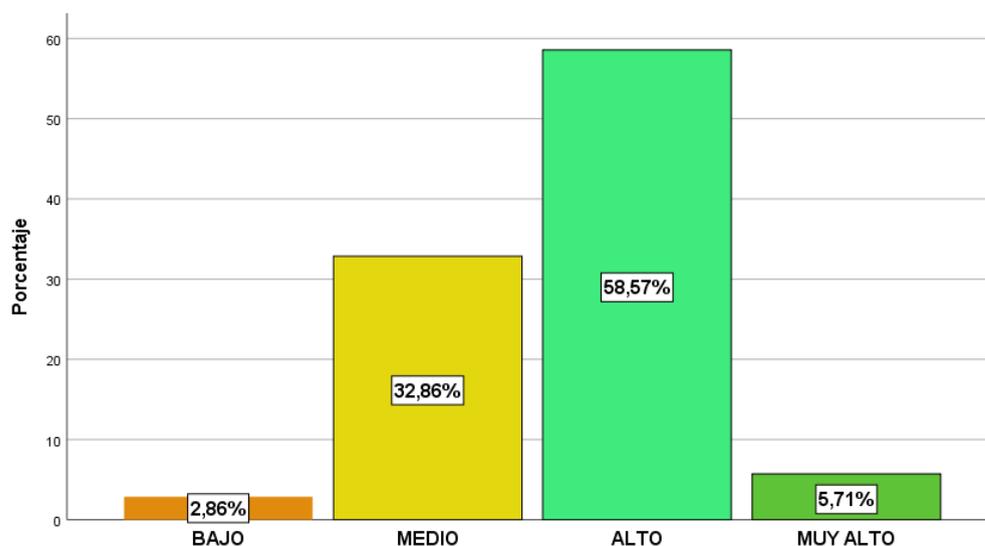
**Interpretación:** Se observa que el 30% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la innovación para mejorar el servicio en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 60% tiene una opinión de nivel alto y un 10% tiene una opinión de nivel alto.

### 3.1.5 Dimensión 3: Tecnología

**Tabla 21.** Tecnología (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	2,9	2,9	2,9
	MEDIO	23	32,9	32,9	35,7
	ALTO	41	58,6	58,6	94,3
	MUY ALTO	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 23.** Tecnología (Agrupado)

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

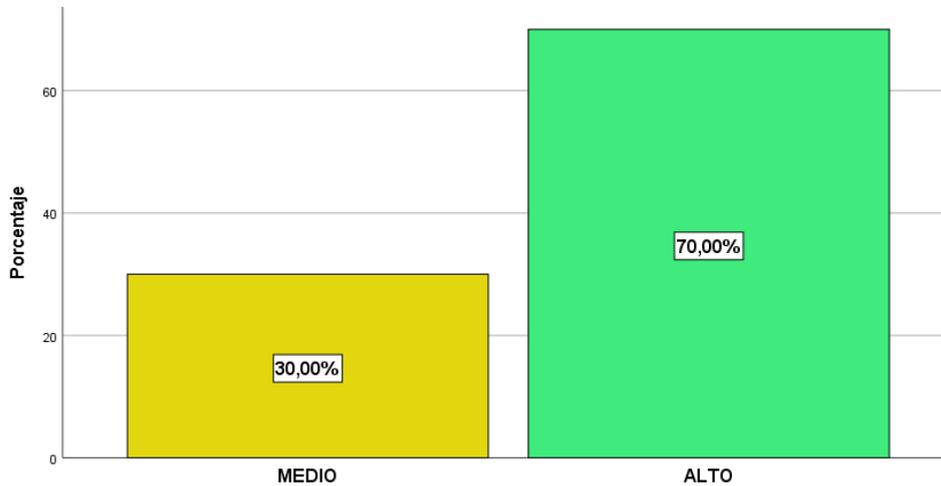
**Interpretación:** Se observa que el 2.86% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a la Dimensión Tecnología en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 32.86% tiene una opinión de medio, el 58.57% tiene una opinión de nivel alto y el 5.71% tiene opinión de nivel muy alto.

**Tabla 22.** ¿En qué nivel usa las tecnologías de información para innovar en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

	MEDIO	3	30,0	30,0	30,0
Válido	ALTO	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 24.** ¿En qué nivel usa las tecnologías de información para innovar en la empresa?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

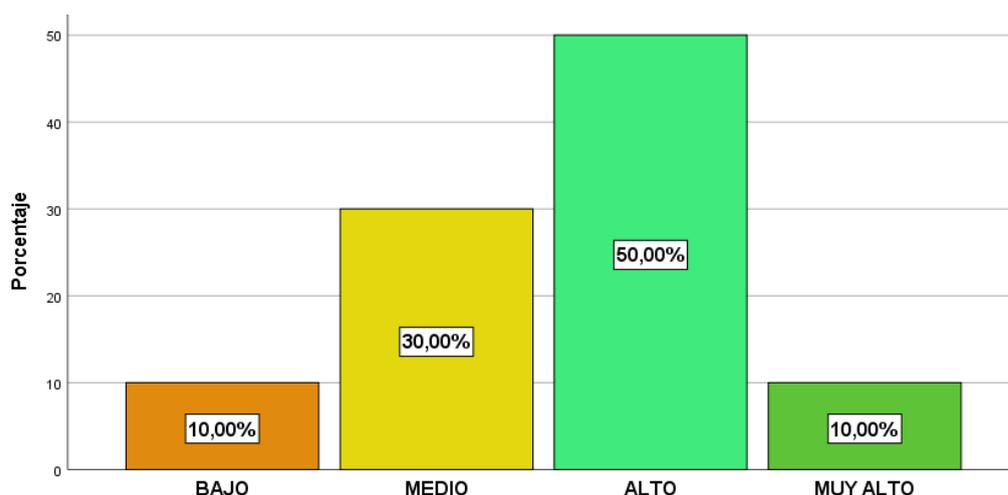
**Interpretación:** Se observa que el 30% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al uso de las tecnologías de información para innovar en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C y el 70% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 23.** ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las tecnologías de información y comunicación?

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	BAJO	1	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	3	30,0	30,0	40,0
	ALTO	5	50,0	50,0	90,0
	MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 25.** ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las tecnologías de información y comunicación?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

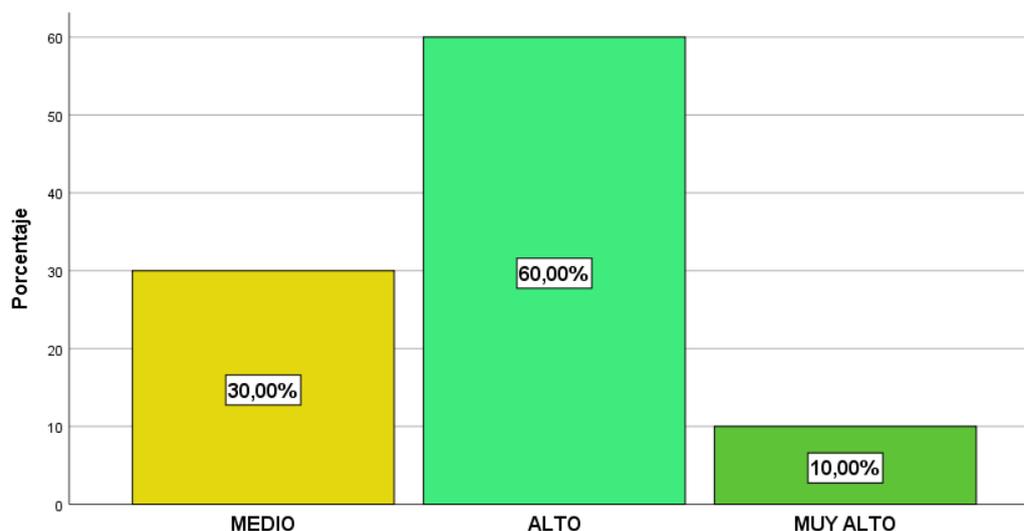
**Interpretación:** Se observa que el 10% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a su conocimiento en tecnologías de la información y comunicación en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 30% tiene una opinión de nivel medio, el 50% tiene una opinión de nivel alto y un 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 24.** ¿En qué nivel usas las tecnologías de información y comunicación en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	3	30,0	30,0	30,0
	ALTO	6	60,0	60,0	90,0

MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 26.** ¿En qué nivel usas las tecnologías de información y comunicación en la empresa?

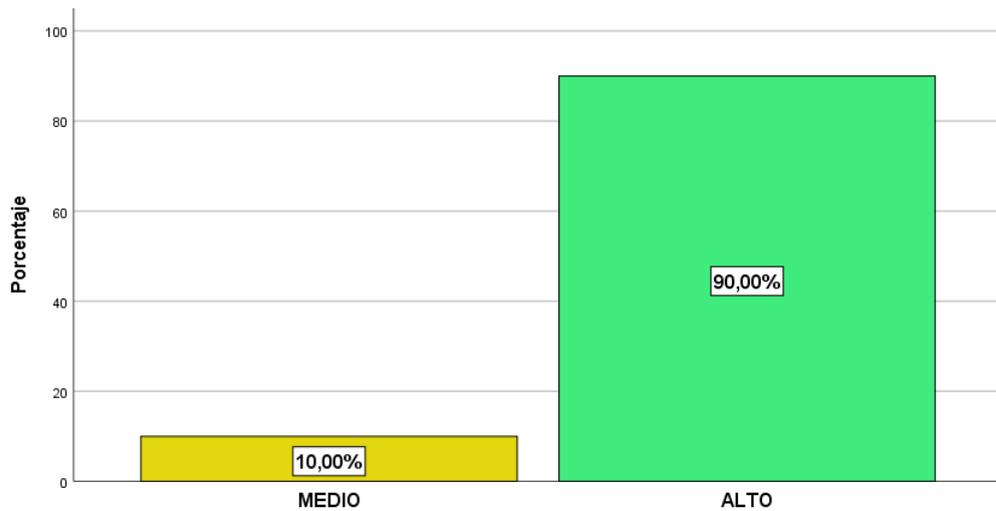
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 30% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al uso de las tecnologías de información y comunicación en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 60% tiene una opinión de nivel alto y el 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 25.** ¿Con qué frecuencia utiliza usted los equipos informáticos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	1	10,0	10,0	10,0
	ALTO	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 27.** ¿Con qué frecuencia utiliza usted los equipos informáticos de la empresa?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C

**Interpretación:** Se observa que el 10% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la frecuencia en el uso de los equipos informáticos en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C y el 90% tiene una opinión de nivel alto.

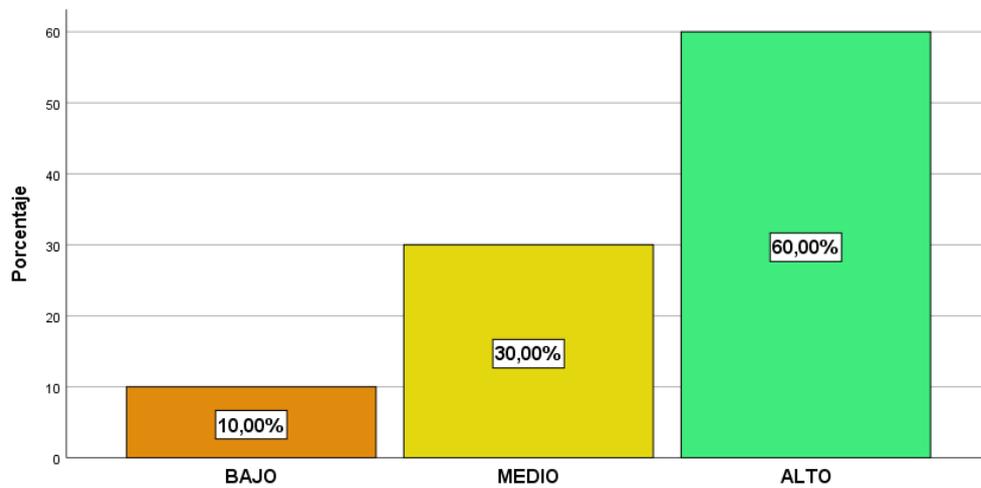
**Tabla 26.** ¿Cuál es el nivel de respuesta de los equipos informáticos, al momento de cargar el sistema de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	3	30,0	30,0	40,0
	ALTO	6	60,0	60,0	100,0

Total                      10                      100,0                      100,0

---

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 28.** ¿Cuál es el nivel de respuesta de los equipos informáticos, al momento de cargar el sistema de la empresa?

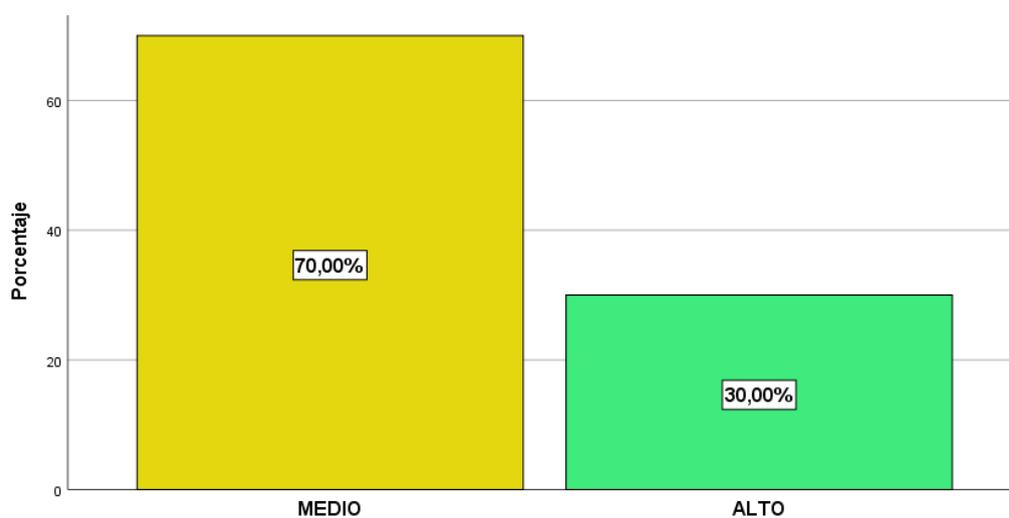
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 10% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a la capacidad de respuesta de los equipos informáticos al cargar el sistema en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 30% tiene una opinión de nivel medio y el 60% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 27.** ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre ofimática?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	7	70,0	70,0	70,0
	ALTO	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 29.** ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre ofimática?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 70% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a su nivel de conocimiento en ofimática en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C y el 30% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 28.** ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre el sistema informático de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	6	60,0	60,0	60,0
	ALTO	3	30,0	30,0	90,0
	MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 30.** ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre el sistema informático de la empresa?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 60% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a su conocimiento sobre el sistema informático de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 30% tiene una opinión de nivel alto y el 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

### 3.1.6 Dimensión 4: Decisión de Requerimiento Compra de Mercadería

**Tabla 29.** Decisión de Requerimiento Compra de Mercadería (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	16	40,0	40,0	40,0
	ALTO	20	50,0	50,0	90,0
	MUY ALTO	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 31.** Decisión de Requerimiento Compra de Mercadería (Agrupado) (Agrupado)

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

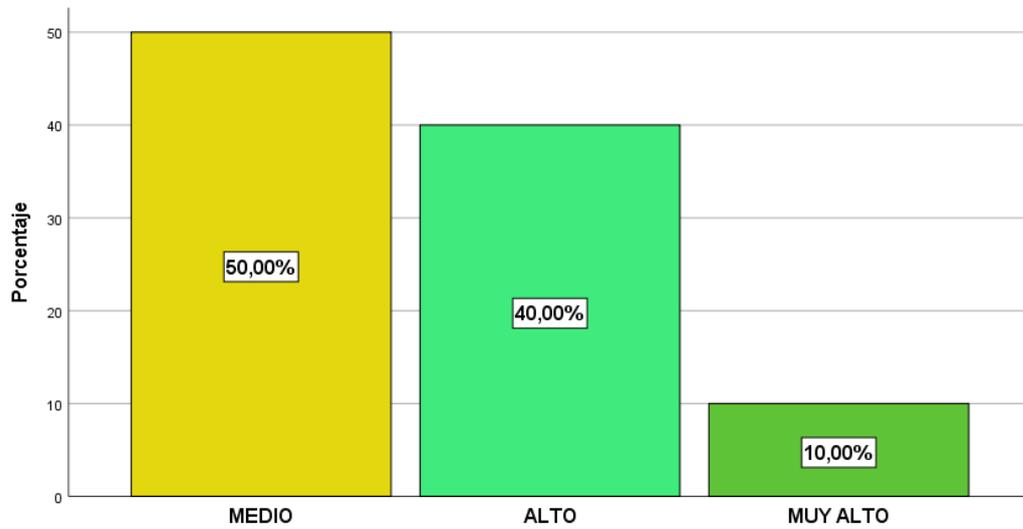
**Interpretación:** Se observa que el 40% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto de la Dimensión Requerimiento de Compra de Mercadería en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 50% tiene una opinión de nivel alto y el 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 30.** ¿El nivel de abastecimiento de su empresa lo considera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	5	50,0	50,0	50,0
	ALTO	4	40,0	40,0	90,0
	MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0

Total 10 100,0 100,0

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 32.** ¿El nivel de abastecimiento de su empresa lo considera?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

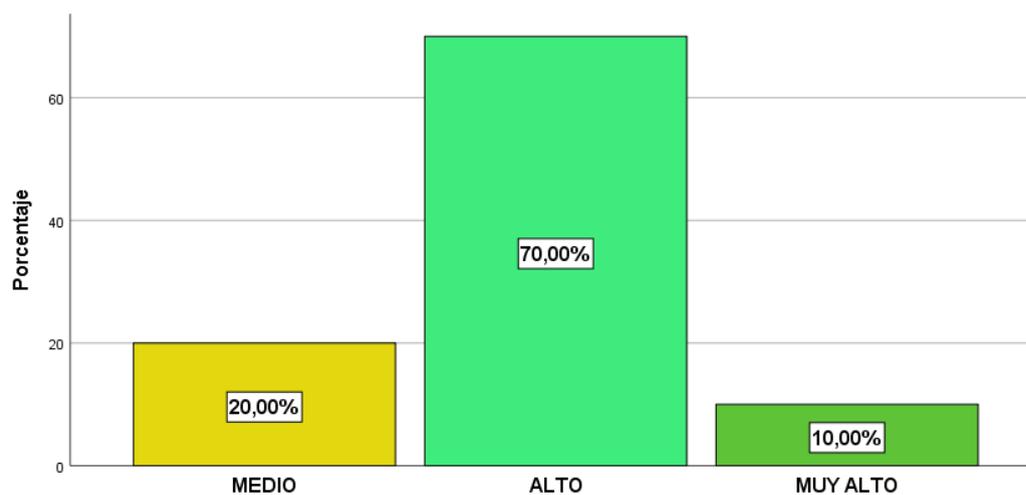
**Interpretación:** Se observa que el 50% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al abastecimiento en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 40% tiene una opinión de nivel alto y el 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 31.** ¿Los requerimientos de compra hacia los proveedores por parte de la empresa, se hacen en base a información real y fidedigna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	2	20,0	20,0	20,0
	ALTO	7	70,0	70,0	90,0

MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 33.** ¿Los requerimientos de compra hacia los proveedores por parte de la empresa, se hacen en base a información real y fidedigna?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

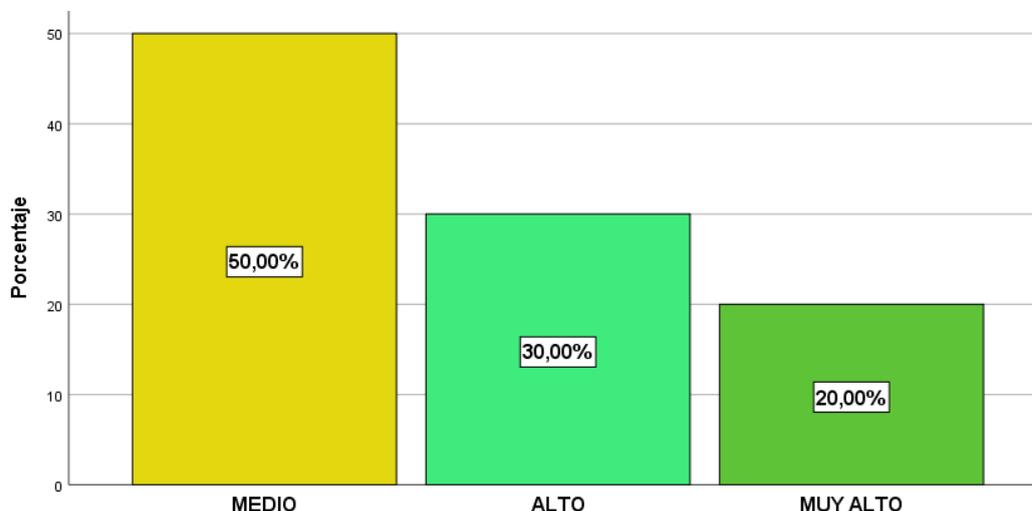
**Interpretación:** Se observa que el 20% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al requerimiento de compra en base a información real y fidedigna en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 70% tiene una opinión de nivel alto y el 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 32.** ¿Cuenta su empresa con un registro de ejecución de compras realizadas, sobre compras atendidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	5	50,0	50,0	50,0
	ALTO	3	30,0	30,0	80,0

MUY ALTO	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 34.** ¿Cuenta su empresa con un registro de ejecución de compras realizadas, sobre compras atendidas?

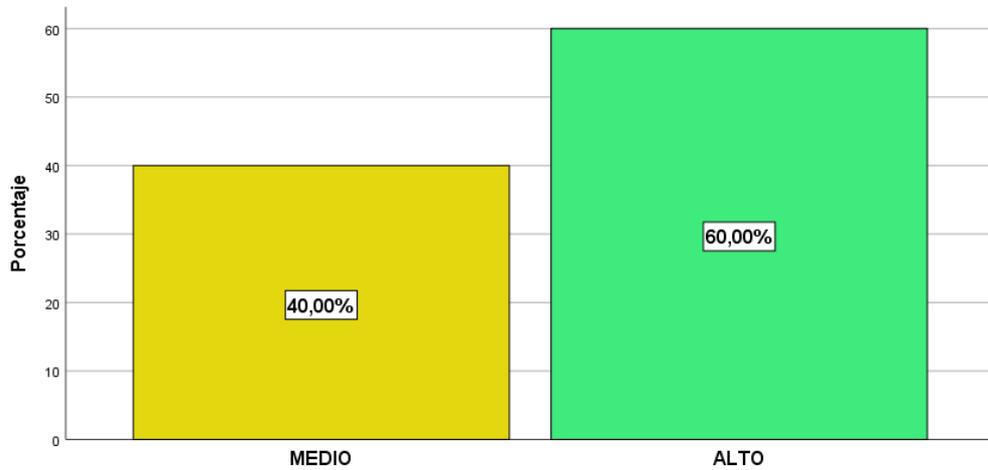
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 50% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al registro de ejecución de compras realizadas, sobre compras atendidas en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 30% tiene una opinión de nivel alto y el 20% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 33.** ¿Puede usted saber el nivel de compras atendidas por proveedor en base a la información que tiene en su sistema?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	4	40,0	40,0	40,0
	ALTO	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 35.** ¿Puede usted saber el nivel de compras atendidas por proveedor en base a la información que tiene en su sistema?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 40% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a las compras atendidas por proveedor en base a la información del sistema en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C y el 60% tiene una opinión de nivel alto.

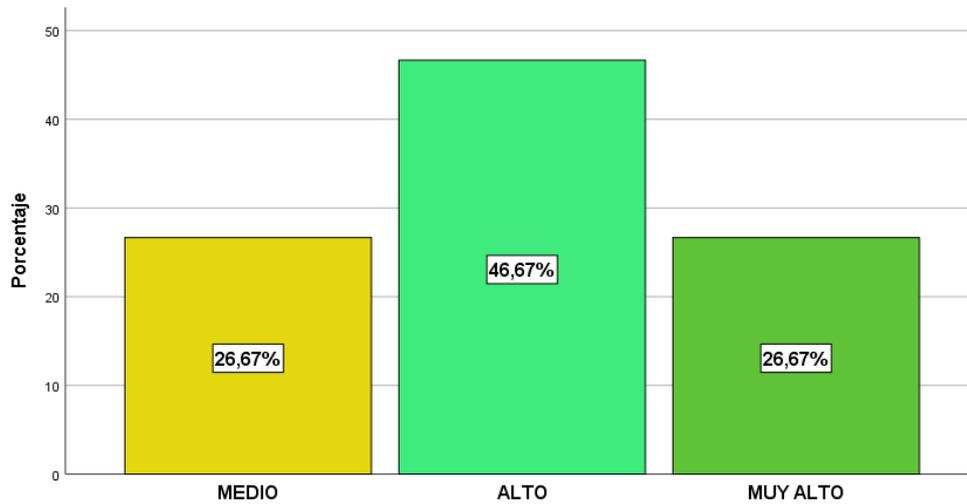
### 3.1.7 Dimensión 5: Decisión de Almacenamiento e Inventario

**Tabla 34.** Decisión de Almacenamiento e Inventario (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	16	26,7	26,7	26,7

ALTO	28	46,7	46,7	73,3
MUY ALTO	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 36.** Decisión de Almacenamiento e Inventario (Agrupado)

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

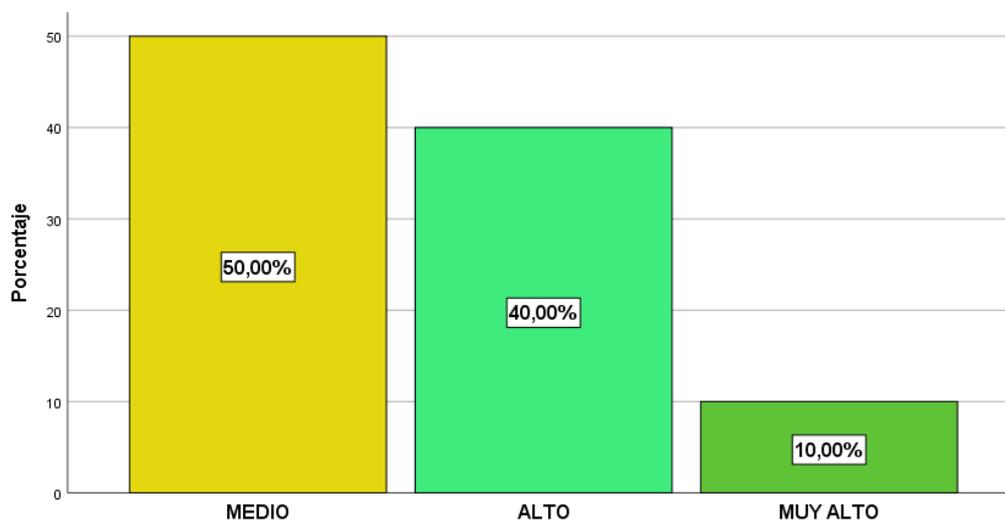
**Interpretación:** Se observa que el 26.67% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la Dimensión Decisión de Almacenamiento e Inventario en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 46.67% tiene una opinión de nivel alto y el 26.67% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 35.** ¿La cantidad de productos codificados y registrados en el sistema lo consideras cómo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	5	50,0	50,0	50,0
	ALTO	4	40,0	40,0	90,0

MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 37.** ¿La cantidad de productos codificados y registrados en el sistema lo consideras cómo?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

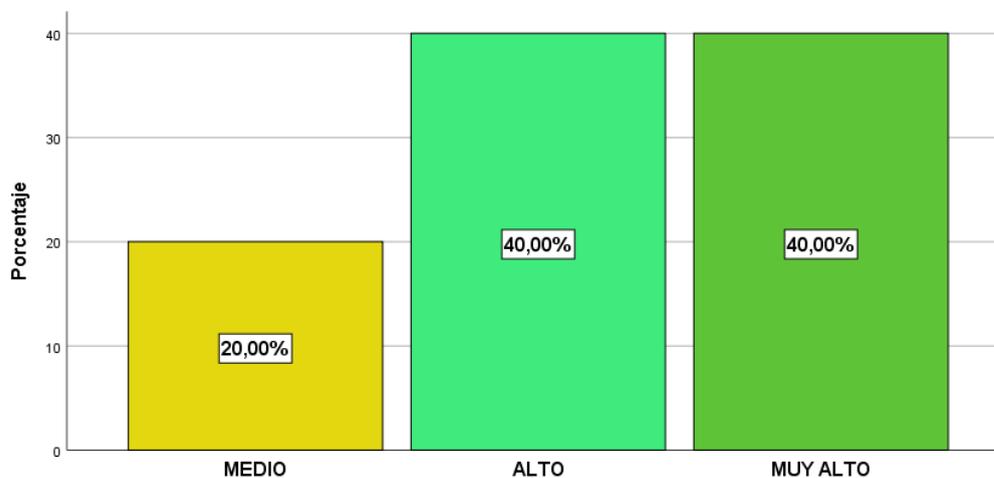
**Interpretación:** Se observa que el 50% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a productos codificados y registrados en el sistema en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 40% tiene una opinión de nivel alto y el 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 36.** ¿Qué nivel de importancia tiene para usted el hecho de que los productos estén codificados y registrados en el sistema informático?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	2	20,0	20,0	20,0
	ALTO	4	40,0	40,0	60,0

MUY ALTO	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 38.** ¿Qué nivel de importancia tiene para usted el hecho de que los productos estén codificados y registrados en el sistema informático?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 20% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la importancia para ellos que los productos estén codificados y registrados en el sistema informático en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 40% tiene una opinión de nivel alto y el 40% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 37.** ¿El porcentaje de productos con ubicación establecida lo considera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	2	20,0	20,0	20,0
	ALTO	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 39.** ¿El porcentaje de productos con ubicación establecida lo considera?

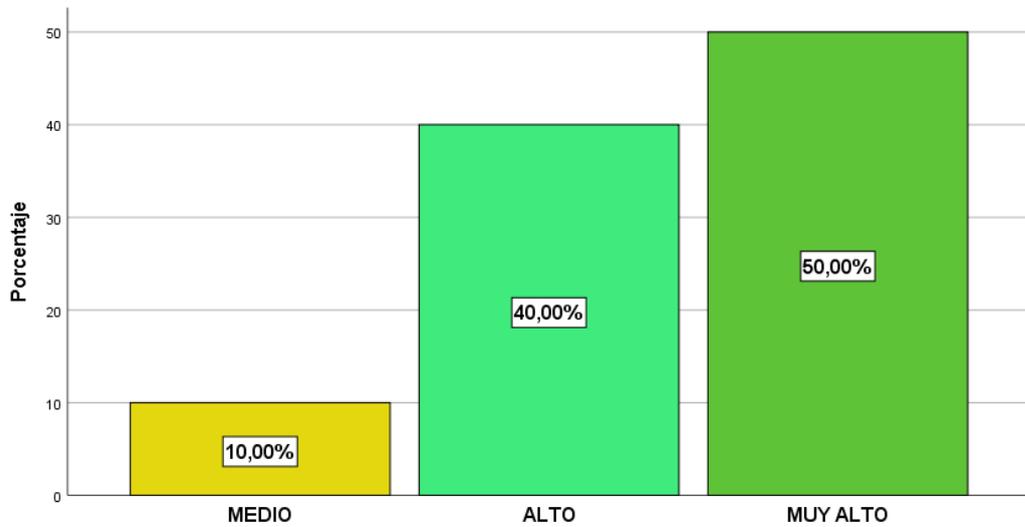
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 20% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto al porcentaje de productos con ubicación establecida en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C y el 80% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 38.** ¿Qué nivel de importancia tiene para usted saber cuál es la ubicación exacta del producto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	1	10,0	10,0	10,0
	ALTO	4	40,0	40,0	50,0
	MUY ALTO	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 40.** ¿Qué nivel de importancia tiene para usted saber cuál es la ubicación exacta del producto?

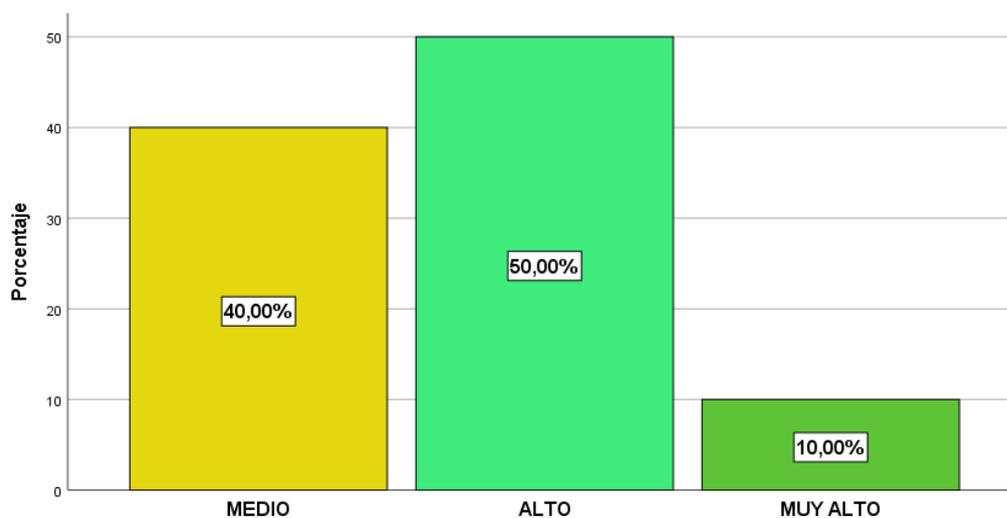
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 10% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la importancia para ellos con respecto a la ubicación exacta de los productos en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 40% tiene una opinión de nivel alto y el 50% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 39.** ¿Qué cantidad de productos están inventariados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	4	40,0	40,0	40,0
	ALTO	5	50,0	50,0	90,0
	MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 41.** ¿Qué cantidad de productos están inventariados?

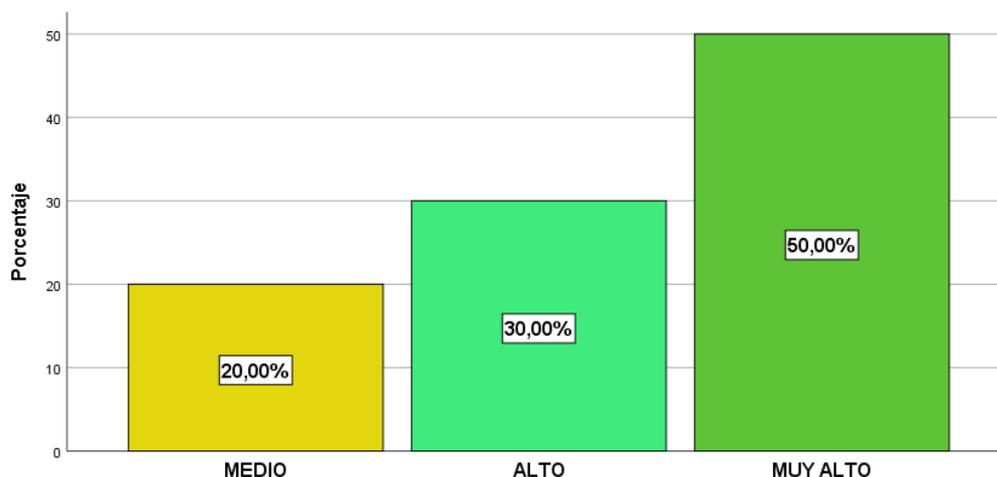
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 40% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la cantidad de productos inventariados en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 50% tiene una opinión de nivel alto y el 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 40.** ¿Qué nivel de importancia tiene para usted el inventariado de productos y que estos se registren en el sistema informático?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	2	20,0	20,0	20,0
	ALTO	3	30,0	30,0	50,0
	MUY ALTO	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 42.** ¿Qué nivel de importancia tiene para usted el inventariado de productos y que estos se registren en el sistema informático?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 20% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la importancia para ellos que los productos estén inventariados y registrados en el sistema informático en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 30% tiene una opinión de nivel alto y el 50% tiene una opinión de nivel muy alto.

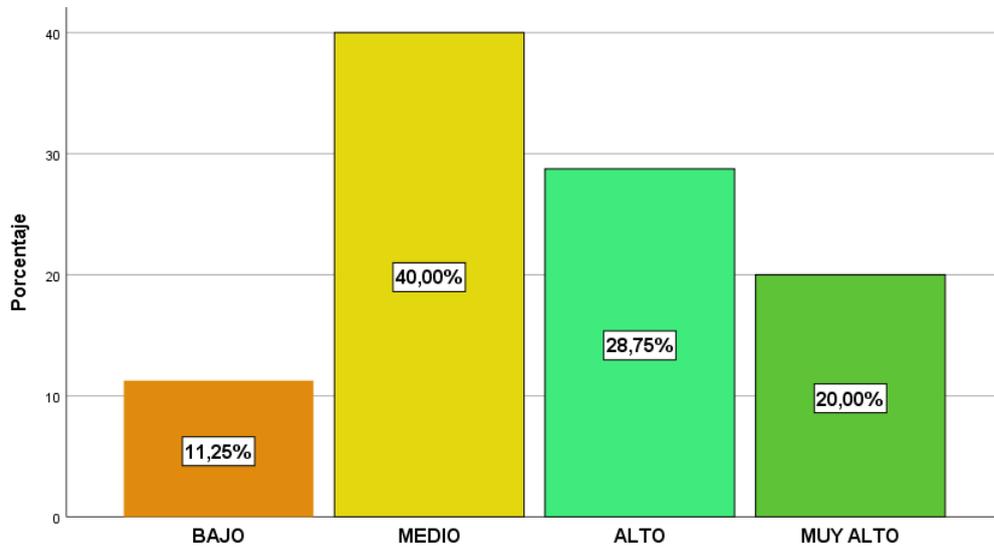
### 3.1.7 Dimensión 6: Decisión de Despacho y Distribución

**Tabla 41.** Decisión de Despacho y Distribución (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	11,3	11,3	11,3
	MEDIO	32	40,0	40,0	51,2
	ALTO	23	28,7	28,7	80,0
	MUY ALTO	16	20,0	20,0	100,0

Total 80 100,0 100,0

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 43.** Decisión de Despacho y Distribución (Agrupado)

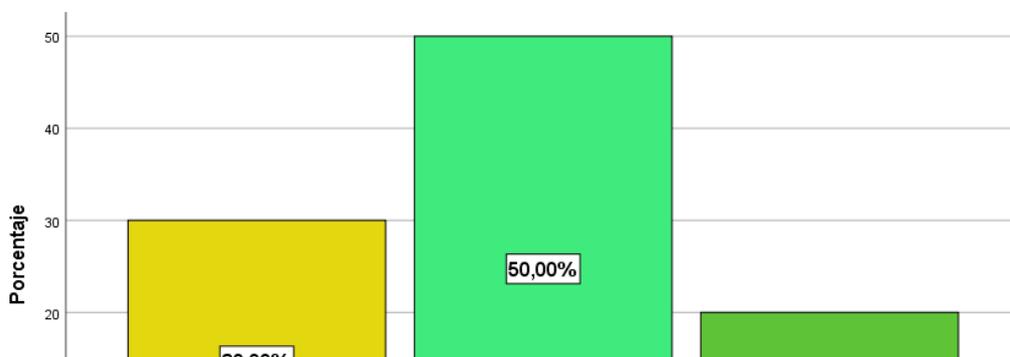
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 11.25% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto a la Dimensión Decisión de Despacho y Distribución en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 40% tiene una opinión de nivel medio, el 28.75% tiene una opinión de nivel alto y el 20% tiene opinión de nivel muy alto.

**Tabla 42.** ¿El nivel de automatización para atender pedidos es?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	3	30,0	30,0
	ALTO	5	50,0	80,0
	MUY ALTO	2	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 44.** ¿El nivel de automatización para atender pedidos es?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 30% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la automatización para atender pedidos en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 50% tiene una opinión de nivel alto y el 20% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 43.** ¿Qué importancia tiene para usted la atención oportuna a los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	2	20,0	20,0
	ALTO	3	30,0	50,0
	MUY ALTO	5	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 45.** ¿Qué importancia tiene para usted la atención oportuna a los clientes?

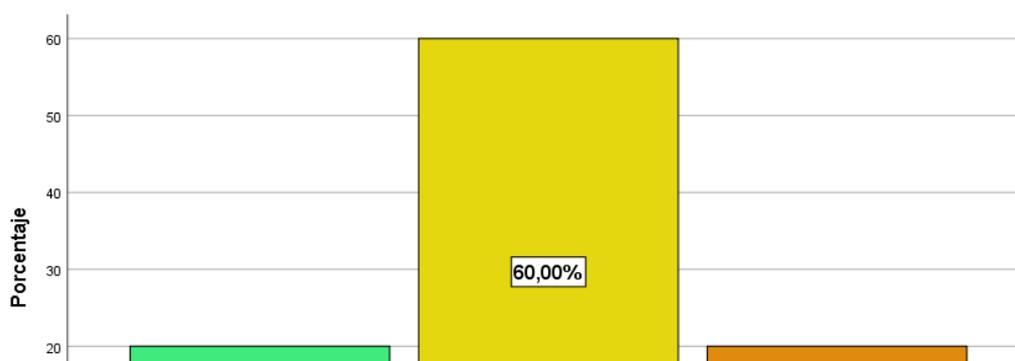
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 20% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la importancia para ellos la atención oportuna de pedidos en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 30% tiene una opinión de nivel alto y el 50% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 44.** ¿Cuál es el nivel de devoluciones que se da en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	6	60,0	60,0	80,0
	ALTO	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 46.** ¿Cuál es el nivel de devoluciones que se da en la empresa?

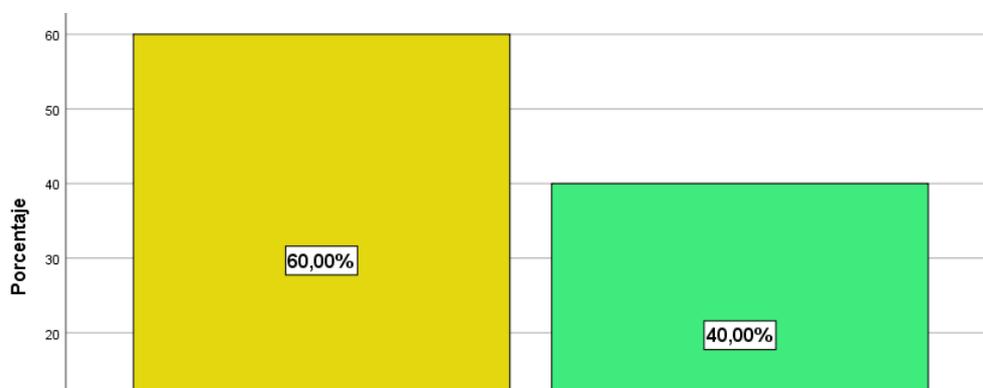
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 20% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto las devoluciones que se dan en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 60% tiene una opinión de nivel medio y el 20% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 45.** ¿El nivel de automatización para la toma de decisiones en la empresa es?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	6	60,0	60,0	60,0
	ALTO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 47.** ¿El nivel de automatización para la toma de decisiones en la empresa es?

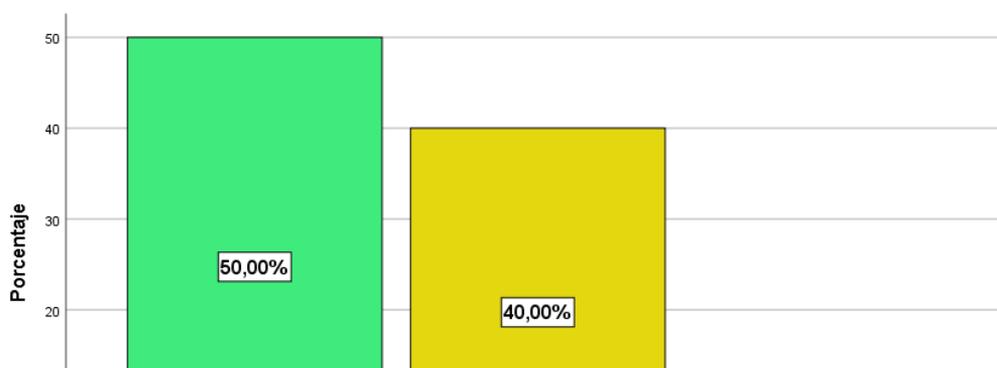
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 60% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la automatización para la toma de decisiones en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C y el 40% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 46.** ¿Cuál es el nivel de quejas y reclamos que se da en la empresa, referente al área de logística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	50,0	50,0	50,0
	MEDIO	4	40,0	40,0	90,0
	ALTO	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 48.** ¿Cuál es el nivel de quejas y reclamos que se da en la empresa, referente al área de logística?

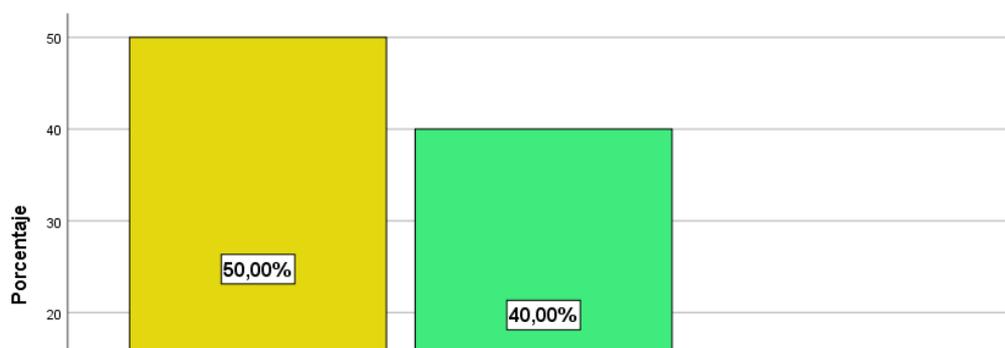
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 50% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto al porcentaje de quejas y reclamos respecto al área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 40% tiene una opinión de nivel bajo y el 10% tiene una opinión de nivel alto.

**Tabla 47.** ¿El nivel de toma de decisiones referente a la rotación de mercadería en la empresa es?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	5	50,0	50,0	50,0
	ALTO	4	40,0	40,0	90,0
	MUY ALTO	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 49.** ¿El nivel de toma de decisiones referente a la rotación de mercadería en la empresa es?

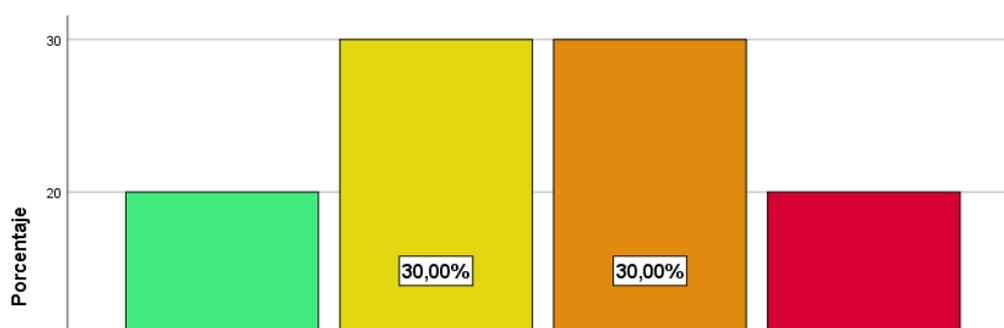
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 50% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la toma de decisiones referente a la rotación de mercadería en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 40% tiene una opinión de nivel alto y el 10% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 48.** ¿El tiempo de entrega de productos hacia el cliente después de haber sido requerido es?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	3	30,0	30,0	50,0
	ALTO	3	30,0	30,0	80,0
	MUY ALTO	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 50.** ¿El tiempo de entrega de productos hacia el cliente después de haber sido requerido es?

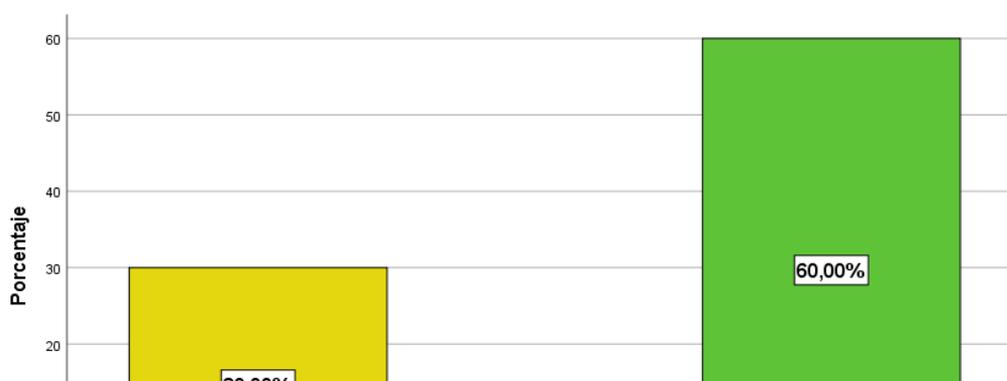
**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 20% de los colaboradores tiene una opinión de nivel bajo respecto al tiempo de entrega de los productos hacia los clientes luego de haber sido requeridos en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 30% tiene una opinión de nivel medio, el 30% tiene una opinión de nivel alto y el 20% tiene una opinión de nivel muy alto.

**Tabla 49.** ¿Qué nivel de importancia le da usted al tiempo de entrega de los productos hacia los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	3	30,0	30,0	30,0
	ALTO	1	10,0	10,0	40,0
	MUY ALTO	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.



**Figura 51.** ¿Qué nivel de importancia le da usted al tiempo de entrega de los productos hacia los clientes?

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Se observa que el 30% de los colaboradores tiene una opinión de nivel medio respecto a la importancia que ellos le dan al tiempo de entrega de los productos a los clientes en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, el 10% tiene una opinión de nivel alto y el 60% tiene una opinión de nivel muy alto.

## **3.2 Análisis inferencial de los resultados**

### **3.2.1 Hipótesis General**

**Hi:** Los sistemas de Información Gerencial influyen positivamente en la toma de decisiones del área de Logística de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto, 2018.

#### **3.2.1.1 Prueba de Normalidad**

**Ho:** Las respuestas hacia las preguntas del cuestionario, de los trabajadores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, sí tienen distribución normal.

**Ha:** Las respuestas hacia las preguntas del cuestionario, de los trabajadores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, no tienen distribución normal.

**Tabla 50.** Pruebas de Normalidad

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Sistemas de Información Gerencial</b>	0,205	10	0,200*	<b>0,893</b>	10	0,182
<b>Toma de decisiones en el área de logística de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C</b>	0,172	10	0,200*	<b>0,924</b>	10	0,388

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Para la variable independiente: Sistemas de Información Gerencial: **Sig 0.893 > 0.05**, entonces **se acepta la hipótesis nula**. Por lo tanto, **los datos sí tienen distribución normal**. Se tomó como referencia Shapiro-Wilk, porque la muestra es menor de 30 (10).

**3.2.1.2 Prueba de Hipótesis General**

Para este caso se usó la correlación de Pearson, por la naturaleza y características de la población, además por tratarse de variables cualitativas ordinales cuantificadas del 1 al 5, que cumplen el supuesto de normalidad.

**Ho:** Los sistemas de información gerencial no influyen positivamente en la toma de decisiones de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

**Ha:** Los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la toma de decisiones de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

**Tabla 51.** Correlaciones

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>Sistemas de Información Gerencial</b>	<b>Toma de decisiones en el área de logística en la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C</b>
<b>Sistemas de Información Gerencial</b>	Correlación de Pearson	1	<b>0,922**</b>
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	10	10
<b>Toma de decisiones en el área de logística en la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C</b>	Correlación de Pearson	<b>0,922**</b>	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	10	10

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

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Como los valores de Pearson oscilan entre -1 y 1, siendo -1 el indicador que existe correlación negativa y 1 el indicador que existe una correlación perfecta, en este caso observamos que entre la variable independiente: Sistemas de Información Gerencial y la variable dependiente: Toma de decisiones en el área de logística, existe una **correlación positiva muy alta**, ya que el resultado es **0.922** y se encuentra en el rango de 0.9 a 0.99. Además, observamos que las variables de estudio tienen un nivel de significancia de **0.000**, siendo menor a 0.05, lo cual nos conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, indicando que existe evidencia a favor que los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la toma de decisiones de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

### 3.2.1.3. Prueba de regresión lineal de la variable Sistema de información gerencial y la variable toma de decisiones en el área de logística.

**Tabla 52.** Resumen del Modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,922 <sup>a</sup>	<b>0,850</b>	0,832	290,895

a. Predictores: (Constante), Sistema de información gerencial

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Según los resultados mostrados, se observa que la Correlación R de Pearson es 0.922, el R cuadrado, que es el coeficiente de determinación es 0.850, el cual significa que la toma de decisiones del área de logística en la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C está explicado en un **85%** por los Sistemas de información gerencial de dicha empresa.

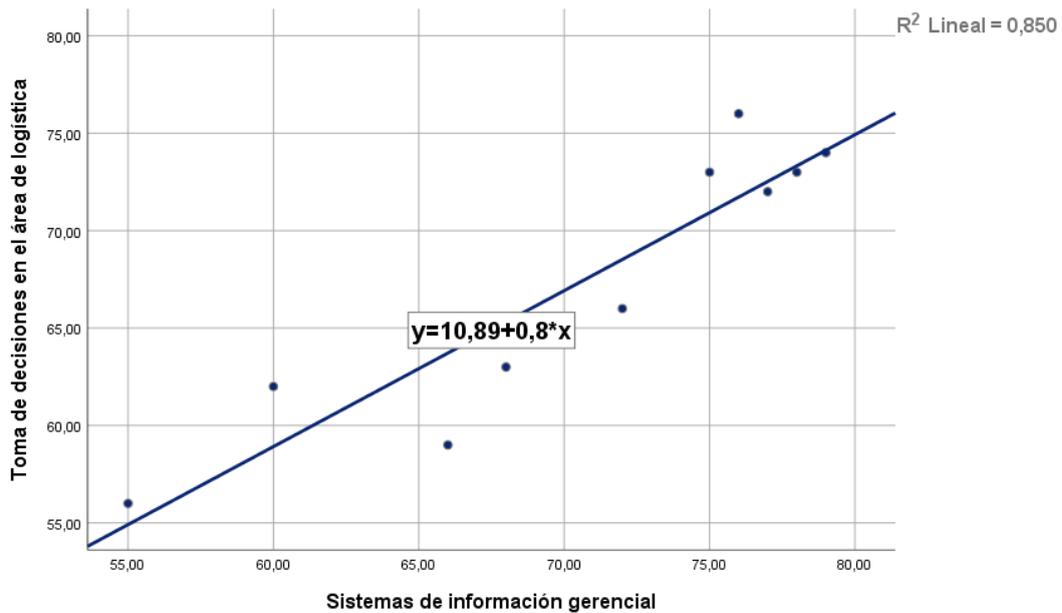
**Tabla 53.** Coeficientes

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	<b>10,887</b>	8,432		1,291	,233
1 Sistema de información gerencial	<b>0,800</b>	0,119	0,922	6,743	,000

a. Variable dependiente: Toma de decisiones en el área de logística

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Tomando como referencia la función de regresión lineal:  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ , los resultados se reflejan en la siguiente función:  $y = 10.887 + 0.8x$ , lo que significa que el cambio medio que le corresponde a la toma de decisiones en el área de logística, por cada unidad de cambio de la variable Sistemas de información gerencial es de **0.8**



**Figura 52.** Función de regresión lineal entre las variables de estudio

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

### 3.2.2 Hipótesis Específica 1

**H1:** Los sistemas de información gerencial influyen positivamente en la decisión de requerimiento de compra de mercadería en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2018.

#### 3.2.2.1 Prueba de Normalidad

**H0:** Las respuestas hacia las preguntas del cuestionario, de los trabajadores de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C., respecto de la dimensión decisión de requerimiento de compra de mercadería, sí tienen distribución normal

**Ha:** Las respuestas hacia las preguntas del cuestionario, de los trabajadores de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C., respecto de la dimensión decisión de requerimiento de compra de mercadería, no tienen distribución normal.

**Tabla 54.** Prueba de Normalidad de Hipótesis Específica 1

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Decisión de requerimiento de compra de mercadería	0,206	10	0,200*	0,901	10	<b>0,225</b>

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Para la variable independiente: Sistemas de Información Gerencial: **Sig 0.225 > 0.05**, entonces **se acepta la hipótesis nula**. Por lo tanto, **los datos sí tienen distribución normal**. Se tomó como referencia Shapiro-Wilk, porque la muestra es menor de 30 (10).

### 3.2.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

Para este caso se usó la correlación de Pearson, por la naturaleza y características de la población, además por tratarse de variables cualitativas ordinales cuantificadas del 1 al 5, que cumplen el supuesto de normalidad.

**Ho:** Los sistemas de información gerencial no influyen positivamente en la Decisión de requerimiento de compra de mercadería en la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

**Ha:** Los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la Decisión de requerimiento de compra de mercadería de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

**Tabla 55.** Correlación Hipótesis específica 1

<b>Correlaciones</b>		
	Sistema de información gerencial	Decisión de requerimiento de compra de mercadería
Sistema de información gerencial	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 <b>0,922**</b> 0,000 10
Decisión de requerimiento de compra de mercadería	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	<b>0,922**</b> 1 0,000 10

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

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Como los valores de Pearson oscilan entre -1 y 1, siendo -1 el indicador que existe correlación negativa y 1 el indicador que existe una correlación perfecta, en este caso observamos que entre la variable independiente: Sistemas de Información Gerencial y la dimensión: Decisión de requerimiento de compra de mercadería, existe una **correlación positiva muy alta**, ya que el resultado es **0.922** y se encuentra en el rango de 0.9 a 0.99. Además, observamos que las variables de estudio tienen un nivel de significancia de **0.000**, siendo menor a 0.05, lo cual nos conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, indicando que existe evidencia a favor que los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la decisión de requerimiento de compra de mercadería de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

### 3.2.2.3 Prueba de regresión lineal de la variable Sistema de información gerencial y la dimensión decisión de requerimiento de compra de mercadería

**Tabla 56.** Resumen del modelo / Hipótesis específica 1

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,813 <sup>a</sup>	<b>0,661</b>	0,619	0,91127

a. Predictores: (Constante), Sistema de información gerencial

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Según los resultados mostrados, se observa que la Correlación R de Pearson es 0.813, el R cuadrado, que es el coeficiente de determinación es 0.661, el cual significa que la decisión de requerimiento de compra de mercadería en la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C está explicado en un **66.1%** por los Sistemas de información gerencial de dicha empresa.

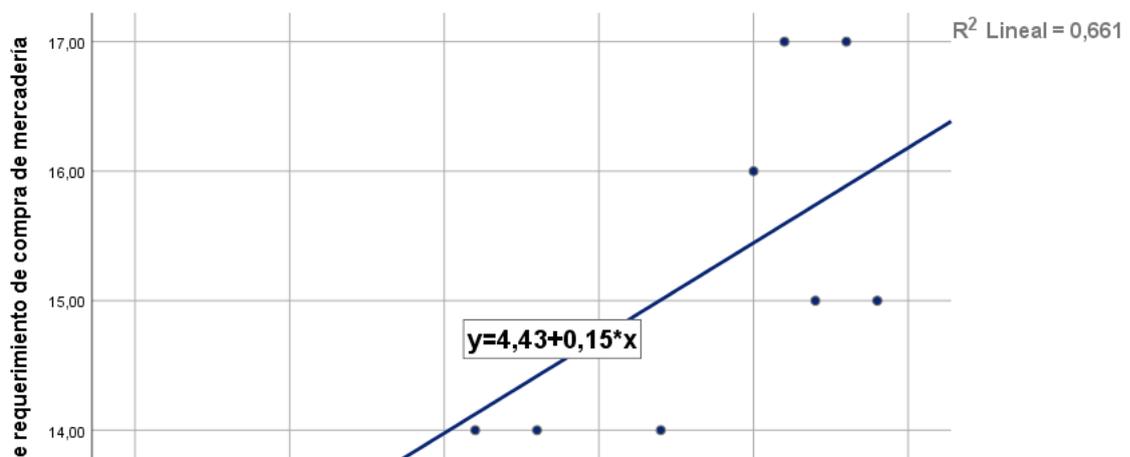
**Tabla 57.** Coeficientes / Hipótesis específica 1

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	<b>4,429</b>	2,641		1,677	0,132
1 Sistema de información gerencial	<b>0,147</b>	0,037	0,813	3,950	0,004

a. Variable dependiente: Decisión de requerimiento de compra de mercadería

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Tomando como referencia la función de regresión lineal:  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ , los resultados se reflejan en la siguiente función:  $y = 4.429 + 0.147x$ , lo que significa que el cambio medio que le corresponde a la decisión de requerimiento de compra de mercadería, por cada unidad de cambio de la variable Sistemas de información gerencial es de **0.147**



**Figura 53.** Función de regresión lineal entre la variable Sistema de información gerencial y la dimensión decisión de requerimiento de compra de mercadería

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

### **3.2.3 Hipótesis Específica 2**

**H2:** Los sistemas de información gerencial influyen positivamente en la decisión de almacenamiento e inventario en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2018.

#### **3.2.3.1 Prueba de Normalidad**

**Ho:** Las respuestas hacia las preguntas del cuestionario, de los trabajadores de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, respecto de la dimensión decisión de almacenamiento e inventario, sí tienen distribución normal

**Ha:** Las respuestas hacia las preguntas del cuestionario, de los trabajadores de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, respecto de la dimensión decisión de almacenamiento e inventario, no tienen distribución normal.

**Tabla 58.** Prueba de Normalidad / Hipótesis específica 2

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Decisión de almacenamiento e inventario	0,189	10	0,200*	0,930	10	<b>0,445</b>

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Para la variable independiente: Sistemas de Información Gerencial: **Sig 0.445 > 0.05**, entonces **se acepta la hipótesis nula**. Por lo tanto, **los datos sí tienen distribución normal**. Se tomó como referencia Shapiro-Wilk, porque la muestra es menor de 30 (10)

### 3.2.3.2 Prueba de hipótesis específica 2

Para este caso se usó la correlación de Pearson, por la naturaleza y características de la población, además por tratarse de variables cualitativas ordinales cuantificadas del 1 al 5, que cumplen el supuesto de normalidad.

**H<sub>0</sub>:** Los sistemas de información gerencial no influyen positivamente en la Decisión de almacenamiento e inventario de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

**H<sub>a</sub>:** Los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la Decisión de almacenamiento e inventario de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

**Tabla 59.** Correlaciones / Hipótesis Especifica 2

		<b>Correlaciones</b>	
		Sistema de información gerencial	Decisión de almacenamiento e inventario
Sistema de información gerencial	Correlación de Pearson	1	<b>0,813**</b>
	Sig. (bilateral)		0,004
	N	10	10
Decisión de almacenamiento e inventario	Correlación de Pearson	<b>0,813**</b>	1
	Sig. (bilateral)	0,004	
	N	10	10

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Como los valores de Pearson oscilan entre -1 y 1, siendo -1 el indicador que existe correlación negativa y 1 el indicador que existe una correlación perfecta, en este caso observamos que entre la variable independiente: Sistemas de Información Gerencial y la dimensión: Decisión de almacenamiento e inventario, existe una **correlación positiva alta**, ya que el resultado es **0.813** y se encuentra en el rango de 0.7 a 0.89. Además, observamos que las variables de estudio tienen un nivel de significancia de **0.004**, siendo menor a 0.05, lo cual nos conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, indicando que existe evidencia a favor que los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la decisión de almacenamiento e inventario de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

### **3.2.3.3. Prueba de regresión lineal de la variable Sistema de información gerencial y la dimensión decisión de almacenamiento e inventario**

**Tabla 60.** Resumen del Modelo / Hipótesis Especifica 2

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,813 <sup>a</sup>	<b>0,660</b>	0,618	154,204

a. Predictores: (Constante), Sistema de información gerencial

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Según los resultados mostrados, se observa que la Correlación R de Pearson es 0.813, el R cuadrado, que es el coeficiente de determinación es 0.660, el cual significa que la decisión de almacenamiento e inventario de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C está explicado en un **66%** por los Sistemas de información gerencial de dicha empresa.

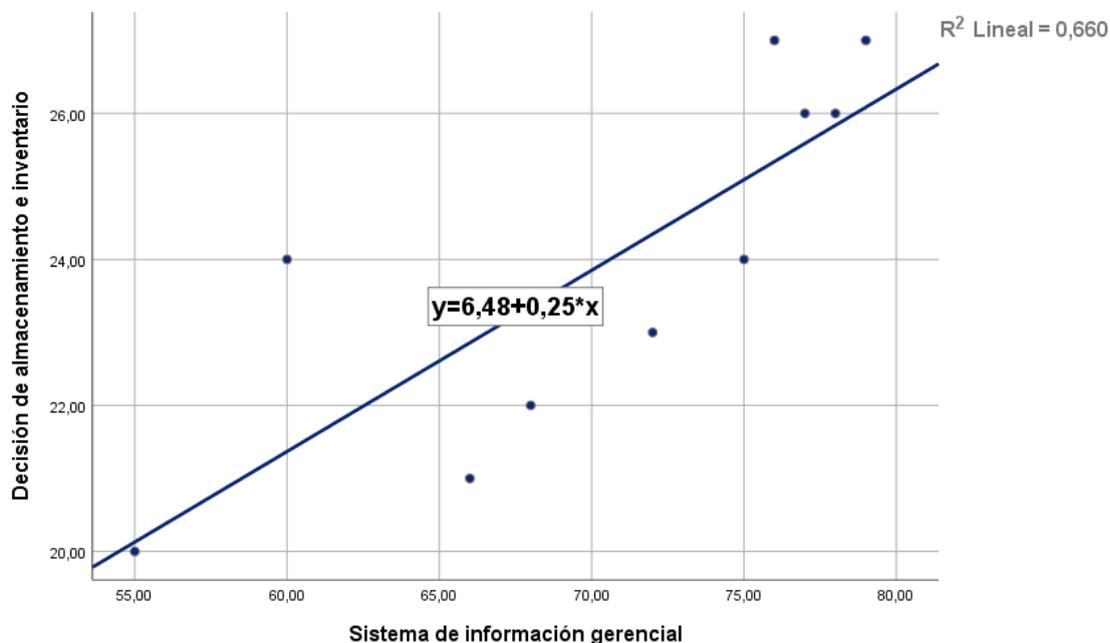
**Tabla 61.** Coeficientes / Hipótesis Especifica 2

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
	(Constante)	<b>6,479</b>	4,470		1,450	0,185
1	Sistema de información gerencial	<b>0,248</b>	0,063	0,813	3,943	0,004

a. Variable dependiente: Decisión de almacenamiento e inventario

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Tomando como referencia la función de regresión lineal:  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ , los resultados se reflejan en la siguiente función:  $y = 6.479 + 0.248x$ , lo que significa que el cambio medio que le corresponde a la decisión de almacenamiento e inventario, por cada unidad de cambio de la variable Sistemas de información gerencial es de **0.248**



**Figura 54.** Función de regresión lineal entre la variable Sistema de información gerencial y la dimensión decisión de almacenamiento de inventario.

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

### 3.2.4 Hipótesis Específica 3

**H3:** Los sistemas de información gerencial influyen positivamente en la decisión de despacho y distribución en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2018.

#### 3.2.4.1 Prueba de Normalidad

**Ho:** Las respuestas hacia las preguntas del cuestionario, de los trabajadores de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, respecto de la dimensión: decisión de despacho y distribución, sí tienen distribución normal

**Ha:** Las respuestas hacia las preguntas del cuestionario, de los trabajadores de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, respecto de la dimensión: decisión de despacho y distribución, no tienen distribución normal.

**Tabla 62.** Pruebas de Normalidad / Hipótesis Especifica 3

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Decisión de despacho y distribución	0,150	10	0,200*	0,914	10	<b>0,307</b>

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Para la variable independiente: Sistemas de Información Gerencial: **Sig 0.307 > 0.05**, entonces **se acepta la hipótesis nula**. Por lo tanto, **los datos sí tienen distribución normal**. Se tomó como referencia Shapiro-Wilk, porque la muestra es menor de 30 (10).

### 3.2.4.2 Prueba de hipótesis específica 3

Para este caso se usó la correlación de Pearson, por la naturaleza y características de la población, además por tratarse de variables cualitativas ordinales cuantificadas del 1 al 5, que cumplen el supuesto de normalidad.

**Ho:** Los sistemas de información gerencial no influyen positivamente en la Decisión de despacho y distribución de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

**Ha:** Los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la Decisión de despacho y distribución de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

**Tabla 63.** Correlación / Hipótesis Especifica 3

		<b>Correlaciones</b>	
		Sistema de información gerencial	Decisión de despacho y distribución
Sistema de información gerencial	Correlación de Pearson	1	<b>0,913**</b>
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	10	10
Decisión de despacho y distribución	Correlación de Pearson	<b>0,913**</b>	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	10	10

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

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Como los valores de Pearson oscilan entre -1 y 1, siendo -1 el indicador que existe correlación negativa y 1 el indicador que existe una correlación perfecta, en este caso observamos que entre la variable independiente: Sistemas de Información Gerencial y la dimensión: Decisión de almacenamiento e inventario, existe una **correlación positiva muy alta**, ya que el resultado es **0.913** y se encuentra en el rango de 0.9 a 0.99. Además, observamos que las variables de estudio tienen un nivel de significancia de **0.000**, siendo menor a 0.05, lo cual nos conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, indicando existe evidencia a favor que los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la decisión de despacho y distribución de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C, en el distrito de Tarapoto, año 2018.

### 3.2.4.3 Prueba de regresión lineal de la variable Sistema de información gerencial y la dimensión decisión de despacho y distribución.

**Tabla 64.** Resumen del Modelo / Hipótesis Especifica 3

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,913 <sup>a</sup>	<b>0,833</b>	0,813	157,029

a. Predictores: (Constante), Sistema de información gerencial

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Según los resultados mostrados, se observa que la Correlación R de Pearson es 0.913, el R cuadrado, que es el coeficiente de determinación es 0.833, el cual significa que la decisión de despacho y distribución de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C está explicado en un **83.3%** por los Sistemas de información gerencial de dicha empresa.

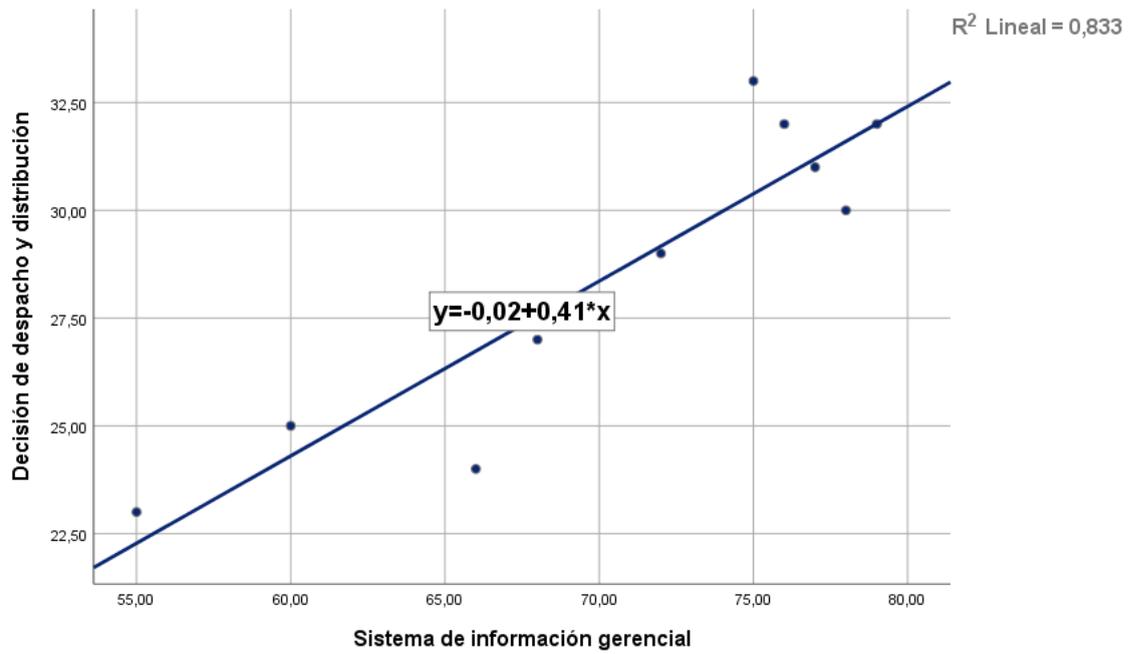
**Tabla 65.** Coeficientes / Hipótesis Especifica 3

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	<b>-0,021</b>	4,552		-0,005	0,996
Sistema de información gerencial	<b>0,405</b>	0,064	0,913	6,326	0,000

a. Variable dependiente: Decisión de despacho y distribución

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

**Interpretación:** Tomando como referencia la función de regresión lineal:  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ , los resultados se reflejan en la siguiente función:  $y = -0.021 + 0.405x$ , lo que significa que el cambio medio que le corresponde a la decisión de despacho y distribución, por cada unidad de cambio de la variable Sistemas de información gerencial es de **0.405**



**Figura 55.** Función de regresión lineal entre la variable Sistema de información gerencial y la dimensión decisión de despacho y distribución.

**Fuente:** Encuesta a colaboradores de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se logró obtener evidencia suficiente para determinar la influencia de los sistemas de información gerencial en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. obteniendo así una correlación positiva muy alta entre dichas variables de un 0.922 por encontrarse en el rango de 0.9 a 0.99, según Hernández, S. y Fernández, C. y baptista, P. 2010, p.238. Tal como lo menciona el autor Cedeño, L. (2010), en su investigación “Implementación de un Sistema Automatizado que optimice la Gestión de los procesos Administrativos del Área Servicios Médicos de la universidad de Oriente Núcleo Monagas – Venezuela”, quien llegó a la conclusión, que este sistema simplifica el trabajo en la empresa, el cual se verá reflejado positivamente en el tiempo, tanto en productividad como rentabilidad en las organizaciones. Teniendo en cuenta que la información en las empresas es fundamental y más aún para el proceso de toma de decisiones como lo fundamenta el autor Cosavalente, E. (2014), en su tesis de pregrado “Diseño de un sistema de información gerencial y su incidencia en la gestión de la Empresa Ferretería Barrenechea S.R.L. de la ciudad de Pacasmayo”. Concluye que el desarrollo e implementación de este tipo de sistemas son de gran apoyo para el cumplimiento de los procesos y la obtención de mejores resultados logrando optimizar el trabajo si es aplicado de manera eficiente en la toma de decisiones basados en los registros obtenidos. Las empresas cuentan con un sinnúmero de datos e información y si éstos se filtran de manera óptima, se logrará obtener información confiable, fidedigna, segura y en tiempo real, convirtiéndose en una ventaja competitiva para las organizaciones. El autor Pérez, F. (2014), en su tesis de Maestría titulado: “Implementación de un Sistema de Información Gerencial para una adecuada toma de decisiones económicas y financieras en el Golf y Country Club LIMA”. Concluye que la implementación de indicadores relevantes en el sistema de información gerencial ayuda a mejorar la toma de decisiones económicas y financieras en todo el Golf y Country Club de la ciudad de Lima, nos refiere que los sistemas de información Gerencial son herramientas de soporte en el proceso de Toma de decisiones. Es por ello que en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. fue de gran importancia determinar la influencia de los Sistemas de Información Gerencial en la toma de decisiones del área de Logística, teniendo en cuenta sus procesos el de Decisión de Requerimiento de Compra el cual tiene un 46.67% tiene una opinión

de nivel alto, en el proceso Decisión de Almacenamiento e Inventario el 46.67% tiene una opinión de nivel alto y el 26.67% tiene una opinión de nivel muy alto, en el proceso de Decisión de Despacho y Distribución un 40% tiene una opinión de nivel medio, el 28.75% tiene una opinión de nivel alto. Ocampo, A.(2017), en su tesis para optar el título de Magister titulado: “Sistemas de Información Gerencial y su relación con la toma de decisiones, de los Gerentes de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2017”. Concluye que encontró una correlación entre el sistema de información gerencial con toma de decisiones de los Gerentes de la Dirección Regional de Salud Cusco; con un nivel moderado de (0.553) de acuerdo al valor de Taub de Kendall, estableciendo coincidencia con el presente trabajo de investigación el cual refiere que existe evidencia suficiente para determinar la influencia positiva de los Sistemas de Información Gerencial en la toma de Decisiones del Área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. En tanto se pudo encontrar coincidencia y relación de la presente investigación con la de Granados, A. (2017), en su investigación “ Propuesta de un Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones de la Gerencia de Recursos Humanos, Universidad de Carabobo – Valencia – Venezuela”. En la que ambos determino que el personal está convencido de las ventajas que ofrece la automatización de las tareas y la necesidad de manejar información precisa y veraz, de manera que la idea de una propuesta de un Sistema de Información Gerencial tiene una alta posibilidad de éxito en la consecución de los objetivos.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe la evidencia suficiente para poder afirmar con un nivel de confianza del 95%, que los sistemas de información gerencial sí influyen positivamente en la toma de decisiones en el área de logística de la Empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C, tal evidencia es sustentada con un índice de correlación entre dichas variables de 0.922, un coeficiente de determinación que indica que la toma de decisiones del área de logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C está explicado en un 85% por los sistemas de información gerencial de dicha empresa y una función de regresión lineal, que explica el cambio medio que le corresponde a la toma de decisiones en el área de logística, por cada unidad de cambio de la variable sistemas de información gerencial es de 0.8. Por tal razón dicha empresa valora de forma positiva los sistemas de información gerencial, ya que se encuentra encaminada a alinear los sistemas de información gerencial con el resto de áreas de la empresa.
- 5.2. Los sistemas de información sí influyen positivamente en la decisión de requerimiento de compra de mercadería de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C a un nivel de confianza del 95%, dado que presentan una correlación positiva muy alta de 0.922, un coeficiente de determinación que indica que la decisión de requerimiento de compra de mercadería, está explicado en un 66.1% por los sistemas de información gerencial de dicha empresa y una función de regresión lineal entre variables, que indica que el cambio medio que le corresponde a la decisión de requerimiento de compra de mercadería, por cada unidad de cambio de la variable sistemas de información gerencial es de 0.147. En este caso no existe una influencia tan pronunciada, pero existe como tal, por tal razón se está trabajando en la empresa para alinear de manera más óptima los sistemas de información y la decisión de requerimiento de compra de mercadería.
- 5.3. Los sistemas de información sí influyen positivamente en la decisión de almacenamiento e inventario de la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C a un nivel de confianza del 95%, dado que presentan una correlación positiva muy alta de 0.813, un coeficiente de determinación que indica que la decisión de almacenamiento e inventario, está explicado en un 66% por los sistemas de información gerencial de dicha empresa y una función de regresión lineal entre

variables, que indica que el cambio medio que le corresponde a la decisión de almacenamiento e inventario, por cada unidad de cambio de la variable sistemas de información gerencial es de 0.248. En este caso no existe una influencia tan pronunciada, pero existe como tal, por tal razón se está trabajando en la empresa para alinear de manera más óptima los sistemas de información y la decisión de almacenamiento e inventario

- 5.4. Los sistemas de información sí influyen positivamente en la decisión de despacho y distribución de la empresa GRUPO HECALIRO JIA S.A.C a un nivel de confianza del 95%, dado que presentan una correlación positiva muy alta de 0.913, un coeficiente de determinación que indica que la decisión de despacho y distribución, está explicado en un 83.3% por los sistemas de información gerencial de dicha empresa y una función de regresión lineal entre variables, que indica que el cambio medio que le corresponde a la decisión de despacho y distribución, por cada unidad de cambio de la variable sistemas de información gerencial es de 0.405. En este caso existe una influencia moderada, y también se está trabajando en la empresa para alinear de manera más óptima los sistemas de información y la decisión de despacho y distribución.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Se recomienda a la empresa tener en cuenta los datos obtenidos en la encuesta con referencia a las variables en estudio sistemas de información gerencial y toma de decisiones en el área de logística, ya que revelan información importante para mejorar los procesos y actividades que se realiza en la empresa.
- 6.2. Seguir implementado en la empresa tecnología y herramientas que permitan optimizar los procesos y mejorar la productividad constantemente.
- 6.3. Capacitar de manera constante al personal en temas tan importantes como los tratados en esta investigación sistemas de información gerencial y toma de decisiones.
- 6.4. Se recomienda fortalecer los procesos del área de logística como el de Almacenamiento e Inventario, para la obtención de mejores resultados.
- 6.5. La automatización de los procesos, actividades y funciones de la empresa generaran ventaja y el cumplimiento en un alto porcentaje de los objetivos y metas trazadas por esta, por ello es que se recomienda su implementación y mejora continua.

## **VII. REFERENCIAS**

Anaya, J. (2008). *Logística integral*. ESIC. Madrid. España. Esic.

- Ballou, R. (2004). *Logística, Administración de la cadena de suministro*. (5ª. ed.) México: PEARSON EDUCATION ISBN: 970-26-0540-7.
- Bertalanffy, L. (1968/1992). *Teoría general de los sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. (3ra. Reimpresión). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Cosavalente, E. (2014). *Diseño de un sistema de información gerencial y su incidencia en la gestión de la Empresa Ferretería Barrenechea S.R.L. de la ciudad de Pacasmayo*. Lambayeque. Recuperada de URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1983>. El 20-10-2017.
- Cedeño, L. (2010). *Implementación de un Sistema Automatizado que optimice la gestión de los procesos Administrativos de Área Servicios Médicos de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas*. Venezuela. Recuperada de <https://sites.google.com/a/udo.edu.ve/ads/tesis-pdf>. El 25-10-2017.
- Delgado, G. (2010). *Influencia de la Gestión Administrativa del Área de Logística en el Abastecimiento de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Periodo 2009-2010*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. Acceso el 15 de noviembre del 2017.
- Effy OZ, (2008). Libro *Administración de los sistemas de información*. (5ª. ed.) (M. M. Sarmiento., trad.).
- Fuentes, E. y Márquez, J. (2003). *Sistema de Información Gerencial*. La Paz, ANESAPA (Asociación Nacional de Empresas de Servicios de agua potable y alcantarillado) GTZ/ Eschborn.
- Granados, A. (2000). *Propuesta de un sistema de información gerencial para la toma de decisiones de la gerencia de recursos humanos*. Universidad de Carabobo- Valencia en el país de Venezuela. Acceso el 20- 03-2018.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. Ed). México D.F: Mc Graw Education. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Instituto Tecnológico Superior de Calkiní en el Estado de Campeche (ISTESCAM). *Niveles de toma de decisión en una organización*. Administración. Toma de Decisiones Ejecutiva: Clases y Estilos, Campeche, 105 p.
- Koontz, H. (2012) *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial*. , (14ª. Ed.), (M. J. Herrero y M. Ortiz., trad.), México D.F: Mc. Graw Hill. (Libro original publicado en 2008).
- Laudon, K. y Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*.(12ª. ed.) México: PEARSON EDUCATION.
- Mendoza, S. (2011). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de datamarts para las Áreas de Finanzas, Contabilidad, Recursos Humanos y Comercial*. Tesis realizada en la ciudad de Lima. Recuperada de URL: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1114>. El 18-10-2017.
- Ocampo, A. (2017). *Sistemas de Información Gerencial y Su relación en la Toma de decisiones, de los Gerentes de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2017*”. Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en la Ciudad del Cusco. URI: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2834>. El 12-04-2018.
- Pérez, F. (2014). *Implementación de un Sistema de Información Gerencial para una adecuada toma de decisiones económicas y financieras en el Golf y Country Club de Lima*, (Tesis de Maestría). Recuperada de URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7717>. El 18-10-2017.
- Rutti, Y. (2017). *Sistemas de Información Gerencial y Proceso Administrativo de La Pymes de servicio de rehabilitación, Distrito de Bellavista – Callao año 2017*. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración en la ciudad de Lima. URI: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3439>.
- Rufasto, A. (2002). *La inteligencia estratégica en los negocios*. Lima: Estrategia Consultores de Negocios.

Seen, J. (1988). *Análisis y diseño de sistemas de información*. México: McGraw Hill.

Vargas, M. (2011). *Influencia de un sistema de información gerencial en el rendimiento de la empresa Maderas Industriales del Oriente S.A.C.* Región de San Martín. Recuperado de URI: <http://hdl.handle.net/11537/1338>. El 19-10-2017.

Waterfield, Ch. y Ramsing, N. (1998). *Sistemas de información gerencial para instituciones de micro finanzas: Guía práctica*. Washington: CGAP/World Bank. Grupo consultivo para la población más pobre.

# **Anexos**



**Cuestionario: Sistemas de Información Gerencial – Toma de decisiones del Área de Logística.**

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada interrogante y marque con una X, la opción que crea conveniente

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistemas de Información Gerencial	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
1	¿Cómo califica usted el nivel de decisiones estratégicas que se toman en la empresa?:					
2	¿Se utiliza la tecnología informática en la empresa para ayudar a tomar decisiones estratégicas?					
3	¿En qué nivel se pone en práctica los programas y planes de la alta dirección?					
4	¿Con qué rapidez se pone en práctica los programas y planes de la alta dirección?					
5	¿En qué nivel se cumplen las actividades cotidianas de la empresa?					
6	¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?					
	<b>ADMINISTRACIÓN</b>					
7	¿En qué nivel se implementan los procesos establecidos en la empresa?					
8	¿En qué nivel forma parte usted de la implementación de los procesos de la empresa?					
9	¿Con qué frecuencia se supervisan las actividades cotidianas de la empresa?					
10	¿En qué nivel se cumplen los objetivos asignados?					
11	¿En qué nivel se asignan los recursos requeridos para cumplir con los objetivos?					
12	¿En qué nivel usa usted los recursos asignados para cumplir su labor?					
13	¿En qué nivel cree usted se innova en la empresa para mejorar su servicio?					

	<b>TECNOLOGIA</b>					
14	¿En qué nivel usa las tecnologías de información para innovar en la empresa?					
15	¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las tecnologías de información y comunicación?					
16	¿En qué nivel usas las tecnologías de información y comunicación en la empresa?					
17	¿Con qué frecuencia utiliza usted los equipos informáticos de la empresa?					
18	¿Cuál es el nivel de respuesta de los equipos informáticos al momento de cargar el sistema de la empresa?					
19	¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre ofimática?					
20	¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre el sistema informático de la empresa?					
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Toma de Decisiones del Área de Logística</b>					
	<b>DECISIÓN DE REQUERIMIENTO COMPRA DE MERCADERÍA</b>					
21	¿El nivel de abastecimiento de su empresa lo considera?					
22	¿Los requerimientos de compra hacia los proveedores por parte de la empresa se hacen en base a información real y fidedigna?					
23	¿Cuenta su empresa con un registro de ejecución de compras realizadas, sobre compras atendidas como apoyo a la toma de decisiones a un nivel?:					
24	¿Puede usted saber el nivel de compras atendidas por proveedor en base a la información que tiene en su empresa en función al sistema que utiliza?					
	<b>DECISIÓN DE ALMACENAMIENTO E INVENTARIO</b>					
25	¿La cantidad de productos codificados y registrados en el sistema lo consideras cómo?:					
26	¿Qué nivel de importancia tiene para usted el hecho de que los productos estén codificados y registrados en el sistema informático?					
27	¿El porcentaje de productos con ubicación establecida es?:					
28	¿Qué nivel de importancia tiene para usted saber cuál es la ubicación exacta del producto?					
29	¿La cantidad de los productos inventariados cree usted que están en un nivel?:					

30	¿Qué nivel de importancia tiene para usted el inventariado de productos y que estos se registren en el sistema informático?					
<b>DECISIÓN DE DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN</b>						
31	¿El nivel de automatización para atender un pedido lo considero?:					
32	¿Qué tan importante lo considera usted la atención oportuna a los clientes?					
33	¿Cuál es el nivel de devoluciones que se da en la empresa?					
34	¿Para usted el nivel de automatización para la toma de decisiones en la empresa es?					
35	¿Cuál es el nivel de quejas y reclamos que se da en la empresa referente al área de Logística de la empresa?					
36	¿El nivel de toma de decisiones referente a la rotación de mercadería en la empresa es?					
37	¿El tiempo de entrega de los productos hacia el cliente después de haber sido requerido, lo considera?:					
38	¿Qué nivel de importancia le da usted al tiempo de entrega de los productos hacia los clientes?					

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: BURGOS BARDALES JOHAN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD PERUANA UNION  
 Especialidad : MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS  
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA  
 Autor (s) del instrumento (s): MARIA INES ROJAS HONORIO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

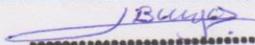
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

LOS CRITERIOS SE GUARDAN RELACION CON SU INSTRUMENTO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 17 de noviembre de 2017



**MR. Johan Burgos Bardales**  
CLAD - 20263

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Saucedo Vega Walter  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docencia  
 Instrumento de evaluación : Sistemas de Información Gerencial - Tomo de decisiones logística.  
 Autor (s) del instrumento (s): María Inés Rojas Henríquez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 17 de noviembre de 2017

Mg. Walter Saucedo Vega  
CIP: 131365

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Trigoso Parides Mauro  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Docencia  
 Instrumento de evaluación : Sistemas de Información Gerencial - Toma de decisiones Logística  
 Autor (s) del instrumento (s): Maná Inu Rojas Honorio

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 17 de noviembre de 2017



Sello personal y firma



## GRUPO HECALIRO JIA S.A.C.

IMPORTACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PERNOS, REPUESTOS,  
LUBRICANTES Y ACCESORIOS PARA MOTOS ....

Tarapoto, 01 de Setiembre del 2017

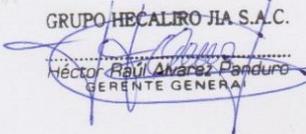
Sra. María Ines Rojas Honorio

Asunto: Referente a la carta solicitud con fecha 30 de agosto del 2017.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que está autorizada a realizar el Proyecto de Investigación en la empresa que dirijo, yo Héctor Raúl Álvarez Panduro, identificado con DNI N° 01134307 admitido el uso de las instalaciones y de la información requerida con previa coordinación, esperando al finalizar su investigación genere un gran aporte a la empresa que dirijo.

Sin más que agregar, me despido.

GRUPO HECALIRO JIA S.A.C.

  
Héctor Raúl Álvarez Panduro  
GERENTE GENERAL

Principal: Av. Via de evitamiento N° 402 - ☎530939 - ☎942019818 RPM \*131243 - Tarapoto - San Martín

Sucursal: Jr. Orellana N° 806 - ☎526205 - ☎942019816 - RPM \*131246 - Tarapoto - San Martín  
Sucursal: Av. Via de Evitamiento N° 1101 - ☎526216 - ☎942019799 - RPM \*131258 - Tarapoto



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

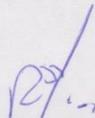
Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Mg. Roger Burgos Bardales, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada:

"SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA GRUPO HECALIRO JIA S.A.C. TARAPOTO 2017". De la estudiante María Ines Rojas Honorio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Tarapoto, 18 de julio del 2018.

  
-----  
*Mg. Roger Burgos Bardales*  
CLAD: 9264

.....  
**Firma**  
**Mg. Roger Burgos Bardales**  
**DNI: 07497178**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de Logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

6%

2

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

1%

3

[www.ellibrepensador.com](http://www.ellibrepensador.com)

Fuente de Internet

1%

4

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

Fuente de Internet

1%

5

[tesis.pucp.edu.pe](http://tesis.pucp.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[documents.mx](http://documents.mx)

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú

Trabajo del estudiante

1%

8

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

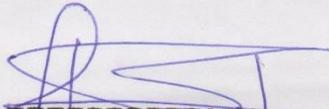
Fuente de Internet

1%

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) ROJAS HONORIO MARÍA INES cuyo título es: "SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA GRUPO HECALIRO JIA S.A.C. TARAPOTO 2017",

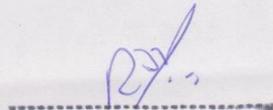
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18, DIECIOCHO

Tarapoto, 18 de Julio del 2018



Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 19171

.....  
Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
PRESIDENTE



Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAD: 9264

.....  
Mg. Roger Burgos Bardales  
SECRETARIO

949439210



.....  
Mg. Tercero Fasanado Puyo  
VOCA  
Tercero Fasanado Puyo  
Lic. en Administración



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo María Ines Rojas Honorio,  
identificado con DNI N° 46452747, egresado de la Escuela Profesional de  
Administración de la Universidad César Vallejo,  
autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo  
de investigación titulado  
" Sistemas de Información Gerencial y su Influencia en la  
toma de decisiones del Área de Logística en la empresa  
Grupo Hecabiro J10 S.A.C. Tarapoto 2017 "  
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA

DNI: 46452747

FECHA: 20 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

**Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara**  
Directora de Investigación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Rojas Honorio, María Ines**

INFORME TÍTULADO:

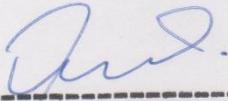
**“Sistemas de información gerencial y su influencia en la toma de decisiones del área de logística en la empresa Grupo Hecaliro JIA S.A.C. Tarapoto 2017”.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Licenciada en Administración**

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de julio del 2018.

NOTA O MENCIÓN: 18

  
-----  
**Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara**  
**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**  
**UCV - TARAPOTO**