



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión logística y toma de decisiones en una empresa de
telecomunicaciones, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Casas Chavez, Paul Anmer (orcid.org/0000-0002-0056-6835)

ASESORES:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

Dr. Chavez Mayta, Robert Willie (orcid.org/0000-0002-6397-0325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres y hermana por su constante paciencia y dedicación en cada faceta de mi vida tanto personal como profesional.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo como también a sus docentes, por la gran oportunidad brindada y su esfuerzo, para poder llevar a cabo estudios de posgrado desde varias partes de nuestro país.

A todas las personas que con sus consejos y buenos me ayudaron a hacer posible, la realización de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variable y operacionalización	21
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	28
3.6 Métodos de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de juicio de expertos	27
Tabla 2 Estadística de fiabilidad	27
Tabla 3 Pruebas de normalidad	30
Tabla 4 Tabla cruzada entre la gestión logística y toma de decisiones.	31
Tabla 5 Tabla cruzada especifica 1, entre gestión logística y reconocimientos inicial	32
Tabla 6 Tabla cruzada especifica 2, entre gestión logística y análisis de información.	33
Tabla 7 Tabla cruzada especifica 3, entre gestión logística y selección de alternativa y aplicación.	34
Tabla 8 Tabla cruzada especifica 4, entre gestión logística y valoración.	35
Tabla 9 Valores para intpretacion de correlación	36
Tabla 10 Correlaciones Gestión logística y toma de decisiones	37
Tabla 11 Correlaciones Gestión logística y Reconocimiento inicial	38
Tabla 12 Correlaciones Gestión logística y Analisis de información	39
Tabla 13 Correlaciones Gestión logística y Selección de alternativa y aplicación	40
Tabla 14 Correlaciones Gestión logística y Valoración	41

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Se empleó la metodología de tipo básica, un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. La población muestral fue de 91 estudiantes, obtenidas de un muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, los cuestionarios. De los resultados descriptivos, los encuestados presentaron 30.6% de nivel adecuado y malo en la toma de decisiones, un 29.4% presentó un nivel adecuado la gestión logística y regular en la toma de decisiones, y un 29.4% presentó un nivel muy adecuado la gestión logística y bueno en la toma de decisiones, interpretando estos hallazgos podemos inferir que un nivel inadecuado en la gestión logística propicia una mala toma de decisiones., expresa una correlación positiva muy alta entre gestión logística y toma de decisiones, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que refiere que, si existe relación significativa entre la gestión logística y la toma de decisiones.

Palabras clave: Gestión logística, toma de decisiones, reconocimiento inicial.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between logistics management and decision-making in a telecommunications company, Lima 2023. The basic type methodology was used, a non-experimental design, with a quantitative approach and correlational scope. The sample population was 91 students, obtained from a non-probabilistic sampling. The data collection technique was the survey and the instrument, the questionnaires. Of the descriptive results, the respondents presented 30.6% of adequate and bad level in decision-making, 29.4% presented an adequate level of logistics management and regular decision-making, and 29.4% presented a very adequate level of management. logistics and good in decision making, interpreting these findings we can infer that an inadequate level in logistics management leads to poor decision making., expresses a very high positive correlation between logistics management and decision making, therefore, it is rejected the null hypothesis and the alternative hypothesis is accepted, which refers to the fact that there is a significant relationship between logistics management and decision making.

Keywords: Logistics management, decision making, initial recognition.

I. INTRODUCCIÓN

A través de la historia, la logística ha tenido un camino el cual evoluciono conforme el pasar de los años, esta viene desde los años de 1950, donde unicamente se manejaba el termino pero militarmente, para que luego en los años de 1960 y 1970 se empieza a aplicar y estudiar la distribución física ya que hubo una gran demanda de los costes logísticos. Para luego en la década de los ochenta, nace el famoso just in time aplicado por los japoneses donde se buscaba mejorar la eficiencia y ver una reducción de costos representativa, para que al final en el siglo XXI, la aplicación de las nuevas tecnologías y la comunicación, para así manejar base de datos en tiempo real y más exactos. Por esa razón la gestión logística y toma de decisiones son algo muy importante en las empresas del rubro de telecomunicaciones porque tienen un gran aporte dentro de ellas, como la reducción de tiempos, costos, eficiencia operativa, entre otros que van en conjunto a una eficiente toma de decisiones. Pero sin embargo, aun esta en constante desarrollo ya que existen varios factores, como las dimensiones del país, la falta de desarrollo de las infraestructuras, una buena red de distribución o altos costes entre otros la cual generan que las actividades a ejecutar sean complicadas.

Por esta razón la esencia de asumir la responsabilidad radica en la toma de decisiones y en su mayoría de las que las empresas toman decisiones bajo un grado de incertidumbre que puede ser causado una mala gestión logística por un mal manejo de almacenes, el mismo transporte, los inventarios, la cotización con respecto a proveedores, el abastecimiento y falta de tecnologías. Uno de los aspectos importantes de la toma de decisiones es la información disponible para el decisor tomando en cuenta lo antes mencionado. (Viu y Castillo, 2022)

En la actualidad, cobra suma importancia el concepto gestión logística ya que en este se integran todas las actividades logísticas a lo largo del tiempo, solo que ahora disponemos de mejores tecnologías de la información y buena comunicación que incremento con la coyuntura del COVID-19. Hoy en día nadie tiende a dudar de la importancia que tiene la gestión logística y el impacto que puede tener en las empresas del rubro de telecomunicaciones, no solo en los que es gastos sino también en los tiempos u otros, por esa razón con los resultados de esta investigación podremos ver lo fundamental que es agilizar la toma de

decisiones para poder así optimar el uso de los activos actuales.

Con la crisis sanitaria que se vivió a causa del COVID-19 genero una aceleración sobre el uso de dispositivos electrónicos y el manejo de plataformas online, como se puede visualizar en el aumento de las cifras del e-commerce de estos últimos años. Pero de igual manera, la mayoría de las empresas utilizan diversos métodos de gestión logística, independientemente de que sea. Se utiliza para poder monitorear todo proceso ya sea de entrada, conversión y salida de su producto. Asimismo, una adecuada gestión logística como una buena toma de decisiones brinda a las empresas la oportunidad de reducir sus tiempos de pedidos y entrega para hacer llegar el producto final al cliente y/o consumidor lo mas antes posible como también en el costo de adquisición de producto y almacenamiento (Viu y Castillo, 2022)

A nivel mundial, podemos ver que la gestión logística genera un impacto en nuestras vidas a diario mas que lo que nosotros imaginamos, por esa razón se tiene que analizar y una aplicación eficiente de la toma de decisiones sobre los problemas que vendrán a futuro para poder así evitar la crisis global y poder así saber como movilizarlos en el mundo actual del rubro.

Un claro ejemplo es en Europa a consecuencia de la pandemia y las guerras se ha evidenciado una caos y escases como nunca antes visto frente a los líderes de la gestión logística. Ya que están obligados a analizar y mostrar soluciones que no solo disminuyan las consecuencias que han venido presentándose sino también ver para el futuro y abrir nuevos caminos. Los conflictos geopolíticos vienen siempre dándonos impactos en el rubro logístico el cual hace que siempre esten en constante búsqueda de soluciones ya es una guerra física la cual aun continua y ahora el conflicto de intereses se va de manera cibernética que afectan a las economías regionales. Para poder combatir y crear una buena defensa depende mucho de una eficiente y correcta toma de decisiones de manera estratégica para poder afrontar y minimizar el impacto que pueda generar futuro. Por otro lado tenemos el incremento de la demanda de bienes de consumo que ataca a la capacidad de abastecimiento de transporte y que a su vez hace escasear los recursos para poder realizar una planificación para poder trasladar toda la mercancías en tiempo y forma. La mayoría de comerciantes desea el aumento de sus inventarios pero no tienen como lograrlo ya que no se abastecen para su traslado. Por ellos para poder tener

una mejor visibilidad en función al inventario en movimiento y estatico es importante la toma de desiciones sobre como poder poder cubrir con los mandados y poder minimizar los costos. Se puede ver que muchas automatizaciones han mejorado la experiencia de los clientes y seguir mejorando en el tema del ahorro de tiempos como el uso de los recursos (Descartes Sytems Group, 2022).

A nivel Latinoamérica, podemos ver que la toma de desiciones aun no se esta efectuando de manera eficiente en algunos casos ya que esto influye en diversos procesos, en este caso la gestión logística.

Podemos ver que la gestión de la información en las diversas organizaciones, aclama por la toma de desiciones en la parte gerencial. Ya que para esto se debe saber el signifinifcado relevante entre la gestión de la información y el conocimiento para poder realizar una buena toma de desiciones en relación a las organizaciones educativas de Portoviejo en el Ecuador, para poder asi desarrollar un variedad de procedimientos que impulsen la mejora de los resultados en cualquier actividad de la organización (Barzaga et al., 2019).

A nivel nacional, en las empresas nacionales vemos que su gestión logística va en mejora ya que están invirtiendo en capacitar mas a sus elementos principales para que puedan ser mas eficiente en la toma de desiciones, ya que pudimos ver que durante la pandemia del covid – 19 se tuvieron que manejar con pinzas ciertos temas que influyen costos que incrementaron para poder realizar una buena gestión logística para poder seguir manteniendo aflote las empresas del rubro de telecomunicaciones.

Por otro lado, podemos ver que con respecto al gestión logística en el ámbito económico de la farmacéutica, Peru Retail nos comenta que la industria farmacéutica da una valor al año en el PBI de los peruanos de S/.918 millones de soles, en las empresas que se encuentran en el comercio farmaceutico han incrementado un 5.1% en promedio al año por el consumo interno que se ha podido generar en los últimos años. Por otro lados la cadena de farmacias han realizado la toma de desiciones para poner resistencia limitando la compra hacia los laboratorios para que no aumente su expansión y asi reducir la apertura de nuevos locales . Actualmente podemos ver que el mercado farmaceutcios peruano es un aproximando de USD 1900 millones, donde el de los hospitales es de una 8%; el de retail, el 57% y el de las clínicas es un 8% (Torres y Calsina,2019)

A nivel regional, se vio que hubo problemas en el rubro de telecomunicaciones por la parte selva donde la gestión logística pueda llegar a cubrir las zonas más recondidas. La cual durante la pandemia se vio el incremento de las comunicaciones con sus familiares por ende se al realizar toma de decisiones se optó por el transporte vía lanchas pero poder cubrir con los clientes a pesar del aumento del costo de transporte pero esto traería un incremento en las ventas en la cual todos ganaban.

Con respecto a ello, vemos que en el departamento de Tarapoto, se ve que la gestión logística pudo cumplir con las metas en el ámbito covid-19 en la zapatería Kiara Lizeth, se pudo evidenciar un incremento en los años del 2015 al 2019 de un 98% con ventas de casi 2 millones de soles, y durante el período crítico que es el 2019 igual se vio una representación de un 69% de ventas de aproximadamente S/1.350,100 soles ya que fue por la buena toma de decisiones de impulsar las ventas vía redes sociales que era lo que estaba viéndose un incremento del uso. Esto nos dice que el nivel de gestión logística fue bueno y el nivel de cumplimiento también a pesar de las adversidades (Ordoñez, 2021).

A nivel local, donde se encuentra localizado los centros principales de telecomunicaciones, se pudo observar complicaciones en la gestión logística que fue causante por la toma de decisiones que repercutieron en diversos puntos el cual conllevaron a sobrecostos y baja productividad.

A continuación, se describirá la situación, con respecto al rubro de telecomunicaciones el cual no se separa mucho de la realidad a nivel mundial, latinoamérica, etc. Con respecto a lo descrito anteriormente al ser un rubro en el cual la gestión logística en función a la toma de decisión es una base crucial para poder desarrollarse y expandirse como empresa vemos que aun esta tambaleando al manejarse varios indicadores variables los cuales algunos pueden ser medidos y otros no pueden ser en los cuales son los que causan mayor sobrecostos, pérdida de tiempo y ineficiencia laboral por parte del personal. El cual conlleva a cuestionarnos los siguientes problemas con relación a la toma de decisión que son sobre si se esta realizando y la identificación del problema, también si se esta realizando el análisis de la información de manera correcta evidenciando todas las variables, también si se esta seleccionando la alternativa como aplicarla y por último si se esta realizando la valorización. Por esta razón la

propuesta de solución es estudiar la relación que puede existir entre la gestión logística y toma de decisión el cual se buscare poder ayudar a dar solución a problemas y/o proponer nuevas estrategias para la solución.

Por otro lado, se realizó la mejora de la gestión logística para poder realizar el incremento de la rentabilidad de la empresa de transporte llamada M.Catalán S.A.C, la cual tuvo como resultado un rentabilidad favorable a un 0.78% en aumento y un escenario a favor de un 0.98%.

Por otro lado, en la que según la evaluación realizada en la gestión de abastecimientos, el área inventarios y el de distribución, se pudo evidenciar que los problemas más fundamentales estaban relacionados a la impuntualidad de la entrega del producto final y también el incumplimiento del trato al cliente. Por otro lado, se determinó que la causa raíz sería la escasez de repuestos e insumos para el correcto funcionamiento de las unidades de transporte. Que con la toma de decisión del jefe del área logística se abastecerá una cantidad necesaria de los repuestos más críticos en base al previo análisis ABC que se realizó (Peláez y Tapia, 2021)

De la problemática descrita anteriormente, el problema general de la investigación, es: ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023? Asimismo, los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la identificación del problema en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023?, ¿Qué relación existe entre la gestión logística y el análisis de la información en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023?, ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la selección de alternativa así como aplicación en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023? y ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la valorización en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023?

La justificación del presente proyecto de investigación en función a los objetivos planteados, los resultados nos permitirán encontrar soluciones óptimas de como mejora la gestión logística con el impacto que tiene la toma de decisiones en ello, ya que en el gestión logística se nos presentan varios inconvenientes pero aplicando la identificación del problema, luego proceder con el análisis de su información para luego proceder a seleccionar la alternativa y aplicarla nos llevara a una valorización de lo logrado. El cual puede reflejarse en diversos beneficios

como en protocolos de selección, contratos y compras, administración de almacén y administración de distribución el cual incrementara la rentabilidad como ser más competitivos entre las empresas.

Esta investigación tiene justificación teórica debido a que se busca con los resultados que se encontraron poder contribuir y fortalecer la brecha entre los conocimientos ya existentes versus los investigados, porque gracias a ellas se obtiene información relevante sobre la gestión logística y la toma de decisiones.

Al respecto, se realiza un análisis de variables y se profundiza en estudios científicos sobre ellas para poder así realizar un planteamiento de soluciones a las problemáticas empresariales. Las teorías que se estudian sirven como un apoyo a la investigación. (Alvarez 2020).

Tiene justificación práctica porque nos ayudara a la resolución de problemas o necesidades como también nuevas estrategias para la mejora de la toma de decisiones no solo aplicado en la gestión logística sino también de manera general en la empresa, para poder así mantener un mejor ambiente laboral y todos en equipo puedan alcanzar los objetivos planteados.

Nos manifiesta que una investigación nos puede dar aportes prácticos tanto de manera directa como indirecta que van a tener relación con el problema real a estudiar, ya que con su desarrollo se podrá ayudar a dar solución a problemas y/o proponer nuevas estrategias para la solución. (Fernández, 2020).

Tiene justificación metodológica, porque esta investigación entre las variables gestión logística y la toma de decisiones utilizaremos en la investigación el método cuantitativo correlacional basados en otras investigaciones como base teórica para este desarrollo para que así se pueda generar conocimientos y instrumentos de recolección de datos más confiables y válidos.

Asimismo, se elabora un instrumento de medición para poder medir la gestión logística y la toma de decisiones, la cual pasa por un proceso de validación y confiabilidad para que así permita que futuros investigadores puedan tener una herramienta más de medición para un mejor entendimiento de las variables y puedan ser analizadas de manera más eficiente. (Moreno, 2021).

Por último, tiene justificación social. Este trabajo de investigación se efectúa para poder así evaluar y presentar aportes sobre la gestión logística y la toma de decisiones, con el fin de poder dar evidencia lo importante que llegan a ser las

decisiones en las empresas para con sus resultados. Que con llevaran a que el componente humano trabaje con total eficiencia y motivado, generando un buen clima laboral entre todos.

Debido a que cuenta con una relevancia social, llegando a ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social (Fernández, 2020).

El objetivo general de la investigación es: determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023. Asimismo, los objetivos específicos son: Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la identificación del problema en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y el análisis de la información en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la selección de alternativa así como aplicación en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023 y Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la valoración en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

La hipótesis general de la investigación es: existe relación significativa entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023; Asimismo, las hipótesis específicas son: existe relación significativa entre gestión logística y la identificación del problema en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Existe relación significativa entre gestión logística y el análisis de la información en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Existe relación significativa entre gestión logística y la selección de alternativa así como aplicación en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. Existe relación significativa entre gestión logística y la valoración en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Durante el desarrollo de esta investigación, tuvo que enfrentar a las siguientes limitaciones: escasez de datos confiables a nivel internacional de la variable gestión logística y toma de decisiones, dificultades para acceder a las informaciones en ciertas plataformas de libros online, como a su vez muy escasa información con base sólida acerca de la variable gestión logística y toma de decisiones.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se buscó y trabajo antecedentes los cuales estan realiacionados con las variables de la esta presente investigación. Para asi fortalecer los conocimientos, para lo cual se recurrio a artículos científicos en revistas que tienen alto impacto y tesis posgrado.

Modesto et.al (2019) precisaron en su presente articulo científico de investigación titulada: Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología.(Articulo científico indexado en la revista Retos de la dirección). Cuyo Objetivo fue realizar el diagnostico del funcionamiento del proceso logístico para poder propiciar el conocimiento científico que mejorara la toma de decisiones en la empresa biotecnológica. Se tomó como parte de la referencia el Centro de inmunología molecular, institución biotecnológica cubana que se dedica ala investigación, también al desarrollo, producción y comercializar para poder tratar el cancer u otras enfermedades de clase autoinmunes. La investigación se realiza mediante un método de análisis de documentos; aplicando la técnica de recolección de datos la encuestas y entrevistas para analizar el estado de la logística y el criterio de los expertos a través del método Delphi. El proceso logístico se evalúa utilizando una combinación de tres modelos: un modelo de referencia de logística competitiva, un modelo de organización general y un modelo de aseguramiento de procesos. Dando como conclusión que utilizando el modelo se mejora la gestión del proceso logístico y se posibilita la integración de los procesos logísticos para brindar un mejor servicio a los clientes de la empresa biotecnológica.

Marzano et.al (2019) precisaron en su presente articulo científico de investigación titulada: Logística comercial:un enfoque para la toma de decisiones en las MIPYMES de la Zona 3 del Ecuador (Articulo científico indexado en la revista Espirales). En este artículo se esbozan varias dimensiones y variables que el micro, pequeño y mediano empresario debe considerar a la hora de tomar decisiones para generar información que le permita mejorar las actividades de colocación del cliente. para ello se realizó un estudio descriptivo segmentado de correlación, cuyos resultados estadísticos mostraron que las dimensiones y variables identificadas a través de la revisión bibliográfica arrojaron evidencia estadística con un valor de $r = 0.791$ que indica una correlación moderadamente

alta entre estas variables y las MIPYMES. Región del Ecuador adaptada al sector empresarial 3.

Rivadeneira et.al (2021) precisaron en su presente artículo científico de investigación titulada: Mejoramiento a la gestión de calidad en la logística de aprovisionamiento. Caso de estudio: empresa pesquera acuícola (Artículo científico indexado en la revista técnica de la Universidad del Zulia). El estudio se lleva a cabo en una empresa pesquera de San Spirus con el objetivo de mejorar la calidad del sistema logístico para el suministro de productos acuícolas utilizando modelos predictivos de calidad. Una aplicación parcial de esta propuesta permite la predicción de la vida útil de los productos de agua en base al tiempo y temperatura de almacenamiento en el sistema logístico de abastecimiento. Se utilizaron diversos métodos y técnicas en el proceso de investigación y el proceso de desarrollo del programa: diagrama de flujo, diagrama de causa y efecto, diagrama de Pareto, método de lluvia de ideas, método Delphi, diseño experimental, método de índice de calidad, encuesta, consulta de documentos, etc. Como resultado se obtiene la correlación entre las curvas de deterioro de los diferentes tratamientos y el método del índice de calidad, y se obtienen los modelos de predicción de la calidad para los tratamientos 1, 2, 7 y 8, que crean condiciones para la toma de decisiones. Evaluación de la calidad del pescado fresco y vivo de cultivo en la logística de suministro de las empresas pesqueras

A nivel nacional, se buscó y trabajo antecedentes los cuales están relacionados con las variables de esta presente investigación. Para así fortalecer los conocimientos, para lo cual se recurrió a artículos científicos en revistas que tienen alto impacto y tesis posgrado.

Baldeón (2020), indicó en su investigación titulada: toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en la empresa Jevaro S.A.C, 2019 (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en administración de negocios en la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú). Donde el objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de relación entre toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. Consideraron como población censal a 51 trabajadores, utilizando para ello, un muestreo no

probabilístico incidental. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento, los cuestionarios. Los resultados indicaron que el índice de relación entre las variables toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas es de correlación positiva alta ($r= 0.614$). Frente a ello, el investigador concluye que hay una relación entre toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas, por lo tanto, la motivación influye en el desempeño laboral.

Mechan (2022), indico en su investigación titulada: Gestion Logistica para toma de desiciones en el área de abastecimiento de una ejecutora de educación, Lambayeque (Tesis para obtener el grado académico de Maestro en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo Perú). Donde el objetivo general de la investigación fue diseñar un modelo de gestión logística para la toma de desiciones eficiente en el área en el área de abastecimiento de una unidad ejecutora de educación lambayeque. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo. Consideraron como población censal a 54 servidores publicos, utilizando para ello, un muestreo no probabilístico incidental. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento, los cuestionarios. Los resultados indicaron que un 21% no cumplen on los procedimientos, en cambio un 69% si cumplen de los servidores públicos. Frente a ello, el investigador concluye que en el área de abastecimiento no se esta cumpliendo los procedimientos por parte de la unidad ejecutora de educación de Lambayeque.

Infantes (2019), preciso en su investigación titulada: Administracion financiera y la toma de decisiones en la institucion educativa privada Enrique Espinosa 2019 (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en administracion de negocios en la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú). Donde el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación entre administración financiera y la toma de desiciones. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. Estimaron como población censal a 80 trabajadores, utilizando para ello, un muestreo no probabilístico incidental. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento, los cuestionarios. Los resultados indicaron que el índice según Spearman, la relación entre las variables administracion financiera y la toma de desiciones es de correlación ($r= 0.426$). Frente a ello, el investigador

concluye que, entre la administración financiera y la toma de decisiones existe una correlación de manera positiva considerable y muy significativa.

En la presente investigación, dentro de las bases teóricas, se considera a la gestión logística como la variable independiente, para comprender su conceptualización y las de sus dimensiones e indicadores respectivamente, se recurre a los(as) siguientes autores(as):

Calzado (2020) indica que la gestión logística, es un conjunto de procedimientos que aseguran el correcto manejo de las mercancías, y especifica que los procedimientos deben ser contratos de selección, contratos y adquisiciones, para luego continuar brindando los servicios de almacén que aseguren un adecuado manejo de inventarios para garantizar el servicio integral, incluida la gestión de entrega de mercancías.

Calzado (2020) considera como la dimensión uno: Protocolos de selección, contratos y compras; esta parte es crucial ya que es correspondientes para poder cubrir las necesidades solicitadas; ya que es donde se concreta como, donde y cuando se realizara alguna servicio o la suministración de algun material en especifico.

Dentro de esta primera dimensión, encontramos el indicador uno: aspectos preliminares; es la parte en que se pasa a ver la cartera de proveedores los cuales van a ser escogidos en función a los diversos estándares que se tiene como empresa. Indicador dos: protocolo de elección; es la parte en que se procede a seleccionar en función a los precios, historial de cumplimiento, entre otros para poder ser elegidos. Indicador tres: confirmación contractual; es la aprobación por la cual se afirma que cumple con los estándares y manejo de un precio el cual esta dentro los competitivos. Indicador tres: acto de contratación; es la afianzación del cumplimiento de las condiciones pactadas para cliente con proveedor, el cual debe cumplir para no entrar en sobrecostos o como mal cumplimiento.

Dentro de sus bases teóricas, Castillo (2020) define la dimensión dos: administración de almacén; se maneja el como va ser almacenado un producto o material el cual este en las condiciones correspondientes según su tipo o tamaño, como también al ser solicitado se puedan administrar de manera eficiente para su ubicación y despacho de manera eficiente y en tiempo.

Dentro de esta segunda dimensión, encontramos el indicador

uno: evaluación de condiciones de almacenamiento; es la que ve el control de que todos los movimientos de los materiales estén en constante sincronización y equilibrados para las solicitudes por parte de compras u otros. Indicador dos: gestión de almacenaje; se ve desde los inbound y los outbound de mercancías, pero también se controla el planiamiento del almacén, también del abastecimiento eficiente para no inflar el inventario y por último el control del inventario para con ser lo más exactos para saber lo que se tiene. Indicador tres: control y cuidado de almacén; se controla la eficiencia del almacén en general desde que entra hasta que sale y si están siendo eficientes con los costos que engloban la operación.

Dentro de sus bases teóricas, Calzado (2020) define la dimensión tres: administración de distribución; es la relación logística que se tiene entre una empresa y sus clientes, para el cual se debe asegurar que el producto final llegue al consumidor de manera eficiente y en tiempo por medio de una red de distribuidores sean propios o terceros.

Dentro de esta tercera dimensión, encontramos el indicador uno: preparación inicial de entregas; el control de los requerimientos versus lo físico que va ser despachado. Indicador dos: verificación de los pedidos preparados; se revisa el cumplimiento de la ruta que se va tomar para poder cumplir en tiempo y forma el envío eficiente mente. Indicador tres: organización de la frecuencia de entrega; se maneja un planeamiento en el tiempo para poder cubrir con todos los requerimientos solicitados por los clientes u otros. Indicador cuatro: recepción de los pedidos por parte de los clientes; se maneja con el trato a cliente final como también el tiempo que se demora en llegar para que este satisfecho con el servicio dado y con el producto llegó en su totalidad bien.

Castillo et al. 2022) precisan la gestión logística es la gestión de la cadena de suministros que inicia desde las materias primas hasta los productos o servicios finales; contiene 3 importantes flujos de información que en otros términos es la trazabilidad, luego los materiales que son el inventario y por último los costos que son la capital de trabajo.

Castillo et al. 2022) consideran como dimensión uno la siguiente: compra y abastecimientos, está diseñado para poder evaluar y mejorar continuamente la gestión de las compras y suministros como un factor clave en el éxito de la gestión de compras y suministros, y como un factor clave en el éxito de la gestión de la

cadena de suministros de una empresa donde estos aspectos pueden controlarse como procesos, negociaciones y alianzas estratégicas con proveedores.

Dentro de esta primera dimensión, encontramos el indicador uno: certificación de proveedores, el propósito es establecer las reglas; conoce y prueba la calidad de los proveedores y también ver qué tan bien se integran con ellos. .
Indicador dos: entregas perfectas recibidas; se utiliza para verificar la calidad y precisión de la entrega de productos o materiales recibidos de los proveedores de bienes.

Dentro de sus bases teóricas, Castillo et al. 2022) definen la dimensión dos: producción e inventario, el flujo de los materiales y productos a largo de la cadena de suministro es un aspecto crítico de la gestión logística, ya que de él depende la reposición óptima de productos, la cual depende del nivel de servicio y costos que esten asociados a las operaciones comerciales y logísticas de la empresa.

Dentro de la segunda dimensión, encontramos el indicador uno: capacidad de producción utilizada; se tiene como objetivo controlar el nivel utilizado, para poder así lograr una efectiva utilidad a las instalaciones. Indicador dos: rotación de mercancías; se tiene para realizar el controlar los outbound por referencias y también poder contabilizar las cantidades del centro de donde se distribuyen. Indicador tres: rotación de mercancías; se tiene para realizar el controlar los outbound por referencias y también poder contabilizar las cantidades del centro de donde se distribuyen. Indicador cuatro: rotación de mercancías; se tiene para realizar el controlar los outbound por referencias y también poder contabilizar las cantidades del centro de donde se distribuyen. Indicador cinco: duración del inventario; es para mantener un control de cuantos días de inventario va ir sujeto al material almacenado.

Dentro de sus bases teóricas, Castillo et al. 2022) definen la dimensión tres: almacenamiento, la gestión de almacenes debe estar totalmente alineada con la gestión de suministro y distribución, por lo que gestionar los procesos creados en un centro de distribución o almacén es algo fundamental en cuanto al impacto que puede causar en los costos operativos en las operaciones logísticas.

Dentro de la tercera dimensión, encontramos el indicador uno: costo de unidad de almacenamiento; se tiene como objetivo controlar el costo del valor de unidad por almacenamiento ya sea propio o alquilado. Indicador dos: costo por

unidad despachada; regular el costo de unidad de la bodega en función a los despachos efectuados en su totalidad. Indicador tres: unidades separadas o despachadas por empleados; es la que controla la participación de las unidades que son despachadas por personal del almacén. Indicador cuatro: costos de despacho por empleado; se maneja la participación que tiene cada empleado. Indicador cinco: costo operativada por conductor; controla el costo por participación de los conductores dentro de gastos que incurren en un transporte en su totalidad. Indicador seis: comparativo costo de transporte; realiza el control de los gastos que incurren propiamente de las unidades de transporte con los que va de los terceros.

López et al.(2021) señalan que la gestión logística es una parte esencial de la cadena de suministros. Los sistemas logísticos son los que gestionan el flujo de los activos como también la información, los movimientos y el buen almacenamiento de los datos, bienes y servicios. Se tiene como prioridad realizar la entrega de un producto concluido al cliente final con un estándar correcto de servicio como de calidad también y con el costo mas económico posible.

López et al.(2021) consideran como dimensión uno la siguiente: logística interna, se incluye operaciones logísticas dentro de los muros de la organización, como pueden ser la transportación de manera interna, el manejo de los materiales, la realización del empaquetado como el almacenaje.

Dentro de esta primera dimensión, encontramos los siguientes indicadores: la planificación, los recursos materiales, la gestión por procesos y la formación.

López et al.(2021) consideran como dimensión dos la siguiente: logística externa, son todas las actividades que son relacionadas y recopiladas, también se ve el tema almacenamiento y la logística de compradores de productos como el almacén de materiales terminados, procesamiento de materiales, la operación y selección de los vehículos que realizaran las entregas, también ver el mantenimiento técnico como ver la logística inversa, etc.

Dentro de esta segunda dimensión, encontramos los siguientes indicadores: el planeamiento de la movilización física, el tema del transporte y el gestión logística.

López et al.(2021) consideran como dimensión tres la siguiente: procesos logísticos, se trata de mover la cantidad correcta de los bienes correspondientes al

lugar el cual se ha pactado y en el momento indicado, para que así se pueda optimizar los recursos de una organización o empresa en las diversas áreas laborales.

Dentro de esta tercera dimensión, encontramos los siguientes indicadores: la gestión de las compras, Manejo de los pedidos, Control de inventarios, clasificación de proveedores.

López et al. (2021) consideran como dimensión cuarta la siguiente: estructura organizacional, una variedad de elementos claves que conjuntamente en su estabilidad mantienen una relación en el tiempo y espacio para poder así dar buenos resultados.

Dentro de esta tercera dimensión, encontramos los siguientes indicadores: capacidad humana, control de calidad, innovación, estrategias organizacionales.

López et al. (2021) consideran como dimensión quinta la siguiente: estrategias logísticas, son un conjunto de prácticas enfocadas en la logística que parten desde los objetivos del negocio y con lo que se requiera de los clientes.

Dentro de esta tercera dimensión, encontramos los siguientes indicadores: competencia, estrategias logísticas, un diseño de los procesos y un flujo logístico.

Ramírez et al. (2020) nos dicen que la gestión logística es la forma la cual se interconectan y dirigen las tareas gerenciales, administrativas y operativas también en una organización con el fin de poder obtener los recursos suficientes a tiempo para así producir los bienes y servicios necesarios en el mercado.

Ramírez et al. (2020) consideran como dimensión uno la siguiente: abastecimiento, abarca actividades dentro de la barrera de una organización.

Ramírez et al. (2020) consideran como dimensión dos la siguiente: producción, consiste en los movimientos de los activos ya que de esto dependerá el efectivo reabastecimiento en función a la calidad de servicios y los costos que abarcan las operaciones comerciales.

Ramírez et al. (2020) consideran como dimensión tres la siguiente: distribución, es el control sobre los procesos que se realizan al interno del almacén el cual impacta en los costos de operaciones logísticas.

León (2020) nos comenta que la gestión logística es parte del proceso de lo que es una cadena de suministros la cual es responsable de planificar, realizar la

organización, ejecutarla y administrar el flujo como también el almacenamiento eficiente de los bienes y servicios que a su vez la información relacionada desde el punto de origen hasta el consumo para poder satisfacer la demanda del cliente.

León (2020) considera como dimensión uno la siguiente: compras, es aquel que supervisa todo el área el cual ajusta los objetivos de la organización, ya que se enoca en el gasto y la planificación que se tiene con las compras.

León (2020) considera como dimensión tres la siguiente: almacenaje, el cual es el que maneja el calculo métrico y a su vez controla que sea eficiente las operaciones logísticas dentro de la industria.

León (2020) considera como dimensión cuarta la siguiente: planificación de productos, es el control del stock de materiales en el almacén para planificar cuando van a ser abastecidos según su consumo en el tiempo.

González (2019) nos comenta que la gestión logística es parte del proceso de lo que es una cadena de suministros la cual es responsable de planificar, realizar la organización, ejecutarla y administrar el flujo como también el almacenamiento eficiente de los bienes y servicios que a su vez la información relacionada desde el punto de origen hasta el consumo para poder satisfacer la demanda del cliente.

León (2020) considera como dimensión uno la siguiente: compras, es aquel que supervisa todo el área el cual ajusta los objetivos de la organización, ya que se enoca en el gasto y la planificación que se tiene con las compras.

León (2020) considera como dimensión tres la siguiente: almacenaje, el cual es el que maneja el calculo métrico y a su vez controla que sea eficiente las operaciones logísticas dentro de la industria.

León (2020) considera como dimensión cuarta la siguiente: planificación de productos, es el control del stock de materiales en el almacén para planificar cuando van a ser abastecidos según su consumo en el tiempo.

En la presente investigación, dentro de las bases teóricas, se considera a la toma de decisiones como la variable dependiente, para comprender su conceptualización y las de sus dimensiones e indicadores respectivamente, se recurre a los(as) siguientes autores(as):

Aedo et al.(2022) indican que la toma de decisiones en el campo empresarial, como el proceso metodico y juicio que hacen las personas para obtener los mejores rutas de acción frente a una situación particular, para que dicho

proceso se cumpla a cabalidad, deben pasar por etapas o pasos, en primero instancia se hace un reconocimiento inicial de la problemática a través de la información disponible, luego se pasa analizar la información, con la finalidad de selección la mejor alternativa para su futura aplicación, finalmente se hace una valoración de la decisión.

Aedo et al.(2022) consideran como la dimensión uno: identificación del problema; es la parte donde se realiza el análisis el entorno para poder evaluar cual es la problemática de la circunstancia por medio diversas técnicas ya que puede ser mas de una en diversos procesos.

Aedo et al.(2022) consideran como la dimensión dos: análisis de la información;se procede a realizar un identificación una vez identificado correctamente el problema, puede comprender la situación e identificar los factores que pueden estar causando el problema. Tampoco se puede arreglar lo que no se sabe, por lo tanto al observar mas de cerca los problemas o las oportunidades de mejora, se puede tomar control de las cosas y encontrar soluciones de manera mas rápida y precisas.

Aedo et al.(2022) consideran como la dimensión tres: selección de alternativa así como aplicación; en este punto se tiene una buena comprensión del problema como identificar una buena opción en función de criterios específicos, por lo que es ahora de enfocarse en recopilar las mejores alternativas. Los cuales se deben evaluar cuales serán los pro y contras antes de definir la mejor para que no tenga impacto negativos e mantenga un buen desarrollo.

Aedo et al.(2022) consideran como la dimensión tres: valoración; se debe mantener una constante evaluación ya que en el tiempo no se sabe los efectos que pueda tener o variar, si es necesario, realizar una nueva evaluación de alternativas para una mejora mas eficiente, o que este mas alineada y moderna con la situación se tendrá que volver a evaluar desde cero y seguir valorándola para su control.

Gràcia (2022) indican que la toma de decisiones, es poder tener la habilidad de realizar una ejecución la cual ya este parametrizada de poder elegir dentro de una variedad de diversas alternativas que cuentan con una variedad de bases e criterios en una información disponible.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de la investigación

El presente estudio, califica como un tipo de investigación básico, dado que tiene la finalidad de ampliar el conocimiento existente sobre el área abordada, así como actualizar los conceptos referentes al tema, es decir lo que busca es determinar respuestas en materia académica, teórica y práctica, para que posterior a ello, se puedan tener las bases, para generar propuestas de mejora o implementaciones que permitan mejorar el campo del conocimiento sobre las variables gestión logística y toma de decisiones, en este sentido líneas abajo se mencionan algunos conceptos que sustentan lo mencionado.

La investigación por tipología, se subdivide según su propósito, esta puede ser básica o también aplicada, la investigación básica es la encargada de ahondar en los conocimientos teóricos, ya que su objetivo es crear nuevas teorías o actualizar los conocimientos existentes en cierto tema, mientras que la investigación aplicada utiliza los conocimientos teóricos para poder dar soluciones prácticas a problemas específicos, su objetivo es brindar nuevas herramientas y productos innovadores (Arias, 2021).

Por otro lado toca definir el enfoque de investigación, siendo este cuantitativo, puesto que usarán los procesos de recolección de datos sistemáticamente, para probar mediante cálculos matemáticos las hipótesis de investigación, de tal manera que nos lleve por la ruta ideal para proponer resultados sustentados por análisis estadísticos y apoyados en las ciencias numéricas.

El enfoque de una investigación se caracteriza por orientar el sentido que debe tener un estudio, dicha orientación se propone en razón de los objetivos a conseguir, el enfoque nos brinda dos aspectos fundamentales, el primero es, qué aspectos debemos analizar y el segundo es cómo vamos a abordar dichos aspectos, existen 3 tipos de enfoques, el enfoque cuantitativo, el cualitativo y el mixto, el cuantitativo se centra en cuantificar datos numéricos bajo la ciencia exacta, el cualitativo aborda aspectos subjetivos de los sujetos a investigar, y el enfoque mixto mezcla los dos enfoques obteniendo así un enfoque integral (Ruiz y

Valenzuela, 2022).

La investigación tiene como finalidad, hallar la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en el rubro de telecomunicaciones y que también pueda ser funcional e imparta nuevos conocimiento para los próximos investigadores que estudien las variables. Por otro lado, como la teoría nos dice que la finalidad de una investigación es poder realizar una explicación del porque se esta realizando esta investigación (Ramos, 2020).

La investigación tiene como profundidad, ya que al tener una problematica en el estudio se busca toda información para poder resolver estos problemas planteados, y como parte de eso se busca saber la relacion que existe entre nuestras 2 variables de estudio el cual nos brinde una información concreta. Como podermos entender en funcion a la teoria vemos que la profundidad en la investigación se basa en profundizar en la ideologias de las variables a estudiar para a si poder obtener información relevante (Mata, 2019).

La investigación por su nivel de temporalidad, se realizo la levantamiento de la informacion en un periodo especifico el cual igual tomo tiempo para poder realizar lo e interpretar los resultados sobre las variables estudiadas de este presente investigación. Por lo tanto, vemos que la teoria nos dice que es el estudio de los fenomenos que fueron elegidos, se realice dentro de un periodo de tiempo especifico (Moreno, 2018).

La investigación tiene por su orientación, en esta oportunidad se aplico la herramienta estrategica para la obtencion de datos, la encuesta. El cual se aplicaron a las actividades que se realizan sobre las variables estudiadas, con el fin de poder obtener respuestas y manejar un base mas confiable. Como podemos ver en ela teoria nos dice que la orientación es conformada del quehacer cotidiano (Artavia et al.,2020).

El diseño de la investigación

La presente trabajo de investigación, no requiere realizar manipulación de variables, por lo cual el estudio califico como una investigación de diseño no experimental, es decir no habrá intervención del investigador, por lo cual los resultados que expresen las medidas de las variables se presentaran tal cual sean observados, en otras palabras el contexto de estudio se expondrá de manera

natural.

En relación al tema, se refieren que los diseños de investigación tienen estrecha relación con el planeamiento de estudio, dado que estos giran alrededor de dos aspectos fundamentales, el primero de los aspectos va en razón del grado de manipulación de las variables, y el segundo va en razón de observar e informar acerca de las variables de manera natural, es decir tal cual es percibida por el investigador, por lo tanto existen se podría derivar la conceptualización de un diseño experimental, cuando hay manipulación de variables y un diseño no experimental, cuando hay ausencia de manipulación de las mismas (Sánchez et al.,2020).

Asimismo, la presente investigación se identifica con un diseño transversal, dado que es un estudio no experimental y por lo tanto solo requiere recoger información en un solo momento en el tiempo.

Respecto al tema, nos hablan en relación al momento o tiempo de intervención, existen dos tipos de diseños, tenemos el diseño longitudinal y el diseño transversal, el primero está relacionado con investigaciones experimentales puesto que recoge información en diferentes momentos, mientras que el diseño transversal se relaciona con investigaciones con diseño transversal, puesto a que la característica de recoger información en un solo momento.(Armijo et al.,2021)

Continuando con la descripción metodológica, la presente investigación se centra con la búsqueda de posibles relaciones entre la variable gestión logística y toma de decisiones, en tal sentido el estudio clasifica como uno de alcance correlacional.

Referente a alcances de investigación, nos hablan que esta parte se centra, en el nivel de conocimiento que se tiene acerca del tema de estudio, es decir nos brinda el marco hasta dónde puede llegar la investigación, existen diversos tipos de alcance tenemos la investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa o causal, cada una de ellas cumple un fin específico, por ejemplo la exploratoria se centra en conocer eventos poco conocidos o novedosos como ya descriptiva tiene la finalidad de relatar las características de las situaciones o fenómenos ya conocidos como ya correlacionales busca probar posibles relaciones entre dos o más variables y la explicativa busca demostrar una causalidad entre una variable y otra (Arévalo et al.,2020).

Metodo de investigación

Asimismo en la presente investigación se perfilo hacia un metodo hipotético deductivo, dado que, existieron planteamientos de hipótesis de estudio, por lo cual es necesario transitar por cada uno de los pasos que propone dicha metodología, en el sentido de aceptar o rechazar cada una de las hipótesis de estudio planteadas.

Con respecto al tema, el metodo hipotetico deductivo, propone procedimientos que se derivan de las observaciones hechas del problema, estas deben cumplir ciertos pasos, el primero es la aproximación al problema, el segundo es la identificación del mismo, el tercero es el planteamiento del problema, desde ahí se derivan afirmaciones llamadas también deducciones, las cuales al momento de presentar los resultados y de acuerdo a la evidencia científica, serán aceptados o rechazados, dicho de otra manera, el método se centra en la formulación de hipótesis, que no son más que supuestos o tentativas de respuestas a la investigación, por lo general se formulan dos hipótesis la hipótesis alterna o del investigador, y la hipótesis nula que es la que rechaza a la hipótesis alterna, cabe reslar que el hecho de que una u otra sea aceptada o rechazada no significa que exista una mala investigación, solo significa que la respuesta toma 1 de los sentidos, no siendo ninguno de ellos mejor que el otro (Hadi et al.,2023).

3.2 Variable y operacionalización

Variable: Gestion logistica

Definición conceptual

Se refiere a que la gestion logística, es el conjunto de procedimientos que garantiza el correcto manejo de los bienes, dichos procedimientos deben contar con protocolos de selección, contratos y compras, para luego pasar a prestar el servicio de almacenamiento, para tal fin deben prestar una adecuada administracion en sus almacenes, a fin de garantizar la prestación del servicio integral, que incluye la gestion de distribución de los bienes (Calzado, 2020).

Definición operacional

La variable gestión logística, ha sido medida, a través, de un cuestionario, el cual consta de 21 preguntas, orientadas por la escala de Likert, distribuidas en 3 dimensiones: Protocolos de selección, contratos y compras, administración de almacén y administración de distribución.

Indicadores

Las dimensiones estuvieron conformados por los siguientes indicadores: normativa, planeación, proyección, segmentación, procedimiento de selección, procedimiento de selección, ejecución contractual, especificaciones técnicas, transparencia, evaluación de condiciones de almacenamiento, gestión de almacén, control y cuidado de almacén, preparación de entregas, verificación de distribución, verificación de los pedidos preparados, organización de frecuencia de entrega y recepción de los pedidos por parte de los clientes.

Escala de medición

La escala de medición propuesta fue la de tipo Likert: Nunca, pocas veces, a veces, muchas veces y siempre.

Variable: Toma de decisiones.

Definición conceptual

Se define la toma de decisiones en el campo empresarial, como el proceso metodico y juicio que hacen las personas para obtener los mejores rutas de acción frente a una situación particular, para que dicho proceso se cumpla a cabalidad, deben pasar por etapas o pasos, en primero instancia se hace un reconocimiento inicial de la problemática a través de la información disponible, luego se pasa analizar la información, con la finalidad de selección la mejor alternativa para su futura aplicación, finalmente se hace una valoración de la decisión (Aedo et al.,2022).

Definición operacional

La variable Toma de decisiones, ha sido medida, a través, de un cuestionario, el cual consta de 20 preguntas, orientadas por la escala de Likert, distribuidas en 4 dimensiones: identificación del problema, análisis de la información, selección de alternativa así como aplicación y finalmente valoración.

Indicadores

Las dimensiones estuvieron conformados por los siguientes indicadores: definir el problema, diagnosticar las causas, identificar los objetivos de las decisiones, análisis eficiente, liderazgo, políticas, desempeño, cumplimiento de objetivos y evaluación de resultados.

Escala de medición

La escala de medición propuesta fue la de tipo Likert: Nunca, pocas veces, a veces, muchas veces y siempre.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

En este sentido la presente investigación usará una población, conformada por los integrantes de la empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Sobre el tema, definen población como la totalidad de objetos o individuos de los cuales se requiere saber algo, la naturaleza de los datos que conforman la población, no necesariamente deben ser individuos u objetos, también pueden ser registros o sucesos, como por ejemplo el conjunto de nacimientos de un determinado lugar (Arias, 2021).

Criterios de inclusión

Respecto a estos criterios, los planteados fueron: empresas del rubro de telecomunicaciones ubicadas dentro del distrito de San Isidro, empresas que den expreso consentimiento para realizar la investigación, empleados de las empresas que accedan de manera consentida a colaborar con la investigación.

Respecto al tema, señalan que los criterios de inclusión son parámetros necesarios,

que deben ser agregados a la población materia de estudio, estos criterios permiten mantener una población objetivo acorde con la finalidad de estudio, además, dichos criterios, propician filtrar una población de características similares o parecidas, esto a su vez entrega una mejor base para la investigación (Ruiz y Valenzuela, 2022).

Criterios de exclusión

En este sentido los criterios de exclusión fueron: empresas que no pertenezcan al rubro de telecomunicaciones y que además no esten ubicadas dentro del distrito de san Isidro, empresas que no brinden el consentimiento documentado para realizar el estudio, empleados que no pertenezcan a la empresa y que no esten de acuerdo a participar de manera consentida con la investigación. indican que los criterios de exclusión son un conjunto de parámetros necesarios para el desarrollo adecuado de la investigación, dado que este permite eliminar factores que influyan a obtener datos no adecuados de la población (Romero et al., 2022).

Muestra

Con respecto a la muestra de investigación, se vio la necesidad del uso de formulas de calculo, para llegar a obtener una muestra representativa de todos los integrantes de la empresa de telecomunicaciones, Lima 2023, el total de la población fue de 109 empleados, luego de aplicar la formula se proyecta un número de 85 empleados.

En este sentido, refieren que la muestra está conformada por la parte representativa de la población, la determinación de ella, suele darse mediante cálculos matemáticos (Fernández et al., 2021).

Muestreo

Referente al muestreo, este tomo a un total de 109 empleados, a los cuales se le aplico una formula probabilística para muestras finitas, obteniendo como resultado 85 empleados.

Se indican que llama muestreo, al procedimiento mediante el cual se da tratamiento a la población para obtener una muestra representativa, de manera

general se conocen dos formas para poder aplicar el muestreo, esta el método no probabilístico, y el método probabilístico, el primero se utiliza cuando se cuenta con una población pequeña y se puede llegar al total de los sujetos a investigar, mientras que el segundo es para poblaciones mas extensas y se usan formulas predefinitas para hacer el corte a la población (Fernández et al., 2021).

Formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p(1-p)}{E^2(N) + Z^2 * p(1-p)}$$

Reemplazando:

N=109, p=parámetro de error (5%), Z=nivel de significancia (95%) y E=error máximo permitido

$$n = \frac{109 * 1.96^2 * 0.5(1-0.5)}{0.5^2(109-1) + 1.96^2 * 0.5(1-0.5)} = 85$$

Unidad de análisis

En el sentido de la unidad de análisis, la presente investigación considero como unidad, la cantidad de 85 empleados de las empresas de rubro de telecomunicaciones ubicadas en Lima 2023.

Referente al tema, la unidad de análisis, se conceptualiza como como la dirección a donde se debe recoger los datos, dichos datos pueden provenir de distintas unidades, ya sea en el sujeto u objeto mas representativo para una investigación, dado que de ello se obtiene la información que servirá para la construcción de resultados, que lleva al cumplimiento de los objetivos (Arias, 2021).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En este sentido la tecnica utilizada sera la encuesta, puesto que el enfoque de la investigación es cuantitativo.

Refieren que las técnicas de investigación son los mecanismos mediante el cual, los investigadores se valen para recoger los datos necesarios para su estudio, las técnicas van alineadas con los objetivos de la investigación, así como con el enfoque, por ejemplo, si trabajan datos cualitativos la técnica adecuada será la entrevista, pero sí presentamos datos cuantitativos la técnica adecuada será la encuesta, esta última se encarga de recoger los datos de forma ordenada y sistémica para su posterior análisis e inferencia a los resultados, además presenta una estructura de buen soporte, usada por muchos investigadores que tratan datos cuantitativos (Sánchez et al., 2020).

Instrumentos

Sobre los instrumentos para recoger datos, la presente investigación planteó una técnica de encuesta, por lo tanto lo correspondiente a usar será el instrumento del cuestionario.

Al respecto nos indican que los instrumentos son las herramientas mediante las cuales las técnicas se valen para efectuar su labor de recoger información, asimismo los instrumentos van alineados el razón de la técnica planteada, es decir si tenemos una investigación cualitativa, con una técnica de entrevista, los instrumentos adecuados serán las guías de entrevista, mientras que si tenemos una investigación cuantitativa con una técnica de encuesta, el instrumento adecuado será el cuestionario (Hadi et al., 2023).

Validez y confiabilidad del instrumento

Al respecto de la validez y confiabilidad de los instrumentos, la presente investigación contará con la validez de contenido, evaluada por el juicio de tres expertos en la materia, mientras que la confiabilidad se aplicará mediante el estadístico alfa de Cronbach, a través del software SPSS versión 26.

Se refiere que la validez y confiabilidad de un instrumento que refleja fiabilidad y consistencia del instrumento, y el cual consta de dos aspectos, el primero es la validez, que tiene que ver con la verificación del contenido del instrumento, y se da por lo general por el juicio de expertos, por otro lado tenemos la confiabilidad del instrumento, que tiene que ver con la comprobación de los criterios y constructos, por lo general este último se obtiene mediante el análisis estadístico del alfa de

Cronbach. Todo esto sirve para comprobar si la medida que está tomando con el instrumento es la adecuada, es decir si está midiendo lo que debe medir (Tarazona, 2020).

Tabla 1

Validación de juicio de expertos

Variable	N°	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
V1. Gestión logística	1	Mercado Hermenegildo Arturo	Administración de Negocios	Aplicable
	2	Flores Vásquez Sandra Patricia	Gestión Pública	Aplicable
V2. Toma de decisiones	3	Rojas Leonardo Flor Margothe	Administración de Negocios	Aplicable

Nota. Certificado de validez de contenido de los instrumentos. Fuente decisión de expertos.

Confiabilidad del instrumento

Con respecto a la fiabilidad la regla de decion nos refiere que los datos >0.70 presentan una estructura confiable de evaluación, en este sentido el coeficiente hallado en la prueba fue de 0.956 lo que refiere que el instrumento entrega medidas confiables de evaluación.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad

		N	%	N de elementos	Alfa de Cronbach
Casos	Válido	85	100,0	22	,956
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	85	100,0		

Nota. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Fuente: certificado de validez.

3.5 Procedimientos

Con respecto a los procedimientos propuestos para la presente investigación, se contara con las siguientes etapas:

Se solicitara autorización a cada una de las empresas clasificadas como parte del estudio, mediante una carta formal dirigida a la jefatura de logística, luego de haber obtenido las autorizaciones expresas de cada empresa, se pasaran a programar fechas para el recojo de información, una vez estando en la empresa se dará información sobre los objetivos académicos de la encuesta, para luego pedir el consentimiento escrito de las personas que deseen participar, superado esto, se pasara a explicar el llenado del instrumento para la recolección de datos, y ese mismo trabajo se replicara en cada una de las empresas que forman parte de la población, una vez concluido todo el recojo de información, se pasara a interpretar los resultados, construir las discusiones y armar las conclusiones del estudio.

Respecto al tema, nos señalan que los procedimientos de investigación está compuestos por las fases que deben pasar los trabajos de investigación, dichas fases son secuenciales, y a su vez sirven de base para la siguiente fase, cada una de las etapas complementa una a la otra, es decir no se puede pasar a la siguiente fase sin haber superado la anterior (Armijo et al., 2021).

3.6 Métodos de análisis de datos

Con respecto al metodo de análisis de datos, la presente investigación usara hojas de calculo excel para adecuar la información inicial recogida y posterior a ello ingresarla al programa estadístico SSPS Version 26, mediante el cual se obtendrán los resultados descriptivos e inferenciales de los cuales derivaran las conclusiones de estudio.

En este sentido, señala que el método de análisis de datos, es el procedimiento mediante el cual se adecuan los datos en bruto para su correcta interpretacion, este que hacer permite al investigador extraer informacion racional para su entendimiento e interpretación, en este sentido, la presente investigación usara hojas de calculo excel para adecuar la información inicial recogida y posterior a ello ingresarla al programa estadístico SSPS Version 26, mediante el cual se obtendrán los resultados descriptivos e inferenciales de los cuales derivaran las

conclusiones de estudio (Tarazona, 2020).

3.7 Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos, el campo académico enmarca las normas de la casa de estudio, así como por el principio de la creación y entrega de conocimiento para el beneficio de nuestra sociedad, en este sentido existen aspectos de responsabilidad individual, los cuales deben cumplirse y que fueron considerados al momento de construir la presente investigación, tales como el respeto por la autoría de cada uno de las personas citadas en el trabajo, ello se alinea con la normativa de redacción dada por la universidad, siendo esta APA 7ma. Edición, asimismo se respetaran la integridad de los datos recogidos, en razón de no ejecutar ninguna manipulación que altere los resultados, es decir se informara los hallazgos tal cual sean encontrados, también se respetara el anonimato de las personas que participen, teniendo cuidado de salvaguardar la privacidad de las respuestas brindadas en las encuestas.

Beneficencia: Se tiene en cuenta el bienestar de los empleados, se protegen los derechos y los datos privados, y se comunica de manera transparente el propósito como también los beneficios de la investigación.

No maleficencia: Los datos que fueron recopilados en el cuestionario son solo para fines académicos y de ninguna manera causarán algún daño y ofensa al personal involucrado en la investigación.

Autonomía: No fue obligado a ningún trabajador a que participe de la investigación, sino más bien, lo realizaron su participación de manera voluntaria.

Justicia: Cada participante tuvo el mismo tiempo para poder responder las preguntas que se realizaron en la encuesta y si tenían alguna dificultad o dudas para poder responder alguna, se le atiende para que pueda tener una mejor explicación.

Sobre el tema ético, señalan que son los aspectos, que rigen los comportamientos que conducen a las personas a obrar de manera racional y correcta, este aspecto es regido por valores que direccionan las buenas prácticas en todos los sentidos de la vida del individuo (Skinner y Wiperman, 2020).

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad y fiabilidad de medición

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Protocolos de selección, contratos y compras	,299	85	,000
Administración de almacén	,358	85	,000
Administración de distribución	,423	85	,000
Gestión logística	,339	85	,000
Reconocimiento inicial	,378	85	,000
Análisis de información	,392	85	,000
Selección de alternativa y aplicación	,325	85	,000
Valoración	,310	85	,000
Toma de decisiones	,339	85	,000

Nota. Analisis de la pruenas de normalidad. Fuente data del objeto de estudio

Se realizo la prueba de normalidad a fin de determinar si los datos presentan una distribución normal o no, la regla de decison nos brinda dos condiciones para decidir, primero: grado de significancia, Sig. <0.05 presentan distribución no normal, y Sig. >0.05 presentan distribución normal, segundo: los datos <50 se trataran con Shapiro-Wilk y los datos >50 se trataran con Kolmogorov-Smirnov. De acuerdo a las condiciones mencionadas, los datos fueron 85 por lo cual se evaluaron con Kolmogorov-Smirnov, asimismo los datos presentaron un valor de 0.00* siendo este valor <0.05 por lo cual indicamos que no presentan una distribución normal, por consiguiente se tratara con estadística no paramétrica mediante la prueba de correlación de Spearman.

Resultados descriptivos

Con respecto a los resultados descriptivos, estos se muestran bajo dos esquemas, primero se exponen las tablas de frecuencias y seguidamente los graficos derivados de las frecuencias, luego de ello se paso a interpretar los porcentajes hallados en cada uno de los niveles.

Análisis descriptivo para el objetivo general:

Tabla 4

Tabla cruzada entre la gestión logística y toma de decisiones.

		Toma de decisiones (Agrupada)			Total	
		Malo	Regula	Bueno		
Gestion logística (Agrupada)	Inadecuado	26 30,6%	3 3,5%	0 0,0%	29 34,1%	
	Adecuado	4 4,7%	25 29,4%	0 0,0%	29 34,1%	
	Muy adecuado	0 0,0%	2 2,4%	25 29,4%	27 31,8%	
Total		30	30	25	85	
		% del total	35,3%	35,3%	29,4%	100,0%

Nota. Tabla que de muestra el análisis de la tabla cruzada. Fuente: data de encuestados

De acuerdo a los resultados, podemos informar que con respecto al nivel de Gestión logística, los encuestados presentaron 30.6% de nivel inadecuado y mala en la toma de desiciones, un 29.4% presento un nivel adecuado la gestión logística y regular en la toma de decisiones, y un 29.4% presento un nivel muy adecuado la gestión logística y bueno en la toma de desiciones, interpretando estos hallazgos podemos inferir que un nivel inadecuado en la gestión logística propicia una mala toma de decisiones.

Análisis descriptivo para el objetivo específico uno:

Tabla 5

Tabla cruzada específica 1, entre gestión logística y reconocimientos inicial

		Reconocimiento inicial (Agrupada)			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión logística (Agrupada)	Inadecuado	20 23,5%	6 7,1%	3 3,5%	29 34,1%	
	Adecuado	12 14,1%	12 14,1%	5 5,9%	29 34,1%	
	Muy adecuado	1 1,2%	6 7,1%	20 23,5%	27 31,8%	
Total		33	24	28	85	
		% del total	38,8%	28,2%	32,9%	100,0%

Nota. Tabla que muestra el análisis de la tabla cruzada. Fuente: data de encuestados

De acuerdo a los resultados, podemos informar que con respecto al nivel de Gestión logística, los encuestados presentaron 23.5% de nivel adecuado y malo en el reconocimiento inicial, un 14.1% presento un nivel adecuado la gestión logística y regular en la reconocimiento inicial, y un 23.5% presento un nivel muy adecuado la gestión logística y bueno en la reconocimiento inicial, interpretando estos hallazgos podemos inferir que un nivel inadecuado en la gestión logística propicia una mala reconocimiento inicial.

Análisis descriptivo para el objetivo específico dos:

Tabla 6

Tabla cruzada específica 2, entre gestión logística y análisis de información.

		Análisis de información (Agrupada)			Total	
		Malo	Regul ar	Bueno		
Gestión logística (Agrupada)	Inadecuado	24 28,2%	5 5,9%	0 0,0%	29 34,1 %	
	Adecuado	7 8,2%	19 22,4%	3 3,5%	29 34,1 %	
	Muy adecuado	0 0,0%	8 9,4%	19 22,4%	27 31,8 %	
Total		31	32	22	85	
		% del total	36,5%	37,6%	25,9%	100,0 %

Nota. Tabla que muestra el análisis de la tabla cruzada. Fuente: data de encuestados

De acuerdo a los resultados, podemos informar que con respecto al nivel de Gestión logística, los encuestados presentaron 28.2% de nivel adecuado y malo en el análisis de información, un 22.4% presento un nivel adecuado la gestión logística y regular en el análisis de información, y un 22.4% presento un nivel muy adecuado la gestión logística y bueno en el análisis de información, interpretando estos hallazgos podemos inferir que un nivel inadecuado en la gestión logística propicia una mal análisis de información.

Análisis descriptivo para el objetivo específico tres:

Tabla 7

Tabla cruzada específica 3, entre gestión logística y selección de alternativa y aplicación.

		Selección de alternativa y aplicación (Agrupada)			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión logística (Agrupada)	Inadecuado	22 25,9%	7 8,2%	0 0,0%	29 34,1%	
	Adecuado	8 9,4%	21 24,7%	0 0,0%	29 34,1%	
	Muy adecuado	2 2,4%	8 9,4%	17 20,0%	27 31,8%	
Total		32	36	17	85	
		% del total	37,6%	42,4%	20,0%	100,0%

Nota. Tabla que muestra el análisis de la tabla cruzada. Fuente: datos de encuestados

De acuerdo a los resultados, podemos informar que con respecto al nivel de Gestión logística, los encuestados presentaron 25.9% de nivel adecuado y malo en la selección de alternativa y aplicación, un 22.7% presentó un nivel adecuado la gestión logística y regular en la selección de alternativa y aplicación, y un 20.0% presentó un nivel muy adecuado la gestión logística y bueno en la selección de alternativa y aplicación, interpretando estos hallazgos podemos inferir que un nivel inadecuado en la gestión logística propicia una mala selección de alternativa y aplicación

Análisis descriptivo para el objetivo específico cuatro:

Tabla 8

Tabla cruzada específica 4, entre gestión logística y valoración.

		Valoración (Agrupada)			Total	
		Malo	Regul ar	Buen o		
Gestion logística (Agrupada)	Inadecuad o	27 31,8%	2 2,4%	0 0,0%	29 34,1%	
	Adecuado	6 7,1%	21 24,7%	2 2,4%	29 34,1%	
	Muy adecuado	0 0,0%	9 10,6%	18 21,2%	27 31,8%	
Total		33	32	20	85	
		% del total	38,8%	37,6%	23,5%	100,0 %

Nota. Tabla que de muestra el análisis de la tabla cruzada. Fuente: data de encuestados

De acuerdo a los resultados, podemos informar que con respecto al nivel de Gestión logística, los encuestados presentaron 31.8% de nivel adecuado y malo en la valoración, un 24.7% presento un nivel adecuado la gestión logística y regular en la valoración, y un 21.2% presento un nivel muy adecuado la gestión logística y bueno en la valoración, interpretando estos hallazgos podemos inferir que un nivel inadecuado en la gestión logística propicia una mala valoración

Resultados inferenciales

Con respecto a los resultados inferenciales, para contrastar las hipótesis de investigación, se hallaron los siguientes resultados:

En primer lugar se tomo en cuenta la regla de decisión, que se aplico para contrastar todas las hipótesis de investigación planteadas, siendo esta la siguiente: Sig. <0.05 se acepta la hipótesis nula, Sig. >0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Seguidamente se presenta la tabla de interpretación para los coeficientes de correlación.

Tabla 9

Valores para interpretación de correlación

Valor	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación perfecta

Nota. Tabla de análisis de correlación. Fuente. Carrasco 2018

Contrastación de Hipotesis general

Tabla 10

Correlaciones Gestión logística y toma de decisiones

			Gestion logistica	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Gestion logistica	Coeficiente de correlación	1,000	,982**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,982**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Nota. Tabla que de muestra el análisis de la correlacion. Fuente: data de encuestados

El coeficientes de Sig. Bilateral hallado fue de 0.00** es decir <0.05 , por lo cual se puede afirmar que si existe una correspondencia estadísticamente significativa, de otra parte, el coeficiente que expresa el grado de correlación, fue de 0.982, lo que llevado a la (tabla 9) de valores para intrepetacion de correlación, expresa una correlación positiva muy alta entre gestión logística y toma de decisiones, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que refiere que, si existe relación significativa entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Contrastación de Hipotesis especifica 1

Tabla 11

Correlaciones Gestión logística y Reconocimiento inicial

			Gestion logistica	Reconoci miento inicial
Rho de Spearman	Gestion logistica	Coeficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Reconocimiento inicial	Coeficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Nota. Tabla que de muestra el análisis de la correlacion. Fuente: data de encuestados

El coeficientes de Sig. Bilateral hallado fue de 0.00** es decir <0.05 , por lo cual se puede afirmar que si existe una correspondencia estadísticamente significativa, de otra parte, el coeficiente que expresa el grado de correlación, fue de 0.820, lo que llevado a la (tabla 9) de valores para intrepertacion de correlación, expresa una correlación positiva alta entre la variable gestión logística y la dimension reconocimiento inicial, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que refiere que, si existe relación significativa entre la gestión logística y el reconocimiento inicial que se da en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Contrastación de Hipotesis específica 2

Tabla 12

Correlaciones Gestión logística y Analisis de información

			Gestion logistica	Analisis de informacio n
Rho de Spearman	Gestion logistica	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Analisis de informacion	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Nota. Tabla que de muestra el análisis de la correlacion. Fuente: data de encuestados

El coeficientes de Sig. Bilateral hallado fue de 0.00** es decir <0.05 , por lo cual se puede afirmar que si existe una correspondencia estadísticamente significativa, de otra parte, el coeficiente que expresa el grado de correlación, fue de 0.887, lo que llevado a la (tabla 9) de valores para intrepetacion de correlación, expresa una correlación positiva alta entre la variable gestión logística y la dimensión Análisis de la información, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que refiere que, si existe relación significativa entre la gestión logística y el analisis de la información en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Contrastación de Hipotesis especifica 3

Tabla 13

Correlaciones Gestión logística y Selección de alternativa y aplicación

			Gestion logistica	Selección de alternativa y aplicación
Rho de Spearman	Gestion logistica	Coeficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Selección de alternativa y aplicación	Coeficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Nota. Tabla que de muestra el análisis de la correlacion. Fuente: data de encuestados

El coeficientes de Sig. Bilateral hallado fue de 0.00** es decir <0.05 , por lo cual se puede afirmar que si existe una correspondencia estadísticamente significativa, de otra parte, el coeficiente que expresa el grado de correlación, fue de 0.838, lo que llevado a la (tabla 5) de valores para intrepertacion de correlación, expresa una correlación positiva alta entre la variable gestión logística y la dimensión selección de alternativa y aplicación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que refiere que, si existe relación significativa entre la gestión logística y la selección de alternativa y aplicación en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Contrastación de Hipotesis especifica 4

Tabla 14

Correlaciones Gestión logística y Valoración

			Gestion logistica	Valoraci on
Rho de Spearman	Gestion logistica	Coeficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Valoracion	Coeficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Nota. Tabla que de muestra el análisis de la correlacion. Fuente: data de encuestados

El coeficientes de Sig. Bilateral hallado fue de 0.00** es decir <0.05 , por lo cual se puede afirmar que si existe una correspondencia estadísticamente significativa, de otra parte, el coeficiente que expresa el grado de correlación, fue de 0.945, lo que llevado a la (tabla 9) de valores para intrepetacion de correlación, expresa una correlación positiva muy alta entre la variable gestión logística y la dimensión valoración, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que refiere que, si existe relación significativa entre la gestión logística y la valoración en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

V. DISCUSIONES

Luego de presentar los resultado, pasamos a discutir contra los hallazgos de otras investigaciones alojadas en los antecedentes de esta investigación, a su vez dicha discusión es sustentada con la teoría y conceptos encontrados. Teniendo en cuenta que el objetivo gerenal de la presente investigación es poder analizar la relación entre la toma de desiciones y la gestión logística en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.

Al respecto, de los resultados que se obtuvieron en razón de la hipótesis general de investigación, se propuso inicialmente que: Si existe relación significativa entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, gracias a la estadística aplicada, la referida hipótesis fue aceptada, puesto que el coeficiente de Sig. Encontrado arrojó un índice de correlación de 0.00 (<0.05) por lo cual se infiere que si existe una correlación estadísticamente significativa, asimismo en la parte de comprobación para medir la fuerza de la correlación se encontró un coeficiente de correlación de 0.982** lo que significa que si existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables gestión logística y la toma de decisiones.

Lo hallado guarda similitud con lo mencionado por Baldeon (2020) quien hallo relación significativa entre la toma de decisiones y la gestión logística, mediante una prueba de correlación de Spearman encontrando un coeficiente de significancia bilateral de 0.642 interpretándose como correspondencia moderada, es decir a medida que el manejo de la logística crece, también lo hace la toma de decisiones, el estudio resalta la importancia de ambas variables al impacto de la productividad, y recomienda clasificar las variables como relevantes para obtener beneficios para la empresa,

Asimismo Mechan (2022) encontró en su estudio, que el 71% de los empleados cumple los procedimientos propios de la gestión de almacenes, esto a su vez influye en el 22% de las actividades propias en la toma de decisiones, lo que a su vez entrega a la empresa índices de eficacia acordes al planeamiento de las estrategias, en el mismo contexto 62% de los empleados cumplen con la identificación y análisis que lleva a la selección adecuada de la gestión logística, de

otra parte un 20% manifestó que las etapas que están dentro del proceso logístico no se cumplen a cabalidad, lo que podría perjudicar a la larga a organización.

En relación a lo mencionado, Ricalde (2019) realizó un estudio que permitió estimar la correspondencia entre gestión logística y toma de decisiones, dicho estudio arrojó un nivel de correlación de Spearman de 0.781 y un coeficiente de significancia de 0.00, infiriendo con ello una reciprocidad positiva alta, y aceptando la hipótesis alterna que indicó que si existe correlación positiva alta entre la Gestión Logística y la Toma de Decisiones.

A su vez lo referido es sustentado por Calzado (2020) quien conceptualiza a la gestión logística como el conjunto de pasos que forman un procedimiento correcto del manejo de insumos o mercadería, su finalidad es asegurar el eficiente manejo de los inventarios de una organización a fin de garantizar el servicio integral del mismo. De otro lado, Aedo (2022) conceptualiza a la toma de decisiones como el proceso sistemático que ofrece herramientas para una correcta valoración y juicio de las decisiones empresariales, esto a su vez tiene la finalidad de entregar las mejores rutas de acción frente a una situación particular.

Concerniente a la hipótesis específica 1, se indicó que: Si existe relación significativa entre la gestión logística y el reconocimiento inicial que se da en el proceso de la toma de decisiones en una empresa del distrito de San Isidro, año 2023, dicha hipótesis fue admitida, dado que el coeficiente de Sig. Encontrado brindó un coeficiente de correlación de 0.00 (<0.05) por lo cual se infiere que si existe una correlación estadísticamente significativa, asimismo al momento de comprobar la fuerza de la correlación, se halló un nivel de correlación de 0.820** lo que en conjunto significa que si existe una correlación positiva alta entre las variables gestión logística y el reconocimiento inicial que se da en el proceso de la toma de decisiones.

Estos hallazgos guardan concordancia con el estudio de (Aleman et al., 2019) quien identificó 3 ciclos en el proceso logístico, el primero fue el ciclo operativo, compuesto por la identificación y la explotación de los insumos, el segundo proceso fue el ciclo táctico, compuesto por la Atención al cliente y monitoreo del requerimiento del mercado, y el tercer fue el ciclo Estratégico,

compuesto por un estudio del mercado, dentro de estos tres ciclos se destacaron las actividades operativas, donde a su vez se alojan las actividades de identificación, siendo esta una actividad que previene problemas en la toma de decisiones, puesto que identifica tempranamente la condición de los artículos o mercadería, previniendo así gastos por deterioro o vencimiento.

Lo mencionado es sustentado por Calzado (2020) quien conceptualiza a los protocolos de selección, contratos y compras, como una etapa fundamental no solo en el proceso de la toma de decisión sino también en el proceso de gestión logística de una organización.

Respecto a la hipótesis específica 2, se propuso inicialmente que: Si existe relación significativa entre la gestión logística y el análisis de la información en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, gracias a la estadística aplicada, la referida hipótesis fue aceptada, puesto que el coeficiente de Sig. Encontrado arrojó un índice de correlación de 0.00 (<0.05) por lo cual se infiere que si existe una correlación estadísticamente significativa, asimismo en la parte de comprobación para medir la fuerza de la correlación se encontró un coeficiente de correlación de 0.887** lo que significa que existe una correlación positiva alta entre las variables gestión logística y el análisis de la información en el proceso de la toma de decisiones.

En relación a lo mencionado, Sabino (2021) encontró resultados similares, aceptando la propuesta de su hipótesis, bajo la justificación de un coeficiente de Spearman de 0,887, siendo esta una correlación positiva fuerte entre las variables de estudio, alcanzado así a concluir que si existe una correspondencia entre la gestión logística y la toma de decisiones.

En relación a lo encontrado, hallamos a (Manzano et al., 2019) quienes mencionan que un el análisis de la información viene siendo una parte primordial de la estrategia de gestión de almacenes y la toma de decisiones, menciona también que este que hacer no es solo analizar los aspectos internos, sino que también se debe analizar los aspectos externos, es decir se pide el cumplimiento del análisis de todo el contorno de la situación particular para una correcta toma de

decisiones.

La investigación muestra también que los directivos son los encargados de implementar las directrices para ejecutar los análisis necesarios, y que a su vez dichas directivas deben estar plasmadas en las estrategias a largo plazo, a fin de darle trazabilidad al rumbo de la organización.

El autor cierra el estudio indicando que la gestión logística, juega hoy en día un rol muy importante para la toma de decisiones empresariales, califica a esta actividad como un eslabón importante para que la empresa pueda generar valor, ganar posicionamiento y retener a los clientes mediante la lealtad.

A su vez lo referido es sustentado por Aedo (2022) quien considera al análisis de la información; como el procedimiento mediante el cual se identifican las mejores oportunidades y se desechan propuestas que no entregan valor, es decir es la etapa en la cual se filtran la mayor cantidad de información para la toma de decisiones.

En razón de la hipótesis específica 3, se propuso inicialmente que: Si existe relación significativa entre la gestión logística y la selección de alternativa y aplicación en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, gracias a la estadística aplicada, la referida hipótesis fue aceptada, dado que el coeficiente de Sig. Encontrado brindo un coeficiente de correlación de 0.00 (<0.05) por lo cual se infiere que si existe una correlación estadísticamente significativa, asimismo al momento de comprobar la fuerza de la correlación, se halló un nivel de correlación de 0.838** lo que en conjunto significa que si existe una correlación positiva alta entre las variables gestión logística y la selección de alternativa y aplicación en el proceso de la toma de decisiones.

En relación al tema encontramos a (Casanueva et al., 2021) quienes hallaron en el proceso de selección, a la actividad ideal que sustenta los procesos de control, mencionan también que este proceso debe ser realizado por personal bien calificado y seleccionado como experto, explican también a su vez que la selección debe considerar la mejor alternativa, identidad la mejor ruta para la toma de

decisiones, el que hacer operativo de esta actividad debe considerar los métodos más apropiados, proyectando situaciones futuras en escenarios y condiciones poco favorables, esto a fin de considerar los mejores criterios en la selección.

A su vez lo referido es sustentado por Aedo (2022) quien refiere que la selección de alternativa es la ruta que da la continuidad al análisis de información, esta etapa solo se da luego del análisis y es la que entrega alternativas específicas de la mejor opción a tomar en cuenta.

Referente a la hipótesis específica 4, se propuso inicialmente que: Si existe relación significativa entre la gestión logística y la valoración en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, gracias a la estadística aplicada, la referida hipótesis fue aceptada, puesto que el coeficiente de Sig. Encontrado arrojó un índice de correlación de 0.00 (<0.05) por lo cual se infiere que si existe una correlación estadísticamente significativa, asimismo en la parte de comprobación para medir la fuerza de la correlación se encontró un coeficiente de correlación de 0.945** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables gestión logística y la valoración en el proceso de la toma de decisiones.

Lo mencionado guarda relación con el estudio de Alcocer y Knudsen (2019) quien encontró a la valoración como un procedimiento esencial en la gestión logística y la gestión empresarial, recordando que dentro de la gestión empresarial se encuentra la actividad de toma de decisiones, seguida del diagnóstico adecuado, la actividad de valoración permite tomar decisiones acertadas, tomar en cuenta el valor conceptual de los procedimientos, la meta se establece bajo una valoración previa.

Asimismo (Gamboa et al., 2019) mencionan que las decisiones en función de la mejora de gestión empresarial asumidas por las empresas, deben ser abordadas de manera sistemática, tomando en cuenta cada uno de los elementos o pasos que la conforman, cuando exista una coherencia lógica entre lo que se pretende y como la información que entrega cada área de la cadena de suministro, se podrá obtener resultados eficaces y eficientes y por ende aumentar la producción de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Seguidamente se exponen las conclusiones de la investigación, estas fueron estructuradas en base del objetivo general y específicos.

Primero: El objetivo general busco determinar la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, en relación a lo mencionado, podemos indicar que dicho objetivo fue alcanzado, dado que la contrastación de hipótesis brindo un nivel de Sig. Bilateral de 0.00 y un grado de correlación positivo fuerte de 0.982** por lo cual concluimos que si existe relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023 y que además esta correspondencia es estadísticamente significativa.

Segundo: El objetivo específico 1, busco determinar de qué manera se relacionan la gestión logística y el reconocimiento inicial que se da en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, en este sentido, podemos indicar que dicho objetivo se pudo cumplir, puesto que las pruebas de hipótesis arrojaron un nivel de Sig. Bilateral de 0.00 y un coeficiente de correlación positivo moderado de 0.820** por lo tanto concluimos que si existe relación entre la gestión logística y el reconocimiento inicial que se da en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, y que esta relación es estadísticamente significativa.

Tercero: El objetivo específico 2, busco determinar de qué manera se relacionan la gestión logística y el análisis de la información en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, en este contexto, podemos manifestar que dicho objetivo fue conseguido, ya que la verificación de la hipótesis brindo un nivel de Sig. Bilateral de 0.00 y una fuerza de correlación positivo alta de 0.887** por lo cual

concluimos que si existe relación entre la gestión logística y el análisis de información que se da en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023 y que además la relación encontrada significativa estadísticamente.

Cuarto: El objetivo específico 3, busco determinar de qué manera se relacionan la gestión logística y la selección de alternativa y aplicación en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, en este sentido, podemos indicar que dicho objetivo fue alcanzado, dado que la contrastación de hipótesis brindo un nivel de Sig. Bilateral de 0.00 y un grado de correlación positivo moderada de 0.838** por lo cual concluimos que si existe relación entre la gestión logística y la selección de alternativa y aplicación que se da en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023 y que además esta correspondencia es estadísticamente significativa.

Quinto: El Objetivo específico 4, busco determinar de qué manera se relacionan la gestión logística y la valoración en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, en relación a lo mencionado, podemos indicar que dicho objetivo se pudo cumplir, puesto que las pruebas de hipótesis arrojaron un nivel de Sig. Bilateral de 0.00 y un coeficiente de correlación positiva alto de 0.945** por lo tanto concluimos que si existe relación entre la gestión logística y la valoración que se da en el proceso de la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro, año 2023, sustentado por una correspondencia es estadísticamente significativa.

VI. RECOMENDACIONES

Por otro lado se procede a exponer las recomendaciones de la investigación.

- Primero:** Al dar como determinado que existe una relación muy significativa entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, lima 2023 se recomienda que la empresa pueda mejorar sus inversiones en poder realizar capacitaciones que les permita poder llevar un eficiente manejo y cumplimiento de los procesos de ambas áreas, para que así puedan mantener un control exhaustivo desde que llega adquiera algo hasta poder entregárselo al cliente.
- Segundo:** Se recomienda a la empresa que aplique una exhaustiva aplicación de técnicas para la identificación de los problemas para poder mantener un mejor control y poder clasificar cual tiene mas importancia para su resolución ya que en gestión logística cuenta con varios inconvenientes al día a día.
- Tercero:** Se recomienda a la industria realizar un buen análisis de la información el cual considere todas las opiniones de los involucrados para ser mas exactos con lo sucedido el cual favorezca a todos al ser resuelto y no caer en la falta de información en los proceso de gestión logística el cual se capacite al personal para proceder con los análisis correspondientes.
- Cuarto:** Se hace la recomendación a la empresa que con el personal capacitado realice una selección de alternativas correcta el cual se aplique en el área de gestión logística la cual se identifique los pro y los contras de dicha selección de solución para que las demás subareas puedan ser eficiente en conjunto.
- Quinto:** Se recomienda en función a la valoración se aplique un manejo de kpi para su constante revisión y control, caso contrario se vea una variación en ellos kpi podmos reevaluar un nuevo plan de desiciones par una eficiente gestión logística.

REFERENCIAS

- Aedo, R. E., Hoyos, N., & Ramirez, D. (2022). Modelos para la toma de decisiones empresariales. *Revista Semillas del Saber*, 1(1). Obtenido de <https://www.revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/semillas/article/view/435>
- Arévalo, P., Cruz, J., Guevara, C., Palacio, A., Bonilla, S., Estrella, A., . . . Ramos, C. (2020). *Actualización en metodología de la investigación científica*. Universidad Indoamerica. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/349038465_Actualizacion_en_metodologia_de_la_investigacion_cientifica
- Arias, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., . . . Vivanco, A. (2021). *Manual de metodología de la investigación*. Universidad del desarrollo. Obtenido de <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodolog%C3%ADa-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Alemán de la Torre, Leisy, Padilla Aguiar, Daimeé, & Cuevas Casas, Carlos Modesto. (2019). Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología. *Retos de la Dirección*, 13(2), 182-202. Epub 10 de septiembre de 2019. Recuperado en 09 de julio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000200182&lng=es&tlng=es.
- Fernández, J. A., Celso, P. L., López, O., & Sánchez, M. J. (2021). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Colloquium. Obtenido de <https://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/95>
- Hadi, M. M., Martel, C. P., Huayta, F. T., Rojas, C. R., & Arias, J. L. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Inudi Perú S.A.C. Obtenido de https://upla.edu.pe/nw/wp-content/uploads/2023/02/Libro_UPLA_Metodologia_investigacion_omyc.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu-so/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Romero, H., Real, J. J., Ordoñez, J. L., Gavino, G. E., & Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la investigación*. ACVENISPROH Académico. Obtenido de https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22
- Ruiz, C. B., & Valenzuela, M. R. (2022). *Metodología de la investigación*. (UNAT) -Fondo Editorial. Obtenido de <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,destrezas%20para%20realizar%20la%20investigaci%C3%B3n>.
- Sánchez, A. O., Revilla, D. M., Alayza, M., Sime, L., Mendivil, L., & Tafur, R. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libros-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>
- Skinner, K., & Wipperman, S. (2020). *Encouraging Adherence to Values and Principles in Scholarly Publishing: A case for assessment*. Educopia Institute. Obtenido de

- https://educopia.org/wp-content/uploads/2020/03/NGLP_PrinciplesValues_WHITE-PAPER_WEBFINAL-1.pdf
- Tarazona, H. (2020). Observaciones para la construcción y validación de instrumentos de investigación. *Desafíos*, 11(2). Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/213e>
- Abbati de Assis, C., Suarez, A., Prestemon, J. P., Stonebraker, J., Carrillo, C., Dasmohapatra, S., Jameel, H., & Gonzales, R. (2021). Risk Analysis, Practice, and Considerations in Capital Budgeting: Evidence from the Field for the Bio-based industry. *BioResources*, 16(1), 19–45. <https://bit.ly/3dKRiIM>
- Altuntung, K., & University Faculty of nursing, K.-T. (2021). The Evaluation of the Validity and Reliability of the Breast Cancer Awareness Scale (for Turkish Women). *Turk J. Oncol*, 36(2), 154–164. <https://bit.ly/3dGChBA>
- Alva, E. (2017). La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima. *Scielo*, 158(2).
- Alvarez, L. (2017). *Modelos de Gestión*.
- Arias, Fidia. (2006). *El proyecto de investigación* (5th ed.). Episteme. https://books.google.com.pe/books/about/El_Proyecto_de_Investigación_Introducci.html?id=y_743ktfK2sC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ávila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. <https://bit.ly/3zMymfb>
- Bahrani, S., Rahmat, S., Azainil, M., Ananiah, S., & University Indonesia. (2021). The influence of service quality on student satisfaction. *Elementary Education Online*, 20(5), 1252–1257. [file:///C:/Users/Dell/Desktop/variable dependiente.pdf](file:///C:/Users/Dell/Desktop/variable%20dependiente.pdf)
- Bardales, C., & Universidad Señor de Sipán. (2018). *Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del establecimiento penitenciario de Carquín-Huacho*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5531>
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista universidad y empresa*, 20(35), 281-312.

- Bernal Torres, C. A., & Universidad de la Sabana, C. (2010). Metodología de la Investigación. In *Pearson* (Vol. 3, Issue metodología).
https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Ds6g0gewXhm80kJD_9UOiJYIRGcMyBEem
- Bestoon, O., Weijun, H., Zhenwei, H., Jing, X., Ramsey, T., & China Three Gorges University. (2020). Effect of Service Quality on Service Value and Customer Retention for Clothing Store Brands in China. *Tekstilec*, 63(4), 242–255. <https://bit.ly/3hhwwwt>
- Bunge, M. (2004). *La Investigación Científica-Su Estrategia y su Filosofía*. In Siglo Veintiuno.
- Carhuancho Mendoza, I. M., Nolazco Labajos, F. A., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). Metodología para la investigación holística (1st ed.). UIDE. <https://bit.ly/3rHT8db>
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación científica* (E. S. Marcos (ed.); 1st ed.).
https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Ds6g0gewXhm80kJD_9UOiJYIRGcMyBEem
- Deming, W. E., & Medina, J. N. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos.
- Dien, P., Phan, T., & Lac Hong University, V. (2021). Testing the reliability of the banking service quality:A case study of commercial banks in Vietnam. *Elementary Education Online*, 20(5), 4146–4154.
<file:///C:/Users/Dell/Desktop/fiabilidad concpetual.pdf>
- Dulanto Figueroa, K. . (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://n9.cl/icldp>
- Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Managment by Henry Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*, 1(1), 41–52.
<https://doi.org/10.35935/edr/21.5241>
- Ena Ventura, B., Delgado Gonzáles, S., & Ena Ventura, T. (2006). *Gestión Administrativa de personal* (Paraninfo Cengage Learning (ed.)).
<https://www.marcialpons.es/libros/gestion-administrativa-de->

personal/9788497325318/

- Esmailpour, M., Mohamadi, Z., & Rajabi, A. (2016). Effect of Dimensions of Service Quality on the Brand Equity in the Fast Food Industry. *Studies in Business & Economics*, 11(3), 30–46.
- Fidias G. Arias. (2012). *El proyecto de investigación* (6th ed.). Editorial Episteme, C.A. <https://bit.ly/37bEa5K>
- Fraile Benítez, A. M., & Universidad de Medellin. (2007). Gupia administratia para implementar el sistema de gestión de calidad en las PYMES en Boyacá. *Semestre Económico*, 10(19), 101–112.
- García Londoño, J. D. (2013). Alcances y limitaciones teóricas y prácticas del capital social en salud:El caso del sistema de salud en Medellín Scope and theoretical and practical limitations of health social capital.The case of the health system in Medellin limitações. *Rev.Gerenc.Políticas Salud*, 12(24), 184–208. [Bit.ly/3JZRRV](https://bit.ly/3JZRRV)
- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A., & G., V. C. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <https://bit.ly/3jPPvQz>
- Gryna, M. F., Chua, C. H., & Defeo, A. J. (2007). *Metodo Juran, Analisis y Planeacion de la Calidad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Guédez, V., & Universidad Metropolitana. (2005). *la diversidad y la inclusión implicaciones para la cultura y la educación*. *SAPIENS*, 6(1), 107–132. <https://bit.ly/3kirVvS>
- Harsono, S., Widiantoro, H., Prawitowati, T., & Rachmat, B. (2021). service-oriented organizational citizenship behavior, service quality and customer citizenship behavior: comparison of implementation and evaluation from the perspective of bank customers. *Trziste Market*, 33(1), 75–92.
- Henkel Mercado, A., Arenas Váldez, R. H., & Aguilera Aguirre, G. (2019). Análisis legal,social y económico de los factores que permiten la creación de Pymes en el Estado de México. *Dilemas Contemporáneos:Educación,Política y Valores*, 6(3), 1–21. <https://bit.ly/3wgrX9M>
- Heredia Rodríguez, L., & Sánchez Macías, J. I. (2016). Evolución de las

- políticas públicas de fomento a las pymes en la Comunidad Andina de Naciones y la Unión Europea: un análisis comparativo. *Revista Finanzas y Política Económica*, 8(2), 221–249.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill education. <https://bit.ly/3ygRAt2>
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. In *Edición McGraw-Hill*.
- Hiriyappa, B. (2009). *Organizational Behavior* (1st ed.). New Age International Publisher.
- Hrgović, A.-M. V., Bonifačić, J. C., & Milohnić, I. (2019). DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY IN GLAMPING. *Tourism in Southern & Eastern Europe*, 5, 773–785.
- Hua, D., & Salam, A. F. (2020). An Empirical Assessment of Service Quality, Service Consumption Experience and Relational Exchange in Electronic Mediated Environment(EME). *Information Systems Frontiers*, 22(1), 843–862. <https://bit.ly/3qO5RdE>
- Isidoro Romero, L. (2006). Las PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial. *Scielo*, 37(146).
- Jiménez, R. A., Campos, P. C., & Vargas-Hernández, J. G. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Revista Científica" Visión de Futuro"*, 22(1), 1-18.
- Jones, J. L., & Shandiz, M. (2015). Service Quality Expectations: Exploring the Importance of SERVQUAL Dimensions from Different Nonprofit Constituent Groups. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 27(1), 48–69. <https://doi.org/10.1080/10495142.2014.925762>
- Larrañaga Rondona, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016* [Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/2VKb230>
- Leites, M., & Porras, S. (2017). La dinámica del desempleo en el Uruguay a través de la teoría de la reacción en cadena¹. *Económica para América Latina Y El Caribe*, 101.
- Leyva Carreras, A., Cavazos Arroyo, J., & Espejel Blanco, J. (2018). Influence

- of the strategic planning and the management skills as factores internal of business competitiveness of SME's. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1–19. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1085>
- Lima, W. (2019). Diseño e implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de almacén de la empresa cfg investment sac , lima 2018 [Universidad Peruana de las Americas]. In *Universidad Peruana de las Américas*. <https://bit.ly/2wOY0EN>
- Lino Sánchez, L. A., & Quimi Ramírez, L. E. (2019). Las tecnologías de información y comunicación(TIC) y su influencia en la administración de las pequeñas empresas del Ecuador 2017-2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1. bit.ly/3qWPtHZ
- López Gumucio, R. (2005). La Calidad Total en la Empresa Moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67–81.
- López Posada, L., Parra Alviz, M., & Rubio Guerrero, G. (2019). Habilidades gerenciales y su relación con la perdurabilidad de las empresas: estudios de casos empíricos en Florencia e Ibagué(Colombia). *Espacios*, 40(11). <https://bit.ly/3dT4yoy>
- Lun Pun Torres, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de La Escuela Superior de Guerra Naval - 2020*, 17, 09–26. <https://bit.ly/3xHtqml>
- Majstorovic, V., & Majstorovic, A. (2020). Strategic and Cultural dimension of the management by projects. *Annals of DAAAM and Proceedings of the International DAAAM Symposium*, 31(1), 49–55. <https://doi.org/10.2507/31st.daaam.proceedings.007>
- Mayorga Abril, C., Ruiz Guajala, M., & Mantilla, L. (2015). Procesos de producción y productividad en la industria de calzado ecuatoriana:Caso empresa Mabelyz. *ECA Sinergia*, 6, 88–100. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v6i2.331
- Mendenhall, W., Beaver, R., & Beaver, B. (2010). Introducción a la probabilidad y estadística. In *Cengage Learning*. <https://bit.ly/2TGzUYK>
- Mendez Rosey, J. C. (2013). Administracion. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias->

deming-juran-ishikawa-ycrosby/

- Mondragon Barrera, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104.
- Heno Colorado, L. C. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 186. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Nel Quezada, L. (2018). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada a la investigación científica* (1st ed.). macro. <https://bit.ly/3zMB6Jv>
- Nitonde, R., & Jadhav, B. U. (2015). Academic and Administrative Audit: A Parameter of Quality Education. *Online Submission, South Asian Academic Research Chronicle*, 2(9), 67–72.
- Norely, S., Solbey, M., Gregorio, C., Betancur, D., & Universidad de Medellín, C. (2020). El perfil de gestión directivo docente de Antioquía y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30, 123–136. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n77/0121-5051-inno-30-77-123.pdf>
- Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Ramírez Novoa, E., & Paucar Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (4 edición). Ediciones de la U.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Ramírez Novoa, E., & Paúcar Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (E. de la U. (ed.); 4th ed.). <https://n9.cl/icldp>
- Olmedo Carranza, B. (2011). Políticas de apoyo a las PYMES en América Latina. Entre avances innovadores y desafíos institucionales, Carlo Ferraro y Giovanni Stumpo (compiladores). *Scielo*, 42(167).
- Pajić, V., Andrejić, M., & Kilibarda, M. (2021). evaluation and selection of kpi in procurement and distribution logistics using swara-qfd approach. *International Journal for Traffic & Transport Engineering*, 11(2), 267–279.
- Pinglo Ramirez, M. A., & Repositorio de Tesis-UNMSM. (2016). *Impacto de la Implementación de TICs en PYMES locales: un planteamiento con enfoque global*. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6495>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, K., & Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10, 46–64.

- Quezada Montoya, I. C., Salazar Cuevas, J. C., & Sandoval Martínez, M. D. (2019). *Cumplimiento de los 14 principios administrativos de Henry Fayol en el almacén de reparación y mantenimiento de maquinaria agrícola (RYMMA) del área de logística del Ingenio Ser San Antonio, ubicado en la ciudad de Chichigalpa, en el periodo comprendido de julio a noviembre del año 2018* (Doctoral dissertation).
- Ramón, J., & Guede, S. (2017). *La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes The experience of online service quality as a precedent for online satisfacción: An empirical study on travel websit.* 30–53.
- Requena Ponce, M. V., & Serrano López, G. C. (2007). *calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento.* Universidad Católica Andrés Bello.
- Requena Ponce, M. V., Serrano López, G. C., & Universidad Católica Andrés Bello. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, Usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento.* <https://bit.ly/3hiXZ0A>
- Rios Ramirez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y la redacción* (1st ed.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://bit.ly/3yfmICF>
- Rodriguez Rengifo, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales-San Martín 2017.* <https://bit.ly/2TCuwWC>
- Rojas Robles, C. V., & Aplicadas, U. P. de C. (2021). *Elementos de la calidad de servicio al cliente en relación al posicionamiento de las marcas de ropa independiente de Gamarra para mujeres de 18 a 25 años del NSE BC* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <https://bit.ly/3xMtJRW>
- Rosales Lopez, P. P. (2019). *Incremento de la productividad del laboratorio de tintorería dentro de un sistema de mejora continua.*
- Ruiz, F. (2016). *Determinación de indicadores, estándares y características de calidad en empresas de servicios* [Universidad de Piura]. bit.ly/3yBbdMa

- SAAVEDRA LÓPEZ, J. J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018* [Universidad Peruana de las Americas]. <https://bit.ly/3CFnZMI>
- Sáenz Campos, D., & Tinoco Mora, Z. (1999). Introducción a la investigación científica. *Farmacos*, 12(1), 16. <https://bit.ly/3igpUiy>
- Sentnilraj, V. (2015). *A course material on principles of management*. <https://bit.ly/2TCuwWC>
- Serrano, A. O., Guzmán, K. M., Pozo, M. R., & Tubón, G. A. P. (2018). Aproximación al pensamiento crítico de la visión Taylorista: Caso fábrica Imbabura. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(27), 66-77.
- Shamsudin, S., & Velmurugan, V. P. (2021). Organizational culture and Performance: An examination of relative effects of culture factors in IT industry in India. *Ilkogretim Online*, 20(5), 34603465.
- Tirado Vega, karen giovana. (2014). *Saavedra López*, [Universidad Nacional de Trujillo]. <https://bit.ly/3yEXZyd>
- Tituaña, E. (2015). *Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo UNIPRO*. 106. <https://bit.ly/3qTyeY8>
- Vargas Tellez, J. (2011). Organización del Trabajo y satisfacción laboral:Un estudio de caso en la industria de calzado. *Revista Ekelectrónica Nova Scientia*, 4(7), 172–204.
- Vasil, K., Lewis, J., Ray, C., Baxter, J., Bernstein, C., Brewer, D., Bosworth, C., Bakke, M., Hume, K., Hehl, E., & Moberly, A. (2021). Assessment of Reliability and Validity of the Cochlear Implant Skills Review:A New Measure to Evaluate Cochlear Implant Users Device Skills and Knowledge. *American Journal of Audiology*, 30(1), 105–127.
- Wahab, S. (2016). The Implication of Customer Service in Higher Education: Review Paper. *International Journal of Education and Practice*, 4(3), 106–111. <https://doi.org/10.18488/journal.61/2016.4.3/61.3.106.111>
- Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). *gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019* [Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://bit.ly/3jKtzEB>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencias

Formulación del Problema	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Enfoque/Tipo/ Nivel/Diseño
Problema general:	Objetivo general:	Hipotesis general:			
¿Qué relación existe entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023?	Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023.	Existe relación significativa entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023		Unidad de Análisis: Empresas del rubro de telecomunicaciones	Tipo: Basica
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipotesis específicos: I	Variable 1: Gestión Logística.	Población y Muestra: Son los 130 empleados el cual tendrá una muestra de 98 empleados	Nivel: Descriptiva
1.- ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la identificación del problema en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023? 2.- ¿Qué relación existe entre la gestión logística y el análisis de la información en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023? 3.- ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la selección de alternativa así como aplicación en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023? 4.- ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la valoración en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023?	1.- Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la identificación del problema en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. 2.- Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y el análisis de la información en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. 3.- Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la selección de alternativa así como aplicación en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023 4.- Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la valoración en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.	1.- Existe relación significativa entre gestión logística y la identificación del problema en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. 2.- Existe relación significativa entre gestión logística y el análisis de la información en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023. 3.- Existe relación significativa entre gestión logística y la selección de alternativa así como aplicación en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023 4.- Existe relación significativa entre gestión logística y la valoración en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023.	Variable 2: Toma de Decisiones.		Enfoque: Cuantitativo Metodo de investigación: Hipotetico - deductivo Diseño: No experimental – transversal - correlacional

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable gestión logística.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Variable Independiente Gestion logística	Se refiere a que la gestión logística, es el conjunto de procedimientos que garantiza el correcto manejo de los bienes, dichos procedimientos deben contar con protocolos de selección, contratos y compras, para luego pasar a prestar el servicio de almacenamiento, para tal fin deben prestar una adecuada administración en sus almacenes, a fin de garantizar la prestación del servicio integral, que incluye la gestión de distribución de los bienes.(Calzado, 2020)	La variable gestion logística, ha sido medida, a través, de un cuestionario, el cual consta de 21 preguntas, orientadas por la escala de Likert, distribuidas en 3 dimensiones: Protocolos de selección, contratos y compras, administración de almacén y administración de distribución	Protocolos de selección, contratos y compras	Normativa	1	Escala Likert Ordinal 1.- Nunca 2.- Casi Nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre	Encuesta/Cuestionario
				Planeación	2		
				Proyección	3		
				Segmentación	4		
				Procedimiento de selección	5		
				Ejecución contractual	6		
				Especificaciones técnicas	5		
			Transparencia	6			
			Administración de almacén	Evaluación de condiciones de almacenamiento	7 , 8		
				Gestión de almacén	9 , 10		
				Control y cuidado de almacén	11, 12		
			Administración de distribución.	Preparación de entregas	13, 14		
				Verificación de distribución	15		
				Verificiación de los pedidos preparados	16		
				Organización de frecuencia de entrega	17 , 18		
Recepción de los pedidos por parte de los clientes	19 , 20						

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable toma de decisiones.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Variable Dependiente Toma de decisiones	Se define la toma de decisiones en el campo empresarial, como el proceso metodico y juicio que hacen las personas para obtener los mejores rutas de acción frente a una situación particular, para que dicho proceso se cumpla a cabalidad, deben pasar por etapas o pasos, en primero instancia se hace un reconocimiento inicial de la problemática a través de la información disponible, luego se pasa analizar la información, con la finalidad de selección la mejor alternativa para su futura aplicación, finalmente se hace una valoración de la decisión. (Aedo et al.,2022)	La variable Toma de decisiones, ha sido medida, a través, de un cuestionario, el cual consta de 20 preguntas, orientadas por la escala de Likert, distribuidas en 4 dimensiones: identificación del problema, analisis de la información, selección de alternativa asi como aplicación y finalmente valoración.	Identificación del problema	Definir el problema	1, 2	Escala Likert Ordinal 1.- Nunca 2.- Casi Nunca 3.- A veces 4.- Casi Siempre 5.- Siempre	Encuesta/Cuestionario
				Diagnosticar las causas	4, 5		
				Identificar los objetivos de las decisiones	6		
			Análisis de la información	Analisis eficientes	7 , 8 , 9		
				Liderazgo	10, 11 , 12		
			Selección de alternativa asi como aplicación	Políticas	13 , 14		
				Desempeño	15 , 16		
			Valoración	Cumplimiento de objetivos	17 , 18		
Evaluación de resultados	19, 20 , 21						

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN DE LA VARIABLE 01: GESTIÓN LOGÍSTICA

Estimado (a). El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023, para lo cual, a fin de recopilar información valiosa para desarrollar la presente investigación, se le solicita muy respetuosamente completar el siguiente formulario, siendo que la información será reservada y se mantendrá sus datos en anonimato, no es necesario indicar sus información personal.

Instrucciones: a continuación, se presentan 41 preguntas, ante lo cual con absoluta sinceridad se le solicita marcar con un aspa "X" la respuesta que considere adecuada, para lo cual se presentan 5 alternativas de respuesta.

Género:

Edad:

Tipo de personal:

Personal nombrado

Personal contratado

Personal de confianza

Tiempo de servicio en años:

Totalmente en desacuerdo (01)	En desacuerdo (02)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (03)	De acuerdo (04)	Totalmente de acuerdo (05)
-------------------------------	--------------------	----------------------------------	-----------------	----------------------------

Variable 1: Gestión logística			Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión	Indicador	Pregunta	1	2	3	4	5
Protocolos de selección, contratos y compras	Normativa	¿En la entidad el encargado de los protocolos de selección, elabora estos acuerdos a la normativa vigente?					
	Planeación	¿La institución cumple con la planeación anual de contrataciones de acuerdo a sus necesidades?					
	Proyección	¿La entidad realiza proyecciones para futuras selecciones de proveedores que estén vigentes para contratar con el estado?					
	Segmentación	¿Los responsables realizan segmentaciones de proveedores de acuerdo a su línea que corresponden?					
	Procedimiento de selección	¿La institución cumple con los procedimientos de selección de acuerdo al cronograma establecido?					
	Ejecución contractual	¿En la entidad se realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo establecido en la ejecución contractual?					
	Especificaciones técnicas	¿En la entidad se elaboran los contratos u órdenes de compra y/o servicios de acuerdo a las especificaciones técnicas?					
	Transparencia	¿La institución cumple con las reglas y procedimientos que busca la transparencia y competitividad cuyo objetivo es el cumplimiento de las metas propuestas por el estado?					
Administración de almacén	Evaluación de condiciones de almacenamiento	¿El almacén cuenta las evaluaciones de las condiciones de humedad e iluminación para un adecuado almacenamiento de los materiales?					
		¿En la institución se realizó un análisis periódico de las condiciones de almacenamiento, incluye distribución, ubicación y fácil acceso a estos materiales?					
	Gestión de almacén	¿La institución cuenta con una gestión de almacén que permita planificar y controlar los materiales?					
		¿La gestión de almacén permite una adecuada entrega de materiales?					
	Control y cuidado del almacén	¿En la institución existe un adecuado control y cuidado en recepción y entrega de los materiales?					
		¿En la institución cuenta con un plan de medidas preventivas en cuanto al control y cuidado de las existencias?					

Administración de distribución	Preparación de entregas	¿En la entidad existe una adecuada preparación de entregas de los materiales?					
		¿La preparación de entregas se da abasto para la distribución de los materiales?					
	Verificación de distribución	¿La institución cuenta con una adecuada verificación de distribución para que la entrega de estos materiales sea más eficiente?					
	Verificación de los pedidos preparados	¿La entidad coordina anticipadamente con el área correspondiente para la verificación de distribución de estos materiales?					
	Organización de frecuencia de entrega	¿En la entidad se organiza la entrega de los materiales y otros en los tiempos establecidos?					
		¿La institución organiza la frecuencia de entrega anticipadamente con los coordinadores que solicitan los materiales?					
	Recepción de los pedidos por parte de los clientes	¿La entidad verifica la recepción de los pedidos de los materiales de acuerdo a los requerimientos?					
		¿La entidad lleva el control de la recepción de los pedidos entregados a los clientes?					

Gracias por llenado del cuestionario.

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 02: TOMA DE DECISIONES

Totalmente en desacuerdo (01)	En desacuerdo (02)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (03)	De acuerdo (04)	Totalmente de acuerdo (05)
-------------------------------	--------------------	----------------------------------	-----------------	----------------------------

Variable 2: Toma de decisiones			Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión	Indicador	Pregunta	1	2	3	4	5
Identificación del problema	Definir el problema	¿Los involucrados deben realizar una identificación oportuna para definir el problema ?					
		¿Está de acuerdo que los colaboradores con competencias para poder tomar decisiones puedan tener participación en los procesos de identificación del problema?					
	Diagnosticar las causas	¿Está de acuerdo con las reuniones para poder diagnosticar las causas de los problemas identificados y poder tomar decisiones pertinentes?					
	Identificar los objetivos de la decisiones	¿La gerencia al tomar decisiones debería reunirse con los jefes de las áreas para poder tener claridad en identificar los objetivos de la decisiones?					
Análisis de información	Análisis eficiente	¿El encargado analiza eficientemente los problemas del área para solucionarlo?					
		¿Los empleados analizan eficientemente antes de dar prioridad a factores significativos al tomar una decisión?					
		¿En la entidad antes de decidir, se hace un análisis de situaciones cuidadosamente?					
	Liderazgo	¿Cree usted que existe un liderazgo de toma de decisiones luego de haber realizado un exhaustivo análisis?					
		¿El empleado cuenta con un grado de liderazgo que lo faculta funcionalmente a tomar decisiones?					
		¿En la institución cuenta con personas que posean un liderazgo conveniente para la solución de problemas?					
Selección de alternativa y aplicación	Políticas	¿La entidad implementó las políticas adecuadas para tomar decisiones eficientes?					

		¿Considera Ud., que las políticas son adecuadas para la toma de decisiones eficientes?					
	Desempeño	¿Considera Ud., que el desempeño de los empleados influye en toma decisiones eficiente?					
		¿La implementación de medidas para tomar decisiones han perjudicado el desempeño dentro del área o con otras áreas?					
Valoración	Cumplimiento de objetivos	¿En la institución evalúa el cumplimiento de objetivos en razón de las toma de decisiones?					
		¿En la entidad toma de decisiones enfocados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución?					
	Evaluación de resultados	¿En la entidad los requerimientos de materiales solicitados son evaluados por resultados?					
		¿En la institución las decisiones que se toman, se evalúan bajo los resultados?					
		¿En la entidad evalúan los resultados de sus decisiones para comprobar su efectividad?					

Gracias por llenado del cuestionario.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): ARTURO MERCADO HERMENEGILDO

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-1, aula G - 5, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

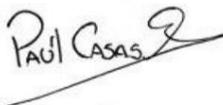
El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión logística y toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Nombre y Apellido: PAUL ANMER CASAS CHAVEZ

DNI: 71608864

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Arturo Mercado Hermenegildo	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Gestión logística
Autor (a):	Paul Anmer Casas Chávez
Objetivo:	Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Empresa de telecomunicaciones
Dimensiones:	Protocolos de selección, contratos y compras - Administración de almacén- Administración de distribución
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Linker (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) a veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre
Niveles o rango:	Baja, regular y alta
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	25 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Gestión Logística elaborado por Paul Anmer Casas Chávez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Logística

Definición de la variable:

Se refiere a que la gestión logística, es el conjunto de procedimientos que garantiza el correcto manejo de los bienes, dichos procedimientos deben contar con protocolos de selección, contratos y compras, para luego pasar a prestar el servicio de almacenamiento, para tal fin deben prestar una adecuada administración en sus almacenes, a fin de garantizar la prestación del servicio integral, que incluye la gestión de distribución de los bienes. (Calzado, 2020)

Dimensión 1: Protocolos de selección, contratos y compras

Definición de la dimensión:

Esta parte es crucial ya que es correspondientes para poder cubrir las necesidades solicitadas; ya que es donde se concreta como, donde y cuando se realizara algún servicio o la suministración de algún material en específico. (Calzado, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Normativa	1. ¿En la entidad el encargado de los protocolos de selección, elabora estos acuerdos a la normativa vigente?	4	3	3	-
	2. ¿La institución cumple con la planeación anual de contrataciones de acuerdo a sus necesidades?	3	3	4	-
2. Planeación	3. ¿La entidad realiza proyecciones para futuras selecciones de proveedores que estén vigentes para contratar con el estado?	4	4	4	-
3. Proyección	4. ¿Los responsables realizan segmentaciones de proveedores de acuerdo a su línea que corresponden?	3	4	4	-
4. Segmentación	5. ¿La institución cumple con los procedimientos de selección de acuerdo al cronograma establecido?	4	4	4	-
5. Procedimiento de selección	6. ¿En la entidad se realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo establecido en la ejecución contractual?	4	4	3	-
6. Ejecución contractual					
7. Especificaciones técnicas					

8. Transparencia	¿En la entidad se elaboran los contratos u órdenes de compra y/o servicios de acuerdo a las especificaciones técnicas?	4	4	4	-
	8. ¿La institución cumple con las reglas y procedimientos que busca la transparencia y competitividad cuyo objetivo es el cumplimiento de las metas propuestas por el estado?	4	4	3	-

Dimensión 2: Administración de almacén

Definición de la dimensión:

Se maneja el cómo va ser almacenado un producto o material el cual este en las condiciones correspondientes según su tipo o tamaño, como también al ser solicitado se puedan administrar de manera eficiente para su ubicación y despacho de manera eficiente y en tiempo. (Calzado, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Evaluación de condiciones de almacenamiento 2. Gestión de almacén 3. Control y cuidado del almacén	1. ¿El almacén cuenta las evaluaciones de las condiciones de humedad e iluminación para un adecuado almacenamiento de los materiales?	3	4	4	-
	2. ¿En la institución se realizó un análisis periódico de las condiciones de almacenamiento, incluye distribución, ubicación y fácil acceso a estos materiales?	4	4	3	-
	3. ¿La institución cuenta con una gestión de almacén que permita planificar y controlar los materiales?	4	3	4	-
	4. ¿La gestión de almacén permite una adecuada entrega de materiales?	4	4	4	-
	5. ¿En la institución existe un adecuado control y cuidado en recepción y entrega de los materiales?	4	4	4	-
	6. ¿En la institución cuenta con un plan de medidas preventivas en cuanto al control y cuidado de las existencias?	4	3	4	-

Dimensión 3: Administración de distribución

Definición de la dimensión:

Es la relación logística que se tiene entre una empresa y sus clientes, para el cual se debe asegurar que el producto final llegue al consumidor de manera eficiente y en tiempo por medio de una red de distribuidores sean propios o terceros (Calzado, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

	1. ¿En la entidad existe una adecuada preparación de entregas de los materiales?	4	4	4	-
	2. ¿La preparación de entregas se da abasto para la distribución de los materiales?	3	4	4	-
1.Preparación de entregas	3. ¿La institución cuenta con una adecuada verificación de distribución para que la entrega de estos materiales sea más eficiente?	3	4	3	-
2.Verificación de distribución	4. ¿La entidad coordina anticipadamente con el área correspondiente para la verificación de distribución de estos materiales?	4	4	4	-
3.Verificación de los perdidos preparados	5. ¿En la entidad se organiza la entrega de los materiales y otros en los tiempos establecidos?	4	4	4	-
4.Organización de frecuencia de entrega	6. ¿La institución organiza la frecuencia de entrega anticipadamente con los coordinadores que solicitan los materiales?	3	4	4	-
5.Recepción de los perdidos por parte de los clientes	7. ¿La entidad verifica la recepción de los pedidos de los materiales de acuerdo a los requerimientos?	4	4	3	-
	8. ¿La entidad lleva el control de la recepción de los pedidos entregados a los clientes?	4	3	3	-



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MERCADO HERMENEGILDO, ARTURO DNI 41310482	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 16/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERÚ

Mg. Arturo Mercado Hermenegildo
DNI. 41310482
Especialidad Administración de Negocios-MBA

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Arturo Mercado Hermenegildo	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Toma de decisiones
Autor (a):	Paul Anmer Casas Chávez
Objetivo:	Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Empresa de telecomunicaciones
Dimensiones:	Identificación del problema – Análisis de información – Selección de alternativa y aplicación - Valoración
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Linker (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) a veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre
Niveles o rango:	Baja, regular y alta
Cantidad de ítems:	19
Tiempo de aplicación:	25 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Toma de decisiones por Paul Anmer Casas Chávez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Toma de decisiones

Definición de la variable:

Se define la toma de decisiones en el campo empresarial, como el proceso metódico y juicio que hacen las personas para obtener los mejores rutas de acción frente a una situación particular, para que dicho proceso se cumpla a cabalidad, deben pasar por etapas o pasos, en primero instancia se hace un reconocimiento inicial de la problemática a través de la información disponible, luego se pasa analizar la información, con la finalidad de selección la mejor alternativa para su futura aplicación, finalmente se hace una valoración de la decisión. (Aedo et al.,2022)

Dimensión 1: Identificación del problema

Definición de la dimensión:

es la parte donde se realiza el análisis el entorno para poder evaluar cual es la problemática de la circunstancia por medio diversas técnicas ya que puede ser más de una en diversos procesos. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Definir el problema 2. Diagnosticar las causas 3. Identificar los objetivos de las decisiones	1. ¿Los involucrados deben realizar una identificación oportuna para definir el problema?	4	4	4	-
	2. ¿Está de acuerdo que los colaboradores con competencias para poder tomar decisiones puedan tener participación en los procesos de identificación del problema?	3	4	4	-
	3. ¿Está de acuerdo con las reuniones para poder diagnosticar las causas de los problemas identificados y poder tomar decisiones pertinentes?	4	4	4	-
	4. ¿La gerencia al tomar decisiones debería reunirse con los jefes de las áreas para poder tener claridad en identificar los objetivos de las decisiones?	4	4	4	-

Dimensión 2: Análisis de la información

Definición de la dimensión:

Se procede a realizar una identificación una vez identificación correctamente el problema, puede comprender la situación e identificar los factores que pueden estar causando el problema. Tampoco se puede arreglar lo que no se sabe, por lo tanto, al observar más de cerca los problemas o las oportunidades de mejora, se puede tomar control de las cosas y encontrar soluciones de manera más rápida y precisas. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Análisis eficiente 2.Liderazgo	1. ¿El encargado analiza eficientemente los problemas del área para solucionarlo?	4	4	3	-
	2. ¿Los empleados analizan eficientemente antes de dar prioridad a factores significativos al tomar una decisión?	4	3	4	-
	3. ¿En la entidad antes de decidir, se hace un análisis de situaciones cuidadosamente?	4	4	4	-
	4. ¿Cree usted que existe un liderazgo de toma de decisiones luego de haber realizado un exhaustivo análisis?	4	4	4	-
	5. ¿El empleado cuenta con un grado de liderazgo que lo faculta funcionalmente a tomar decisiones?	4	4	4	-
	6. ¿En la institución cuenta con personas que posean un liderazgo conveniente para la solución de problemas?	3	4	4	-

Dimensión 3: Selección de alternativa así como aplicación

Definición de la dimensión:

En este punto se tiene una buena comprensión del problema como identificar una buena opción en función de criterios específicos, por lo que es ahora de enfocarse en recopilar las mejores alternativas. Los cuales se deben evaluar cuáles serán los pro y contras antes de definir la mejor para que no tenga impactos negativos e mantenga una buen desarrollo. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.Liderazgo 2.Políticas	1. ¿La entidad implementó las políticas adecuadas para tomar decisiones eficientes?	3	4	4	-
	2. ¿Considera Ud., que las políticas son adecuadas para la toma de decisiones eficientes?	4	4	4	-
	3. ¿Considera Ud., que el desempeño de los empleados influye en toma decisiones eficiente?	4	4	3	-

	4. ¿La implementación de medidas para tomar decisiones han perjudicado el desempeño dentro del área o con otras áreas?	3	4	3	-
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---

Dimensión 4: Valoración

Definición de la dimensión:

Se debe mantener una constante evaluación ya que en el tiempo no se sabe los efectos que pueda tener o variar, si es necesario, realizar una nueva evaluación de alternativas para una mejora más eficiente, o que este mas alineada y moderna con la situación se tendrá que volver a evaluar desde cero y seguir valorándola para su control. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.Cumplimiento de objetivos 2.Evaluación de resultados	1. ¿En la institución evalúa el cumplimiento de objetivos en razón de la toma de decisiones?	4	3	3	-
	2. ¿En la entidad toma de decisiones enfocados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución?	3	3	4	-
	3. ¿En la entidad los requerimientos de materiales solicitados son evaluados por resultados?	4	4	4	-
	4. ¿En la institución las decisiones que se toman se evalúan bajo los resultados?	4	4	3	-
	5. ¿En la entidad evalúan los resultados de sus decisiones para comprobar su efectividad?	4	4	4	-



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MERCADO HERMENEGILDO, ARTURO DNI 41310482	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Mg. Arturo Mercado Hermenegildo
DNI.41310482
Especialidad Administración de Negocios-MBA

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): SANDRA PATRICIA FLORES VASQUEZ

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-1, aula G - 5, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

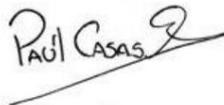
El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión logística y toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Nombre y Apellido: PAUL ANMER CASAS CHAVEZ

DNI: 71608864

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Sandra Patricia Flores Vásquez
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Área organizacional, modernización, mejora continua, gestión de proyectos, gestión de procesos, indicadores y seguimiento y monitoreo
Institución donde labora:	Poder Judicial
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Gestión logística
Autor (a):	Paul Anmer Casas Chávez
Objetivo:	Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Empresa de telecomunicaciones
Dimensiones:	Protocolos de selección, contratos y compras - Administración de almacén- Administración de distribución
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Linker (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) a veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre
Niveles o rango:	Baja, regular y alta
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	25 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Gestión Logística elaborado por Paul Anmer Casas Chávez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Logística

Definición de la variable:

Se refiere a que la gestión logística, es el conjunto de procedimientos que garantiza el correcto manejo de los bienes, dichos procedimientos deben contar con protocolos de selección, contratos y compras, para luego pasar a prestar el servicio de almacenamiento, para tal fin deben prestar una adecuada administración en sus almacenes, a fin de garantizar la prestación del servicio integral, que incluye la gestión de distribución de los bienes. (Calzado, 2020)

Dimensión 1: Protocolos de selección, contratos y compras

Definición de la dimensión:

Esta parte es crucial ya que es correspondientes para poder cubrir las necesidades solicitadas; ya que es donde se concreta como, donde y cuando se realizara algún servicio o la suministración de algún material en específico. (Calzado, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Normativa	1. ¿En la entidad el encargado de los protocolos de selección, elabora estos acuerdos a la normativa vigente?	4	4	4	-
	2. ¿La institución cumple con la planeación anual de contrataciones de acuerdo a sus necesidades?	4	4	4	-
3. Proyección	3. ¿La entidad realiza proyecciones para futuras selecciones de proveedores que estén vigentes para contratar con el estado?	4	4	4	-
4. Segmentación	4. ¿Los responsables realizan segmentaciones de proveedores de acuerdo a su línea que corresponden?	4	4	4	-
5. Procedimiento de selección	5. ¿La institución cumple con los procedimientos de selección de acuerdo al cronograma establecido?	4	4	4	-
6. Ejecución contractual	¿En la entidad se realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo	4	4	3	-

7. Especificaciones técnicas	establecido en la ejecución contractual?				
8. Transparencia	¿En la entidad se elaboran los contratos u órdenes de compra y/o servicios de acuerdo a las especificaciones técnicas?	4	4	4	-
	8. ¿La institución cumple con las reglas y procedimientos que busca la transparencia y competitividad cuyo objetivo es el cumplimiento de las metas propuestas por el estado?	4	4	3	-

Dimensión 2: Administración de almacén

Definición de la dimensión:

Se maneja el cómo va ser almacenado un producto o material el cual este en las condiciones correspondientes según su tipo o tamaño, como también al ser solicitado se puedan administrar de manera eficiente para su ubicación y despacho de manera eficiente y en tiempo. (Calzado, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Evaluación de condiciones de almacenamiento 2. Gestión de almacén 3. Control y cuidado del almacén	1. ¿El almacén cuenta las evaluaciones de las condiciones de humedad e iluminación para un adecuado almacenamiento de los materiales?	4	4	4	-
	2. ¿En la institución se realizó un análisis periódico de las condiciones de almacenamiento, incluye distribución, ubicación y fácil acceso a estos materiales?	4	4	3	-
	3. ¿La institución cuenta con una gestión de almacén que permita planificar y controlar los materiales?	4	4	4	-
	4. ¿La gestión de almacén permite una adecuada entrega de materiales?	4	4	4	-
	5. ¿En la institución existe un adecuado control y cuidado en recepción y entrega de los materiales?	4	4	4	-
	6. ¿En la institución cuenta con un plan de medidas preventivas en cuanto al control y cuidado de las existencias?	4	4	4	-

Dimensión 3: Administración de distribución

Definición de la dimensión:

Es la relación logística que se tiene entre una empresa y sus clientes, para el cual se debe asegurar que el producto final llegue al consumidor de manera eficiente y en tiempo por medio de una red de distribuidores sean propios o terceros (Calzado, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.Preparación de entregas 2.Verificación de distribución 3.Verificación de los perdidos por parte de los clientes 4.Organización de frecuencia de entrega 5.Recepción de los perdidos por parte de los clientes	1. ¿En la entidad existe una adecuada preparación de entregas de los materiales?	4	4	4	-
	2. ¿La preparación de entregas se da abasto para la distribución de los materiales?	4	4	4	-
	3. ¿La institución cuenta con una adecuada verificación de distribución para que la entrega de estos materiales sea más eficiente?	4	4	4	-
	4. ¿La entidad coordina anticipadamente con el área correspondiente para la verificación de distribución de estos materiales?	4	4	4	-
	5. ¿En la entidad se organiza la entrega de los materiales y otros en los tiempos establecidos?	4	4	4	-
	6. ¿La institución organiza la frecuencia de entrega anticipadamente con los coordinadores que solicitan los materiales?	4	4	4	-
	7. ¿La entidad verifica la recepción de los pedidos de los materiales de acuerdo a los requerimientos?	4	4	3	-
	8. ¿La entidad lleva el control de la recepción de los pedidos entregados a los clientes?	4	3	3	-



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES



Firmado digitalmente por:
 FLORES VASQUEZ Sandra Patricia
 FIR 71962153 hardi
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 18/07/2023 12:37:55-0500

Mg. Sandra Patricia Flores Vásquez
DNI.71962153
Especialidad Gestión Pública

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES VASQUEZ, SANDRA PATRICIA DNI 71962153	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Sandra Patricia Flores Vasquez
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Área organizacional, modernización, mejora continua, gestión de proyectos, gestión de procesos, indicadores y seguimiento y monitoreo
Institución donde labora:	Poder Judicial
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Toma de decisiones
Autor (a):	Paul Anmer Casas Chávez
Objetivo:	Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Empresa de telecomunicaciones
Dimensiones:	Identificación del problema – Análisis de información – Selección de alternativa y aplicación - Valoración
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Linker (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) a veces, (4) Casi siempre,(5) Siempre
Niveles o rango:	Baja, regular y alta
Cantidad de ítems:	19
Tiempo de aplicación:	25 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Toma de decisiones por Paul Anmer Casas Chávez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Toma de decisiones

Definición de la variable:

Se define la toma de decisiones en el campo empresarial, como el proceso metódico y juicio que hacen las personas para obtener los mejores rutas de acción frente a una situación particular, para que dicho proceso se cumpla a cabalidad, deben pasar por etapas o pasos, en primero instancia se hace un reconocimiento inicial de la problemática a través de la información disponible, luego se pasa analizar la información, con la finalidad de selección la mejor alternativa para su futura aplicación, finalmente se hace una valoración de la decisión. (Aedo et al.,2022)

Dimensión 1: Identificación del problema

Definición de la dimensión:

es la parte donde se realiza el análisis el entorno para poder evaluar cual es la problemática de la circunstancia por medio diversas técnicas ya que puede ser más de una en diversos procesos. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Definir el problema 2. Diagnosticar las causas 3. Identificar los objetivos de las decisiones	1. ¿Los involucrados deben realizar una identificación oportuna para definir el problema?	4	4	4	-
	2. ¿Está de acuerdo que los colaboradores con competencias para poder tomar decisiones puedan tener participación en los procesos de identificación del problema?	4	4	4	-
	3. ¿Está de acuerdo con las reuniones para poder diagnosticar las causas de los problemas identificados y poder tomar decisiones pertinentes?	4	4	4	-
	4. ¿La gerencia al tomar decisiones debería reunirse con los jefes de las áreas para poder tener claridad en identificar los objetivos de las decisiones?	4	4	4	-

Dimensión 2: Análisis de la información

Definición de la dimensión:

Se procede a realizar una identificación una vez identificación correctamente el problema, puede comprender la situación e identificar los factores que pueden estar causando el problema. Tampoco se puede arreglar lo que no se sabe, por lo tanto, al observar más de cerca los problemas o las oportunidades de mejora, se puede tomar control de las cosas y encontrar soluciones de manera más rápida y precisas. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Análisis eficiente 2.Liderazgo	1. ¿El encargado analiza eficientemente los problemas del área para solucionarlo?	4	4	3	-
	2. ¿Los empleados analizan eficientemente antes de dar prioridad a factores significativos al tomar una decisión?	4	3	4	-
	3. ¿En la entidad antes de decidir, se hace un análisis de situaciones cuidadosamente?	4	3	4	-
	4. ¿Cree usted que existe un liderazgo de toma de decisiones luego de haber realizado un exhaustivo análisis?	4	3	4	-
	5. ¿El empleado cuenta con un grado de liderazgo que lo faculta funcionalmente a tomar decisiones?	4	4	4	-
	6. ¿En la institución cuenta con personas que posean un liderazgo conveniente para la solución de problemas?	3	4	4	-

Dimensión 3: Selección de alternativa así como aplicación

Definición de la dimensión:

En este punto se tiene una buena comprensión del problema como identificar una buena opción en función de criterios específicos, por lo que es ahora de enfocarse en recopilar las mejores alternativas. Los cuales se deben evaluar cuáles serán los pro y contras antes de definir la mejor para que no tenga impactos negativos e mantenga una buen desarrollo. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.Liderazgo 2.Políticas	1. ¿La entidad implementó las políticas adecuadas para tomar decisiones eficientes?	4	4	4	-
	2. ¿Considera Ud., que las políticas son adecuadas para la toma de decisiones eficientes?	4	4	4	-
	3. ¿Considera Ud., que el desempeño de los empleados	4	4	3	-

	influye en toma decisiones eficiente?				
	4. ¿La implementación de medidas para tomar decisiones han perjudicado el desempeño dentro del área o con otras áreas?	3	3	3	-

Dimensión 4: Valoración

Definición de la dimensión:

Se debe mantener una constante evaluación ya que en el tiempo no se sabe los efectos que pueda tener o variar, si es necesario, realizar una nueva evaluación de alternativas para una mejora más eficiente, o que este mas alineada y moderna con la situación se tendrá que volver a evaluar desde cero y seguir valorándola para su control. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.Cumplimiento de objetivos 2.Evaluación de resultados	1. ¿En la institución evalúa el cumplimiento de objetivos en razón de la toma de decisiones?	3	3	3	-
	2. ¿En la entidad toma de decisiones enfocados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución?	3	3	3	-
	3. ¿En la entidad los requerimientos de materiales solicitados son evaluados por resultados?	4	4	4	-
	4. ¿En la institución las decisiones que se toman se evalúan bajo los resultados?	4	4	3	-
	5. ¿En la entidad evalúan los resultados de sus decisiones para comprobar su efectividad?	4	4	4	-



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES



Firmado digitalmente por:
FLORES VÁSQUEZ Sandra Patricia
RIF: 71962153 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/07/2023 12:38:32-0500

Mg. Sandra Patricia Flores Vásquez
DNI.71962153
Especialidad Gestión Pública

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES VÁSQUEZ, SANDRA PATRICIA DNI 71962153	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): ROJAS LEONARDO FLOR MARGOTH

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-1, aula G - 5, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

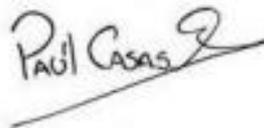
El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión logística y toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Nombre y Apellido: PAUL ANMER CASAS CHAVEZ

DNI: 71608864

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	ROJAS LEONARDO FLOR MARGOTH	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación- Temática	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Gestión logística
Autor (a):	Paul Anmer Casas Chávez
Objetivo:	Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Empresa de telecomunicaciones
Dimensiones:	Protocolos de selección, contratos y compra - Administración de atención- Administración de distribución
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Linker (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) a veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre
Niveles o rango:	Baja, regular y alta
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	25 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Gestión Logística elaborado por Paul Anmer Casas Chávez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de alguna de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Logística

Definición de la variable:

Se refiere a que la gestión logística, es el conjunto de procedimientos que garantiza el correcto manejo de los bienes, dichos procedimientos deben contar con protocolos de selección, contratos y compras, para luego pasar a prestar el servicio de almacenamiento, para tal fin deben prestar una adecuada administración en sus almacenes, a fin de garantizar la prestación del servicio integral, que incluye la gestión de distribución de los bienes. (Calzado, 2020)

Dimensión 1: Protocolos de selección, contratos y compras

Definición de la dimensión:

Esta parte es crucial ya que es correspondientes para poder cubrir las necesidades solicitadas; ya que es donde se concreta como, donde y cuando se realizara algún servicio o la suministración de algún material en específico. (Calzado, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Normativa 2. Planeación 3. Proyección 4. Segmentación 5. Procedimiento de selección 6. Ejecución contractual 7. Especificaciones técnicas	1. ¿En la entidad el encargado de los protocolos de selección, elabora estos acuerdos a la normativa vigente?	4	3	3	-
	2. ¿La institución cumple con la planeación anual de contrataciones de acuerdo a sus necesidades?	3	3	4	-
	3. ¿La entidad realiza proyecciones para futuras selecciones de proveedores que estén vigentes para contratar con el estado?	4	4	4	-
	4. ¿Los responsables realizan segmentaciones de proveedores de acuerdo a su línea que corresponden?	3	4	4	-
	5. ¿La institución cumple con los procedimientos de selección de acuerdo al cronograma establecido?	4	4	4	-
	6. ¿En la entidad se realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo establecido en la ejecución contractual?	4	4	3	-

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Logística

Definición de la variable:

Se refiere a que la gestión logística, es el conjunto de procedimientos que garantiza el correcto manejo de los bienes, dichos procedimientos deben contar con protocolos de selección, contratos y compras, para luego pasar a prestar el servicio de almacenamiento, para tal fin deben prestar una adecuada administración en sus almacenes, a fin de garantizar la prestación del servicio integral, que incluye la gestión de distribución de los bienes. (Calzado, 2020)

Dimensión 1: Protocolos de selección, contratos y compras

Definición de la dimensión:

Esta parte es crucial ya que es correspondientes para poder cubrir las necesidades solicitadas; ya que es donde se concreta como, donde y cuando se realizara algún servicio o la suministración de algún material en específico. (Calzado, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Normativa 2. Planeación 3. Proyección 4. Segmentación 5. Procedimiento de selección 6. Ejecución contractual 7. Especificaciones técnicas	1. ¿En la entidad el encargado de los protocolos de selección, elabora estos acuerdos a la normativa vigente?	4	3	3	-
	2. ¿La institución cumple con la planeación anual de contrataciones de acuerdo a sus necesidades?	3	3	4	-
	3. ¿La entidad realiza proyecciones para futuras selecciones de proveedores que están vigentes para contratar con el estado?	4	4	4	-
	4. ¿Los responsables realizan segmentaciones de proveedores de acuerdo a su línea que corresponden?	3	4	4	-
	5. ¿La institución cumple con los procedimientos de selección de acuerdo al cronograma establecido?	4	4	4	-
	6. ¿En la entidad se realiza el seguimiento para el cumplimiento de lo establecido en la ejecución contractual?	4	4	3	-

B. Transparencia	¿En la entidad se elaboran los contratos u órdenes de compra y/o servicios de acuerdo a las especificaciones técnicas?	4	4	4	-
	B. ¿La institución cumple con las reglas y procedimientos que busca la transparencia y competitividad cuyo objetivo es el cumplimiento de las metas propuestas por el estado?	4	4	3	-

Dimensión 2: Administración de almacén

Definición de la dimensión:

Se maneja el cómo va ser almacenado un producto o material el cual este en las condiciones correspondientes según su tipo o tamaño, como también al ser solicitado se puedan administrar de manera eficiente para su ubicación y despacho de manera eficiente y en tiempo. (Calzado, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Evaluación de condiciones de almacenamiento 2. Gestión de almacén 3. Control y cuidado del almacén	1. ¿El almacén cuenta la s evaluaciones de las condiciones de humedad e iluminación para un adecuado almacenamiento de los materiales?	3	4	4	-
	2. ¿En la institución se realizó un análisis periódico de las condiciones de almacenamiento, incluye distribución, ubicación y fácil acceso a estos materiales?	4	4	3	-
	3. ¿La institución cuenta con una gestión de almacén que permita planificar y controlar los materiales?	4	3	4	-
	4. ¿La gestión de almacén permite una adecuada entrega de materiales?	4	4	4	-
	5. ¿En la institución este un adecuado control y cuidado en recepción y entrega de los materiales?	4	4	4	-
	6. ¿En la institución cuenta con un plan de medidas preventivas en cuanto al control y cuidado de las existencias?	4	3	4	-

Dimensión 3: Administración de distribución

Definición de la dimensión:

Es la relación logística que se tiene entre una empresa y sus clientes, para el cual se debe asegurar que el producto final llegue al consumidor de manera eficiente y en tiempo por medio de una red de distribuidores sean propios o terceros (Calzado, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

1. Preparación de entregas 2. Verificación de distribución 3. Verificación de los pedidos preparados 4. Organización de frecuencia de entrega 5. Recepción de los pedidos por parte de los clientes	1. ¿En la entidad existe una adecuada preparación de entregas de los materiales?	4	4	4	-
	2. ¿La preparación de entregas se da abasto para la distribución de los materiales?	3	4	4	-
	3. ¿La institución cuenta con una adecuada verificación de distribución para que la entrega de estos materiales sea más eficiente?	3	4	3	-
	4. ¿La entidad coordina anticipadamente con el área correspondiente para la verificación de distribución de estos materiales?	4	4	4	-
	5. ¿En la entidad se organiza la entrega de los materiales y otros en los tiempos establecidos?	4	4	4	-
	6. ¿La institución organiza la frecuencia de entrega anticipadamente con los coordinadores que solicitan los materiales?	3	4	4	-
	7. ¿La entidad verifica la recepción de los pedidos de los materiales de acuerdo a los requerimientos?	4	4	3	-
	8. ¿La entidad lleva el control de la recepción de los pedidos entregados a los clientes?	4	3	3	-



Mg. Rojas Leonardo Flor Margoth

DNI. 43171006

Especialidad Administración de Negocios-MBA

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	ROJAS LEONARDO FLOR MARGOTH
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación – Temática
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Toma de decisiones
Autor (a):	Paul Anmer Casas Chávez
Objetivo:	Determinar el nivel la relación entre la gestión logística y la toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Empresa de telecomunicaciones
Dimensiones:	Identificación del problema – Análisis de información – Selección de alternativa y aplicación - Valoración
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Linker (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) a veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre
Niveles o rango:	Baja, regular y alta
Cantidad de ítems:	19
Tiempo de aplicación:	25 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Toma de decisiones por Paul Anmer Casas Chávez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /ajena con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Toma de decisiones

Definición de la variable:

Se define la toma de decisiones en el campo empresarial, como el proceso metódico y juicio que hacen las personas para obtener los mejores rutas de acción frente a una situación particular, para que dicho proceso se cumpla a cabalidad, deben pasar por etapas o pasos, en primero instancia se hace un reconocimiento inicial de la problemática a través de la información disponible, luego se pasa analizar la información, con la finalidad de selección la mejor alternativa para su futura aplicación, finalmente se hace una valoración de la decisión. (Aedo et al.,2022)

Dimensión 1: Identificación del problema

Definición de la dimensión:

es la parte donde se realiza el análisis el entorno para poder evaluar cual es la problemática de la circunstancia por medio diversas técnicas ya que puede ser más de una en diversos procesos. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Definir el problema 2. Diagnosticar las causas 3. Identificar los objetivos de las decisiones	1. ¿Los involucrados deben realizar una identificación oportuna para definir el problema?	4	4	4	-
	2. ¿Está de acuerdo que los colaboradores con competencias para poder tomar decisiones puedan tener participación en los procesos de identificación del problema?	3	4	4	-
	3. ¿Está de acuerdo con las reuniones para poder diagnosticar las causas de los problemas identificados y poder tomar decisiones pertinentes?	4	4	4	-
	4. ¿La gerencia al tomar decisiones debería reunirse con los jefes de las áreas para poder tener claridad en identificar los objetivos de las decisiones?	4	4	4	-

Dimensión 2: Análisis de la información

Definición de la dimensión:

Se procede a realizar una identificación una vez identificación correctamente el problema, puede comprender la situación e identificar los factores que pueden estar causando el problema. Tampoco se puede arreglar lo que no se sabe, por lo tanto, al observar más de cerca los problemas o las oportunidades de mejora, se puede tomar control de las cosas y encontrar soluciones de manera más rápida y precisas. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Análisis eficiente 2.Liderazgo	1. ¿El encargado analiza eficientemente los problemas del área para solucionarlo?	4	4	3	-
	2. ¿Los empleados analizan eficientemente antes de dar prioridad a factores significativos al tomar una decisión?	4	3	4	-
	3. ¿En la entidad antes de decidir, se hace un análisis de situaciones cuidadosamente?	4	4	4	-
	4. ¿Cree usted que existe un liderazgo de toma de decisiones luego de haber realizado un exhaustivo análisis?	4	4	4	-
	5. ¿El empleado cuenta con un grado de liderazgo que lo faculta funcionalmente a tomar decisiones?	4	4	4	-
	6. ¿En la institución cuenta con personas que poseen un liderazgo conveniente para la solución de problemas?	3	4	4	-

Dimensión 3: Selección de alternativa, así como aplicación

Definición de la dimensión:

En este punto se tiene una buena comprensión del problema como identificar una buena opción en función de criterios específicos, por lo que es ahora de enfocarse en recopilar las mejores alternativas. Los cuales se deben evaluar cuáles serán los pro y contras antes de definir la mejor para que no tenga impactos negativos e mantenga una buen desarrollo. (Aedo et al.,2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.Liderazgo 2. Políticas	1. ¿La entidad implementó las políticas adecuadas para tomar decisiones eficientes?	3	4	4	-
	2. ¿Considera Ud., que las políticas son adecuadas para la toma de decisiones eficientes?	4	4	4	-
	3. ¿Considera Ud., que el desempeño de los empleados influye en toma decisiones eficientes?	4	4	3	-

	4. ¿La implementación de medidas para tomar decisiones han perjudicado el desempeño dentro del área o con otras áreas?	3	4	3	-
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---

Dimensión 4: Valoración

Definición de la dimensión:

Se debe mantener una constante evaluación ya que en el tiempo no se sabe los efectos que pueda tener o variar, si es necesario, realizar una nueva evaluación de alternativas para una mejora más eficiente, o que este más alineada y moderna con la situación se tendrá que volver a evaluar desde cero y seguir valorándola para su control. (Aedo et al., 2022)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Cumplimiento de objetivos 2. Evaluación de resultados	1. ¿En la institución evalúa el cumplimiento de objetivos en razón de la toma de decisiones?	4	3	3	-
	2. ¿En la entidad toma de decisiones enfocadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución?	3	3	4	-
	3. ¿En la entidad los requerimientos de materiales solicitados son evaluados por resultados?	4	4	4	-
	4. ¿En la institución las decisiones que se toman se evalúan bajo los resultados?	4	4	3	-
	5. ¿En la entidad evalúan los resultados de sus decisiones para comprobar su efectividad?	4	4	4	-



Mg. Rojas Leonardo Fior Margoth

DNI 43171008

Especialidad Administración de Negocios-MBA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y toma de decisiones en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2023", cuyo autor es CASAS CHAVEZ PAUL ANMER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO DNI: 09961475 ORCID: 0000-0003-3188-3662	Firmado electrónicamente por: RJCONTRERASR el 08-08-2023 19:05:53

Código documento Trilce: TRI - 0613474