



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en la empresa Jevaro
S.A.C., 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Melanie Yunnete Baldeón Montalvo (ORCID: 0000-0003-3717-4955)

ASESOR:

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Funciones Gerenciales

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres por su constante paciencia,
dedicación en cada momento de mi
vida, a mi hermano por sus consejos de
fuerza y valentía en mi trayectoria
profesional.

Agradecimiento

A mi familia porque siempre estuvieron conmigo, apoyándome y alentándome en cada meta que me propuse, a mi asesor quien me dirigió en cada avance del presente trabajo.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Melanie Yunnete Baldeón Montalvo**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría **en Administración de Negocios - MBA** de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en la empresa Jevaro S.A.C., 2019**”. Presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocias MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de Diciembre del 2019

Melanie Yunnete Baldeón Montalvo

Índice

	Pág
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	13
2.3.1 Población	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. Resultados	18
IV. Discusión	23
V. Conclusiones	25
VI. Recomendaciones	26
Referencias	27
Anexos	32
Anexo 1. Matriz de consistencia	32
Anexo 2. Instrumentos	35
Anexo 3. Confiabilidad de los Instrumentos	39
Anexo 4: Validación de Instrumentos a través de juicio de expertos	40
Anexo 5 Correlación de Rho Spearman	50

Índice de Tablas

	Pág
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable operaciones logísticas	13
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable toma de decisiones gerenciales	13
Tabla 3 Validación de expertos del instrumento cuantitativo de toma de decisiones	15
Tabla 4 Validación de expertos del instrumento cuantitativo de operaciones logísticas	16
Tabla 5 Niveles de percepción de las operaciones logísticas	18
Tabla 6 Niveles de percepción de la toma de decisiones en los colaboradores	19
Tabla 7 Correlación entre las variables operaciones logísticas y toma de decisiones de los colaboradores	20
Tabla 8 Correlación entre organización y operaciones logísticas	21
Tabla 9 Correlación entre gestión y operaciones logísticas	22
Tabla 10 Confiabilidad del Instrumento operaciones logísticas	48
Tabla 11 Confiabilidad del Instrumento toma de decisiones	48
Tabla 12 Correlación de Rho Spearman	59

Índice de Figuras

	Pág
Figura 1 Nivel de percepción de las operaciones logísticas en los colaboradores	27
Figura 2 Nivel de percepción de la toma de decisiones en los colaboradores	28

Resumen

La presente investigación se titula toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en la empresa Jevaro S.A.C., 2019, la cual tuvo por objetivo general determinar la relación entre el nivel toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevaro S.A.C., 2019. Y, como objetivos específicos fueron el identificar la relación entre organización y operaciones logísticas y determinar la relación entre gestión y Operaciones logísticas. Posee un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, de tipo básico, contando con una muestra de 51 colaboradores. Asimismo, se diseñaron dos instrumentos para medir las variables, los cuales poseen 9 ítems cada uno, y fueron validados por contenido, obteniendo en todos los ítems una puntuación mayor a 0.80. Arribando a la conclusión de que, efectivamente existe una correlación directa y moderada entre ambas variables ($r=0.614$).

Palabras Clave: toma de decisiones, Operaciones Logísticas, organización, gestión.

Abstract

This research is entitled Decision-making and Logistics Operations of the company Jevaro S.A.C., 2019, which had as a general objective to determine the relationship between the level Decision-making and Logistics Operations in the employees of the company Jevaro S.A.C., 2019 And, as specific objectives were to identify the relationship between Organization and Logistics Operations and determine the relationship between Management and Logistics Operations. It has a quantitative approach, using a non-experimental, correlational design, with a sample of 51 employees. Likewise, two instruments were designed to measure the variables, which have 9 items each, and were validated by content, obtaining in all the items a score greater than 0.80. Coming to the conclusion that there is indeed a direct and moderate correlation between both variables ($r = 0.614$).

Keywords: Decision making, Logistics Operations, Organization, Management.

I. Introducción

Las organizaciones cuentan con el crucial desafío de ejercer cambios e integrarse a la actualidad del mercado, donde el crecimiento y la competitividad requieren de la solidez de las organizaciones en cuanto a la formación gerencial para cubrir las necesidades en la toma de decisiones. Desde el punto de vista holístico del desempeño de los recursos de la organización, Orlando y Fuentes (2015) explicaron que la escasez de estrategias gerenciales en la toma de decisiones, el talento humano y la creatividad del personal de todos los niveles del sector carabobeño automotor, impacta negativamente en el clima laboral ocasionando paradas continuas en las operaciones y conflictos laborales dentro de ella, motivando así las organizaciones tóxicas. Estas pequeñas y medianas empresas presentan un problema notable de logística y toma de decisiones lo que ha conllevado a pérdidas desde un 20%, frente a 8% de la competencia. No poseen un sistema integrado que pueda mantener la eficiencia en el trabajo (Gil, 2016). Por su parte, Toro, Carranza, Espinoza y Malavé (2017), mencionaron que, en la gestión y las decisiones gerenciales, la ausencia de una cultura empresarial indica que los factores que más inciden en el fracaso de las organizaciones son los errores administrativos. En la gestión y las decisiones gerenciales el 43% de las empresas fracasa por errores administrativos., el 24% por problemas fiscales. 16% por obstáculos relacionados con ventas y cobranza, el 4% por asuntos relacionados con la producción y el 3% por conflictos con los insumos.

Estas situaciones que se presentan a nivel nacional, son evidenciadas también a nivel local, haciendo referencia a la empresa Jevero S.A.C., en donde existe una carencia en las tomas de decisiones gerenciales lo cual genera que los procesos y gestiones no se realicen de manera correcta. De este hecho surge la interrogante ¿La toma de decisiones gerenciales se relaciona con las operaciones logísticas en la empresa? Cada decisión que tome una empresa modificará, ayudará o causará un afecto negativo en los procesos de la misma, por lo tanto, existen estrategias que se pueden aplicar para que dichas decisiones estén fundamentadas y direccionadas a los objetivos que se desean lograr.

En cuanto a los trabajos previos internacionales Bravo, Valdivieso y Arregui (2018) realizó un estudio sobre sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, deductivo. Concluyó que la toma de decisiones son sistemas de apoyo para las empresas según el 20% de los gerentes

encuestados. Así mismo, Machado, Mantovani, Daielly, Da Rocha, Mazzali y Palmisano (2018) publicaron un artículo sobre las bases de integración entre un operador logístico y sus proveedores, considerando como objetivo principal identificar las bases de integración entre un operador logístico y su amplio espectro de proveedores. Su metodología fue tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel descriptivo. Determinó que la relación entre el operador logístico y las empresas asociadas son distintas, Las empresas con mayor interacción se caracterizan por tener contratos a largo plazo, mientras que otras compañías no tienen la duración del contrato como factor contractual.

Por otra parte, López, Acosta, Páez, Sarmiento, Tafur (2018) en su artículo sobre *enfoques estratégicos del brand equity en las empresas que internacionalizan servicios de operación logística en Bogotá*, consideró una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo. Concluyó que el 36 % de las empresas ofrece todos los servicios logísticos, seguido con el 26 % para los servicios de agente de carga internacional, donde se ve reflejado que en Bogotá son de mayor porcentaje las empresas que ofrecen todos los servicios logísticos. Las funciones logísticas deben gestionarse para lograr mayor eficiencia en el proceso productivo que globalice e integre con una respuesta eficiente para el mercado con costos mínimos. Otro estudio fue de Canelones y Fuentes (2015) referente a la formación gerencial, toma de decisiones un abordaje desde el punto de vista holístico, con el propósito de compenetrar a la gerencia para la toma de decisiones. Esta investigación descriptiva explicativa, concluyó que el 42,86% de los encuestados definen a la gerencia de las empresas automotrices en base a su toma decisiones integrales. De la misma manera, Pilay (2015) en su artículo sobre *Microeconomía en la toma de decisiones gerenciales*, tuvo como objetivo principal determinar el grado de conocimiento que tienen los gerentes y administradores y la importancia que dan a la microeconomía a la hora de tomar decisiones. Así mismo, Mendoza y Veliz (2018) en su estudio sobre el *Impacto que genera la investigación de mercados en la toma de decisiones por la gerencia*, dieron a conocer el impacto que genera la investigación de mercados en la toma de decisiones por parte de los gerentes de dos empresas comerciales. Expusieron los principios que permite a los gerentes tomar buenas decisiones de mercadeo.

Finalmente, Toro, Carranza, Espinoza, y Malavé (2017) en su artículo sobre Sistemas de control de gestión, una herramienta administrativa para las decisiones gerenciales, tuvo como objetivo principal determinar el sistema de control de gestión como una herramienta para la toma gerencial. Se logró diseñar un sistema de control de gestión como herramienta administrativa para las decisiones gerenciales, la toma de decisiones es significativo para las organizaciones que persiguen definir sus áreas críticas y diseñando herramientas de gestión. Es importante diseñar un modelo de Sistema de control de gestión, como herramienta administrativa para las decisiones gerenciales, que se adapte a las organizaciones que persiguen definir sus áreas críticas y manejar sus objetivos bajo herramientas de gestión, para ellos se parte de un modelo formado en varias etapas bajo los enfoques metodológicos establecidos por diversos autores.

En relación a los trabajos previos nacionales Herrera, Betancourt, Herrera, Vega y Vivanco (2016) en su artículo sobre razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones, tuvo como objetivo principal analizar las razones financieras de liquidez como estrategia en la gestión empresarial para la toma de decisiones. Su metodología fue tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental. Se determinó que los gerentes, administradores y accionistas desconocen la aplicación y la gestión financiera sobre la toma de decisiones. La administración financiera logra una gestión empresarial positiva. El problema del sector empresarial a corto plaza se determina en la medida que representa su rentabilidad para cubrir con las obligaciones establecidas, en base a sus estados financieros la organización puede determinar su condición económica actual y predecir su crecimiento a futuro (Bowersox y Closs, 2006). Asimismo, Castillo (2015) en su artículo referente a los requisitos para tomar decisiones de calidad en un contexto organizacional. Consideró importante valorar los aspectos o condiciones para tomar decisiones de calidad en un contexto organizacional. Concluyó que los directivos del centro de salud están apremiados por la toma de decisiones. El análisis de decisiones consolida un conjunto de herramientas con el objetivo de lograr calidad en cada proceso haciendo que este sea el más importante para un mejoramiento mayor (Nutt, 2018). Una consideración esencial en base a la toma de decisiones, es tener en cuenta que siempre las decisiones implican la participación de personas, para tomar decisiones estratégicas de calidad.

Finalmente, Mendoza (2018) en su tesis sobre Costos ABC y toma de decisiones gerenciales en las empresas papeleras, Distrito de Ate – 2018, tuvo como objetivo principal determinar cómo los costos ABC se relacionan con la toma de decisiones gerenciales en las empresas papeleras, distrito de Ate – 2018. Su metodología fue tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal, nivel descriptivo correlacional. El sistema de costeo ABC permite un tratamiento a mayor detalle y precisión de los costos indirectos de fabricación, permitiendo identificar cuáles son las actividades que consumen mayores recursos. El costeo tradicional asigna los costos indirectos. El sistema de costeo ABC identifica que los costos indirectos son asignables a las actividades y posteriormente a los productos (Donalson, 2011).

Al respecto de las teorías de la toma de decisiones Según Rowly y Schneider (2008), (citado en Espinosa, 2016) consideraron la teoría de la elección pública, particularmente, se propone comprender y predecir el comportamiento de los mercados políticos aplicando la teoría de la elección racional a modelos formales que permitan analizar el comportamiento de la toma de decisiones. Se interesa en el estudio de métodos de toma de decisiones colectivas y en los fundamentos lógicos de la economía del bienestar. Es la teoría que se refiere a la elección que se hace de forma pública y social, analizando comportamiento y permitiendo la toma de decisión colectiva. Dentro de una organización no solo se toman decisiones personales sino también de manera colectiva, ya que los procesos pueden contener actividades que involucre a varios trabajadores.

Otra teoría, denominada teoría de la agencia, de Swedberg (citado en Espinosa, 2016) se centra en la cuestión de cómo lograr que los empleados se comporten de acuerdo con los objetivos de la empresa. Partiendo del supuesto de que los individuos procuran su propio interés y se comportan de manera oportunista, se da por sentado que cada uno buscará maximizar su utilidad y que, por lo tanto, los objetivos de los empleados y la empresa serán divergentes (Marsh, 2012). Como el principal no puede vigilar directamente todas las conductas de sus agentes utiliza dos mecanismos de control: el sistema de incentivos y la delegación de autoridad. Esta teoría se refiere al control que la empresa ejerce sobre sus colaboradores con el fin de que se acoplen a los objetivos de la misma, a pesar de mantener sus propios intereses.

Dentro de la toma de decisiones empresariales, el factor humano es notable, por ello se debe tomar en consideración sus intereses y encaminarlos a un solo objetivo. Ambas teorías llevan enfoques organizacionales donde de manera grupal o individual se busca una gestión eficiente tanto del trabajador como de la empresa (Donalson, 2011).

Además del cumplimiento de las actividades basadas en metas (Rowly y Schneider, 2008; Swedberg, 2003). Referente a ello Miller, 1987 (citado en Zapata, Sigala y Mirabal, 2016) refirió que: La teoría de la centralización es el nivel para ejercer decisiones y está constituida en jerarquías superiores de la organización. Esta teoría conlleva efectivamente para la toma de decisiones en un diminuto grupo de personas que se encuentran en la parte superior de la pirámide organizacional, lo cual significa que ese número de individuos tiene mayor capacidad para imponer sus propuestas, y por tanto esta centralización está vinculada con la capacidad y autoridad de quienes lideran a la organización para disponer de los recursos en el trabajo constante. Esta teoría será aplicada, primero ordenando y dejando claras las funciones de la administración de la empresa, seguidamente realizar un manual de sugerencias para la estructura organizacional de la compañía, de la misma forma para las decisiones gerenciales. En la toma de decisiones, la inteligencia es uno de esos constructos usados de forma amplia y diversa no solo desde el ámbito académico y científico sino dentro del uso cotidiano de las personas y organizaciones (Posada, 2016).

En cuanto al marco conceptual, la variable de toma de decisiones gerenciales, se define como la capacidad de conseguir que sucedan las cosas; no obstante, para que esto sea posible es necesario que las organizaciones establezcan principios adecuados para que el proceso de toma de decisiones gerenciales sea llevado a cabalidad y asegure un efectivo accionar de acuerdo con las diferentes alternativas presentes. La toma de decisiones dentro de una organización es un punto clave para el logro de objetivos, siempre que la empresa tome en consideración el proceso de toma de decisiones permitirá que los demás procesos se encaminen al éxito (Sharfman y Dean, 2017). Además, permite esclarecer el enfoque organizacional de la toma de decisiones, expresando la importancia de aplicar un proceso de decisiones antes de ejecutarlas para mejores resultados (Borda, Otálora y Escobar, 2016).

De acuerdo con Sandoval y Diaz (2016) refirieron que la toma de decisiones es un proceso interior de las organizaciones, el cual en algunos casos es automatizado con el

fin de que se programen las diferentes situaciones que puedan ocurrir y que decidir en estas. Motiva a la aplicación de un sistema programado de decisiones, donde las empresas puedan implementar para reducir los errores en estas áreas. En este sentido se argumenta de manera convincente que cualquier proceso de toma se compone de cuatro fases: inteligencia, diseño, selección, descripción, con la retroalimentación de aprendizaje de bucle de la cuarta a la primera fase, que se repite tantas veces como el tomador de decisiones. La toma de decisiones es vista como un proceso de planificación, organización donde se describen las situaciones y las posibles soluciones a tomar, repitiendo dicho proceso tantas veces sea posible (Huber, 2013). Además, la toma de decisiones es la capacidad de conseguir que sucedan las cosas, organizaciones posee una jerarquía interna y se argumenta de manera convincente en procesos compuestos de fases: inteligencia, diseño, selección, descripción y la retroalimentación (Kaliszewski, Miroforidis y Podkopaev, 2017).

En relación a la variable operaciones logísticas, García (2019) mencionó que es entendida como la diversificación de emisores y receptores de información, los datos no solo son accesibles y compartidos sino, además, susceptibles de estructurarse en repositorios, facilitan el auto-aprendizaje y, sobre todo, la advierte que, en el proceso del desarrollo humano, la autonomía propiciará la diversificación de opiniones, exacerbando la toma de decisiones independientes de un centro de poder, sumando datos a una colectividad que denomina *sabiduría de las masas*. Se trata de redes de conocimiento que en esencia proliferan en las instituciones educativas.

El diseño es una disciplina, que adopta técnicas derivadas de la teoría científica para asumir procesos proyectuales de forma racional a través del pensamiento lógico y sistemático, teniendo un control de todas las variables (Horan, 2017). Una definición atendiendo del significado de esta disciplina y alcance la obligan a reubicarse constantemente desplazando su foco de atención del estudio de las formas, los objetos a la comprensión y el análisis de la experiencia de los usuarios y sus contextos (Manrique, 2016).

Por su parte Galeano (2018) define cuatro metodologías para dar inicio al proceso de diseño: Diseño centrado en el usuario, diseño centrado en la actividad, diseño de

sistemas y diseño genial, las cuales pueden ser utilizadas para crear una gran variedad de productos, servicios, dispositivos electrónicos, sitios web y servicios no digitales. Dentro de la importancia de las operaciones logísticas, se constituye la representación de un recurso, que brinda al usuario los elementos de datos necesarios para optimizar la búsqueda y recuperación en un catálogo a través de la determinación de sus diversos puntos de acceso, entre los que se destacan los puntos de acceso por materia que surgen de la etapa de indización o descripción de contenido (Claver-Cortés, Pertusa-Ortega y Molina-Azorín, 2012). Asimismo, la retroalimentación es la información ofrecida por un agente respecto a aspectos de la actuación o comprensión de alguien, que es consecuencia de una actuación, es decir se ofrece a posteriori, como reacción a algo hecho anteriormente. (Stubbs, Carut, Gamba, Mendes, Gutiérrez y Medina, 2019; Mijares y Zubizarreta, 2016).

Las operaciones logísticas se encargan de la administración del flujo de materiales e información a lo largo del proceso de creación de valor: aprovisionamiento, producción y distribución. De esta manera, gestiona un grupo de actividades que tienen lugar en la organización con la finalidad de brindar valor al cliente mediante la transformación de los factores productivos (Martin, 2007). Es un proceso que se encarga de diferentes actividades de la empresa relacionadas con la distribución y producción. Su principal enfoque es traer mejoras que logren la satisfacción del cliente. Ayuda a identificar el ámbito de aplicación de las operaciones logísticas y la importancia que tiene estos procesos para satisfacer a los clientes de la empresa (Cano, Carrasco, Martínez, Moreno y López, 2015; Brand, Monsalve y Rojas, 2017).

Asimismo, es el proceso de desarrollo de capacidades, que permitan optimizar, costos de transporte, tiempos de entrega, almacenamiento y distribución, acordes con el tipo de empresa y los modelos operativos que se implementan. Se fundamenta en la optimización de los recursos, así como la buena distribución de las actividades correspondientes según sea la empresa. Asimismo, permite detallar las diferentes funciones en las operaciones logísticas tomando en cuenta la utilización de recursos de manera eficiente (Brand, Monsalve y Rojas, 2017).

En este sentido, Jhawar, Garg y Khera (2016) aludieron que es la medida ponderada del coste, el tiempo de entrega, la fiabilidad de los servicios, la flexibilidad de los

servicios, y la seguridad del sistema. Su Rendimiento se asocia con un alto desarrollo financiero a través de bajos costes, ingresos altos y la utilización de activos eficiente y eficaz. Es un proceso donde se mide el tiempo, el costo, el servicio y otros factores relacionados con la logística de la empresa, impulsando a un rendimiento óptimo y eficiente. Ayuda a entender el proceso de operación donde se refleja el rendimiento de factores importantes dentro de la logística empresarial. La operación logística funciona en base a la administración de la distribución de materiales e información a medida del proceso de creación de valor: aprovisionamiento, producción y distribución. (Cano, Carrasco, Martínez, Moreno y López, 2015; Brand, Monsalve y Rojas, 2017).

La teoría de tiempos de respuestas fue un concepto donde la proporción física se enlaza con el abastecimiento de herramientas. La economía empezó a generar nuevos períodos de crecimiento y recesión (Hall, 1996). Los directivos de distribución física empezaron a analizar los programas de mercadeo y a preguntar sobre temas relativos al servicio al cliente, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. En esta teoría se enfocó en las operaciones que se realizaban dentro de la empresa para ofrecer un mejor servicio al cliente, utilizando estrategias que permitieran una mejor rentabilidad empresarial. Su aporte a la investigación, es que todo tipo de proceso que realice la empresa debe mantener un enfoque de productividad y rentabilidad además de direccionarse a la satisfacción del cliente (Mora, 2016).

Los tiempos son de gran importancia para las operaciones logísticas, es necesario e indispensable detallar y cumplir con las horas y entregas establecida con el fin de que no se quebranten los procesos y las actividades de la empresa. De acuerdo con Gutiérrez y González (2018) explicaron que incluye actividades relacionadas con la compra, la gestión, la distribución y el almacenaje de todos los bienes y servicios que la empresa adquiere en el exterior y que son necesarios para llevar a cabo su actividad.

Para Quiala, Fernández, Vallín, Lopez, Domínguez y Calderio (2018) consideran a las operaciones logísticas como un conjunto de actividades que aseguran el movimiento de los bienes desde el proveedor hasta el cliente, además de la transportación desde los almacenes hasta las capacidades productivas de la empresa. Abarca por tanto actividades

de compras, transporte, manipulación, almacenaje, manejo de inventarios, control de calidad, entre otras.

En cuanto a la justificación del estudio es fundamentada en la justificación teórica debido a que se analizan las variables y se indagan estudios científicos sobre ellas para plantear soluciones a las problemáticas empresariales. Las teorías estudiadas sirven como apoyo a la investigación ya que por medio de ellas se obtiene la información pertinente sobre la toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas con el propósito de plasmar definiciones y otros aspectos relevantes. Todas las investigaciones e informaciones recogidas sirven de fundamento a la investigación, además, que permite establecer ciertos criterios que no habían sido considerados sobre las variables decisiones gerenciales y operaciones logísticas. El trabajo de investigación se realiza con el propósito de evaluar y presentar aportes sobre la toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas, todo ello con el fin de evidenciar la importancia que tienen dichas decisiones en los resultados de las empresas. Con la siguiente investigación se busca detallar las variables estudiadas y además presentar soluciones viables al problema presentado.

Los aportes prácticos que busca esta investigación contribuyen a la intención de mejorar las decisiones empresariales que se tomen dentro de una organización, donde se pueda expresar las problemáticas que se generan no solo en el ámbito logístico sino también de forma general en la empresa. El presente estudio se basa en la investigación metodológica debido a que por medio de la utilización de métodos y técnicas se desea recoger la información correspondiente a las variables. La investigación se basa no solo en analizar y detallar sino también de mostrar las problemáticas empresariales que se presentan en la toma de decisiones y como estas afectan en las operaciones logísticas; de esta manera ofrecer soluciones que se puedan aplicar a dicho problema.

Frente a lo expuesto, surge la siguiente formulación del problema general: ¿Cómo se relaciona la toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C., así como también problemas específicos ¿Cuál es la relación entre organización y operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C.? y ¿Cuál es la relación entre gestión y operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C.?

Se establece el siguiente objetivo general, determinar cómo se relaciona la toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C., de esto se desprenden los objetivos específicos, los cuales son: Establecer la relación entre organización y operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C. y establecer la relación entre gestión y operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C. Así mismo, se infiere la siguiente hipótesis general, existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C. Junto a ella, también surgen las siguientes hipótesis específicas. Existe una relación directa y significativa entre organización y operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C. y Existe una relación directa y significativa entre gestión y operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de estudio es cuantitativo, dado que expresa resultados en cantidades y porcentajes, con datos exactos y concretos (Caballero, 2014). Se denomina enfoque cuantitativo a los estudios cuya denominación son resultados matemáticos y estadísticos, se encargan de recolectar datos numéricos. A través del enfoque cuantitativo se busca tener bases estadísticas sobre la toma de decisiones gerenciales y las operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C. de esta manera extraer las conclusiones del presente trabajo. El enfoque cuantitativo son estudios con información fidedigna sustentada con bases estadísticas. Además, son soportes para dar respuestas a las conclusiones de un trabajo de investigación.

El tipo de investigación es básica, dado que está sujeta a aportar conocimientos científicos, en función a la recopilación de información de un contexto real y basándose en principios teóricos y leyes (Valderrama, 2015). Esta investigación se encarga de aportar y fortalecer conocimientos científicos, además de conocer las teorías relacionadas al tema a investigar. Por otro lado, los resultados no son utilizados al momento. Además, busca tener fundamento y conocimientos referentes a la toma de decisiones gerenciales y las operaciones logísticas de la empresa Jevero S.A.C. finalmente, por medio de ella con obtener conocimiento de temas simultáneas, y lo realizan con la finalidad de percibir un resultado a futuro.

El diseño es un no experimental, dado que carecen de manipulación intencional por parte del investigador u otros agentes involucrados; sólo se explica los hechos y fenómenos que ocurren en el campo de estudio (Carrasco, 2015). En este diseño las variables no son controlables ni experimental, se observa los hechos luego que sucede. El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental ya que no se manipula las variables de interés. En la empresa Jevero S.A.C. se busca observar la toma de decisiones gerenciales y sus operaciones logísticas, sin realizar alguna modificación en ella.

2.2.Operacionalización de variables

Definición conceptual de la variable toma de decisiones gerenciales

La toma de decisiones gerenciales es vista como un proceso de planificación y organización donde se describen las situaciones y las posibles soluciones a tomar. (Huber,2013).

El factor humano es notable, por ello se debe tomar en consideración sus intereses y encaminarlos a un solo objetivo, donde de manera grupal o individual se busca una gestión eficiente tanto del trabajador como de la empresa. (Marsh,2012)

Definición operacional: La variable toma de decisiones gerenciales medida por las dimensiones organización y gestión.

Definición conceptual de la variable operación logística

Las operaciones logísticas es un conjunto de actividades que aseguran el movimiento de los bienes desde el proveedor hasta el cliente, además de la transportación desde los almacenes hasta las capacidades productivas de la empresa. Abarca por tanto actividades de compras, transporte, manipulación, almacenaje, manejo de inventarios, control de calidad, entre otras. (Quiala, Fernández, Vallín, López, Domínguez y Calderio,2018)

Definición operacional: La variable operación logística medida por las dimensiones transporte, almacenamiento y compras.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable operaciones logísticas

VARIABLE OPERACIONES LOGÍSTICAS					
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS	
Transporte	Cumplimiento	1	1:Nunca 2:Raras veces 3:Algunas veces 4:Bastantes veces 5:Siempre		
	Planificación	2		OP	
Almacenamiento	Tecnología	3		Alto	D1
	Eficiencia	4 y 5		Medio	D2
Compras	Insumos	6 y 7		Bajo	D3
	Realización del servicio	8 y 9			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable toma de decisiones gerenciales

VARIABLE toma DE decisiones GERENCIALES					
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS	
organización	Resolución de Problemas	1y 2	1:Nunca 2:Raras veces 3:Algunas veces 4:Bastante s veces 5:Siempre		
	Relaciones interpersonales del Trabajador	3		TD	
	Relación Trabajador – empresa	4 y 5		D1o	
gestión	organización	6		Alto	D2
	Involucramiento de los colaboradores	7 y 8		Medio	
	Orientación al logro	9	Bajo		

Fuente: Elaboración propia

2.3.Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

De acuerdo con Arias, Villasís y Miranda (2016) la población es un conjunto de situaciones o sucesos, que han sido sustentados, limitados y accesibles, los cuales formarán parte del referente para la selección de la muestra, y que estos cumplan con una serie de criterios definidos. La población son grupos de

unidades o personas, el cual se elegirá para que consolide como parte de la muestra cumpliendo diversos criterios. No siempre cuando se hable de población se refiere a personas, suele ser cosas, animales, hospitales, objetos, etc.

El presente trabajo de investigación será medido por una población de 51 trabajadores de la empresa Jevero S.A.C., para de esta manera poder obtener información referente a las operaciones logísticas que realiza dicha empresa.

Cabe resaltar que para la presente investigación se contará con la población total.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En base a las técnicas, las encuestas son medios por el cual se sigue un proceso de interrogación para conocer puntualmente la realidad o problema en consideración. La encuesta son métodos que se utiliza para recolectar datos ya sea en empresas, localidades, etc. (Hernández y Duarte, 2018).

En el presente trabajo de investigación se empleó como técnica la encuesta a los trabajadores de la empresa Jevero S.A.C. Para de esta manera obtener información relevante de la toma de decisiones y operaciones logísticas. Asimismo, el instrumento a utilizar para el estudio de ambas variables es el cuestionario. Un cuestionario es un documento formulado por un conjunto de preguntas cerradas que debe estar redactadas de forma breve y concisa.

En el cuestionario se formula una serie de preguntas el cual debe estar formulada de manera concisa, además de tener relación con la variable a tratar. Con la finalidad de poder acertar o negar algo (Hernández y Duarte, 2018). El cuestionario es una lista de preguntas redactadas para recopilar información y escala Likert. De esta manera poder reforzar o fomentar la información adquirida.

La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, este se acercará más a representar las variables que pretende medir (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Respecto a la validez del instrumento se consultó la opinión de expertos para que emitieran su juicio, con el propósito de evidenciar la aplicabilidad del mismo.

Tabla 3

Validación de expertos del instrumento cuantitativo de toma de Decisiones

Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Calificación
1	1.00	1.00	1.00	Acceptable
2	1.00	1.00	1.00	Acceptable
3	1.00	1.00	1.00	Acceptable
4	1.00	1.00	1.00	Acceptable
5	1.00	1.00	1.00	Acceptable
6	1.00	1.00	1.00	Acceptable
7	1.00	1.00	1.00	Acceptable
8	1.00	1.00	1.00	Acceptable
9	1.00	1.00	1.00	Acceptable

De acuerdo a lo mostrado en la tabla, para hallar la validez de contenido de la prueba se empleó el coeficiente de V de Aiken, siendo los resultados obtenidos mayores al 0.80, según Cicchetti (1994), los puntajes mayores a 0.75 son considerados aceptables. Conforme a la confiabilidad del instrumento, ésta fue determinada mediante la prueba Alfa de Cronbach, con el fin de establecer la confiabilidad del cuestionario (Ver Anexo 3).

Tabla 4

Validación de expertos del instrumento cuantitativo de operaciones logísticas

Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Calificación
1	1.00	1.00	1.00	Aceptable
2	1.00	1.00	1.00	Aceptable
3	1.00	1.00	1.00	Aceptable
4	1.00	1.00	1.00	Aceptable
5	1.00	1.00	1.00	Aceptable
6	1.00	1.00	1.00	Aceptable
7	1.00	1.00	1.00	Aceptable
8	1.00	1.00	1.00	Aceptable
9	1.00	1.00	1.00	Aceptable

De acuerdo con lo mostrado en la tabla, para hallar la validez de contenido de la prueba se empleó el coeficiente de V de Aiken, siendo los resultados obtenidos mayores al 0.80, según Cicchetti (1994), los puntajes mayores a 0.75 son considerados aceptables. Conforme a la confiabilidad del instrumento, ésta fue determinada mediante la prueba Alfa de Cronbach, con el fin de establecer la confiabilidad del cuestionario (Ver Anexo 3).

2.5.Procedimiento

Se determinarán los siguientes pasos:

Paso 1. Evaluación del instrumento: A través de la validez y la confiabilidad.

Paso 2. Permiso: A la institución a diagnosticar, para el recojo de información.

Paso 3. Aplicación de los instrumentos: En un momento y espacio determinado (transversal).

Paso 4. Vaciado de información: En el programa Excel y SPSS.

Paso 5. Análisis e interpretación de resultados.

2.6.Método de análisis de datos

Luego de concluida la recolección de datos, han sido procesados en forma manual y mediante el uso de paquete estadístico Microsoft Excel y SPSS versión 25.0.

Estadística Descriptiva

Los resultados fueron representados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva considerando el marco teórico.

Estadística Inferencial

Asimismo, se determinó la normalidad del conjunto de datos obtenidos por medio del estadístico kolmogorov smirnov, encontrándose anormalidad en la distribución de la muestra, por lo cual, se empleó el coeficiente de correlación de Rho Spearman para el cálculo de la relación entre las variables de estudio, teniendo en cuenta la regla de decisión que consiste en caso de que se utilizara algún procesador estadístico:

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H_0

Cabe resaltar que, para el establecimiento del nivel de significancia teórica es importante asumir que $\alpha = 0.05$, el cual corresponde a una confiabilidad del 95%.

2.7.Aspectos éticos

La presente investigación se redactó efectuando con lo establecido en las normas APA, igualmente se colocaron las referencias de cada autor citado respetando el derecho de autor. En este sentido hace cumplir con los principios del estudio y veracidad de la información del investigador.

III. Resultados

3.1. Operaciones logísticas

Tabla 5

Niveles de Percepción de operaciones logísticas

Niveles/ dimensión	Operaciones Logísticas		Transporte		Almacenamiento		Compras	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	9.8	7	13.7	6	11.8	3	5.9
Medio	11	21.6	13	25.5	9	17.6	9	17.6
Alto	35	68.6	31	60.8	36	70.6	39	76.5
Total	51	100	51	100	51	100	51	100

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla, la mayoría de los colaboradores se encuentra en un nivel alto con respecto a la variable operaciones logísticas siendo un 68.6%, un 21.6% se ubica en nivel medio y el 9.8% en nivel bajo. Por otro lado, en la dimensión transporte el 60.8% se encuentra en nivel alto, un 25.5% en medio, un 13.7% en nivel bajo. Con respecto a la dimensión almacenamiento el 70.6% está en nivel alto, un 17.6% en medio y 11.8% en nivel bajo. Asimismo, en compras, un 76.5 % se encuentra en nivel alto, el 17.6% en medio, un 5.9% en bajo.

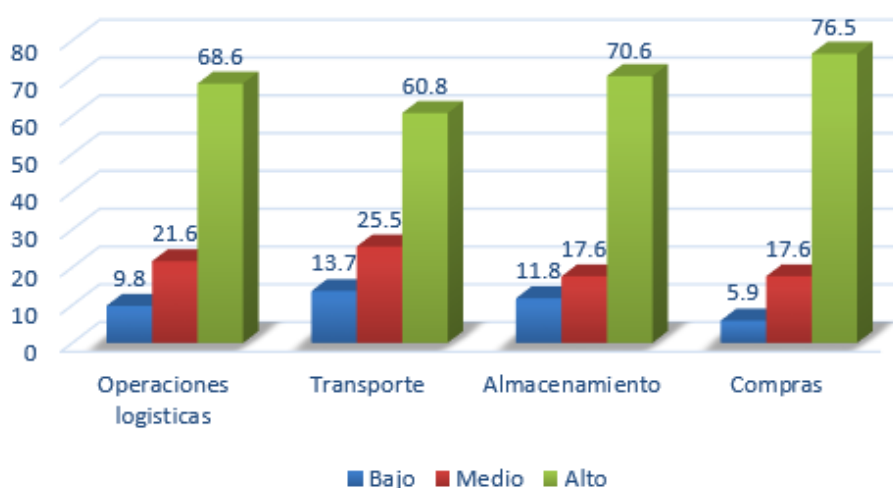


Figura 1. Nivel de percepción de operaciones logísticas en los colaboradores

3.2. Toma de decisiones

Tabla 6

Niveles de percepción de toma de decisiones gerenciales en los colaboradores

Niveles/ dimensión	toma de decisiones gerenciales		organización		gestión	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	7	13.7	6	11.8	9	17.6
Medio	17	33.3	19	37.3	13	25.5
Alto	27	52.9	26	51	29	56.9
Total	51	100	51	100	51	100



Figura 2 *Niveles de toma de decisiones en los colaboradores*

Interpretación: De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla, la mayoría de los colaboradores se encuentra en un nivel alto con respecto a la variable toma de decisiones siendo un 52.9%, un 33.3% se ubica en el nivel medio y un 13.7% en el nivel bajo. Por otro lado, en la dimensión organización el 51% se encuentra en nivel alto, un 37.3% en medio y el 11.8% en bajo. Asimismo, en la dimensión gestión, el 56.9% se ubica en un nivel alto, el 25.5% en un nivel medio y el 17.6% en el nivel bajo.

3.3. Relación entre operaciones logísticas y toma de decisiones

Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀= No existe relación entre el nivel de toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevero S.A.C.

H_a=Existe relación entre el nivel de toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevero S.A.C.

A fin de contrastar la hipótesis nula, sig.< 0.01; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7

Correlación entre las variables operaciones logísticas y toma de decisiones de los colaboradores

			Variable 1: toma de decisiones	Variable 2: operaciones logísticas
Rho de Spearman	Variable 1: toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		51	51
	Variable 2: operaciones logísticas		Coeficiente de correlación	,614**
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

*p < 0.05, **p < 0.01

Interpretación: Según lo indicado en la tabla, la correlación entre las variables toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas es altamente significativa y directamente proporcional, de acuerdo a Bisquerra (1989), se establece una correlación moderada (r=,614); es decir, a medida que una variable aumenta la otra también lo hará y viceversa.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀= No existe relación entre el nivel de la dimensión organización y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevero S.A.C.

H_a= Existe relación entre el nivel de la dimensión organización y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevero S.A.C.

A fin de contrastar la hipótesis nula, sig.< 0.01; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8

Correlación entre organización y Operaciones Logísticas

		Variable 2: operaciones logísticas	Dimensión 1: organización
Rho de Spearman	Variable 2: Operaciones Logísticas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,509**
		N	. ,000
			51
			51
		Dimensión 1: organización	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. ,000
			51
			51

*p < 0.05, **p < 0.01

Interpretación: Según lo indicado en la tabla, la correlación entre organización y operaciones logísticas es altamente significativa ya que es menor o igual a 0.01 lo que pone en evidencia que efectivamente los datos hallados corresponden a la realidad y son estadísticamente válidos y directamente proporcional, según Bisquerra (1989), se establece una correlación moderada (r=0,509). Es decir, a medida que una variable aumenta la otra también lo hará y viceversa.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H₀= No existe relación entre el nivel de la dimensión gestión y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevero S.A.C.

H_a= Existe relación entre el nivel de la dimensión gestión y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevero S.A.C.

A fin de contrastar la hipótesis nula, sig.< 0.01; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9

Correlación entre gestión y operaciones logísticas

			Variable 2: operaciones logísticas	Dimensión 2: gestión
Rho de Spearman	Variable 2: operaciones logísticas	Coeficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51	
	Dimensión 1: gestión	Coeficiente de correlación	,947**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.		
N	51	51		

*p < 0.05, **p < 0.01

Interpretación: Según lo indicado en la tabla, la correlación entre gestión y operaciones logísticas es altamente significativa ya que es menor o igual a 0.01, lo que pone en evidencia que efectivamente los datos hallados corresponden a la realidad y son estadísticamente válidos y directamente proporcionales, de acuerdo con Bisquerra (1989), se establece una correlación muy alta (r=0,947). Es decir, a medida que una variable aumenta la otra también lo hará y viceversa.

IV. Discusión

La toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas son dos variables que influyen la productividad de la organización, así como también, son determinantes para poder resolver conflictos dentro de la empresa. Cabe considerar que, el factor humano es relevante, es por ello que se precisa tener en cuenta sus intereses para direccionarlos a un solo objetivo. Ambas teorías llevan enfoques organizacionales donde de manera grupal o individual se busca una gestión eficiente tanto del trabajador como de la organización en sí (Posada, 2016).

Respondiendo a la pregunta de investigación, se evidencia que existe una relación positiva y significativa entre las variables de toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevaro S.A.C., 2019. con frecuencias que oscilan entre los niveles altos y medios. Se realizó la prueba de contrastación de hipótesis a través por medio de la correlación Rho Spearman, determinando que, la variable toma de decisiones gerenciales se relaciona significativamente con las operaciones logísticas, siendo dicha relación directa y moderada ($r=0,614$). Esto corrobora lo encontrado en la investigación de Herrera, Betancourt, Herrera, Vega y Vivanco (2016), en la cual, resaltan la importancia de una adecuada estrategia en la toma de decisiones, con el fin de que el sector administrativo pueda ejecutar una adecuada gestión empresarial positiva.

Asimismo, Castillo (2015), en su artículo que habla acerca de los requisitos para tomar decisiones de calidad en el campo de las organizaciones, le da especial relevancia. Además, es importante destacar la valoración de los aspectos o condiciones para tomar decisiones de calidad en un contexto organizacional. Aseverando que, el análisis de decisiones consolida un conjunto de herramientas con el objetivo de lograr calidad en cada proceso haciendo que este sea el más importante para un mejoramiento mayor.

Por otro lado, respondiendo al primer objetivo específico, existe relación entre organización y operaciones logísticas siendo altamente significativa ($p<0,01$) y presenta un tamaño de efecto grande y directamente proporcional ($r=0,509$). contrastando con el marco teórico, se encuentra el aporte de Donalson (2011), quien destaca la importancia dentro del contexto empresarial el factor humano es notable y junto a ella la organización,

por eso es importante que se tome en cuenta los intereses y encaminarlos en torno al rubro de operaciones logísticas. Ambas teorías llevan enfoques organizacionales donde de manera grupal o individual se busca una gestión eficiente tanto del trabajador como de la empresa.

Finalmente, se respondió al segundo objetivo específico, estableciendo que, la relación entre gestión y operaciones logísticas es altamente significativa ($p < 0,01$) y presenta un tamaño de efecto grande y directamente proporcional ($r = 0,947$). Contrastando con el marco teórico, se obtiene que, las operaciones logísticas asumen el rol de la administración del flujo de materiales e información a lo largo del proceso de creación de valor: aprovisionamiento, producción y distribución, de ahí destaca su relación con lo relacionado a saber gestionar, ya sea un grupo de actividades que pueden poseer un espacio dentro del ámbito de la organización con la finalidad de brindar valor al cliente mediante la transformación de los factores productivos (Martin, 2007).

V. Conclusiones

Primera: Existe relación entre toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas, con frecuencias a altos y medios en ambas variables, siendo esta relación directa y moderada ($r=0,642$). Esto indica que, a mayor nivel de toma de decisiones gerenciales mayor será el nivel de Operaciones Logísticas.

Segunda: La relación entre organización y operaciones logísticas es altamente significativa ($p<0,01$) y presenta un tamaño de efecto grande y directamente proporcional ($r=0,509$).

Tercera: La relación entre gestión y operaciones logísticas es altamente significativa ($p<0,01$) y presenta un tamaño de efecto grande y directamente proporcional ($r=0,947$).

VI. Recomendaciones

Primera: Seguir fortaleciendo la competencia de toma de decisiones como un recurso para asumir los conflictos como una posibilidad de crecimiento en la organización

Segunda: Se recomienda el uso de un coach organizacional que permita potencializar las competencias duras y blandas de los colaboradores y que ello repercuta significativamente en la productividad de la empresa.

Tercera: Se recomienda el uso de herramientas que permitan mejorar el proceso de calidad en cada proceso haciendo que este se potencie y genere un rendimiento mayor.

Referencias

- Arias, J.; Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206. Disponible en <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>.
- Bisquerra, R. (1989). Metodología de la investigación Educativa. México: McGraw Hill.
- Borda, J.; Otálora, J. y Escobar, A. (2016). Proceso de toma de decisiones en las cooperativas de ahorro y crédito de Barranquilla. *Revista Visión Contable*, (4), 105-125. Recuperado de <https://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/VisionContable/article/view/97/91>
- Bowersox, D. y Closs, D. (2006). *Logistical Management: The Integrated Supply Chain Process*. Nueva York: McGraw-Hill
- Brand, E.; Monsalve, L. y Rojas, E. (2017). Caracterización de Logística en las empresas del Altiplano del Oriente Antioqueño. *Revista Loginn*, 1 (1), 29-42. Recuperado de <http://revistas.sena.edu.co/index.php/LOG/article/view/1019>
- Bravo, C.; Valdivieso, P y Arregui, R. (2018). Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo. *Revista ECA Sinergia*, 9 (2), 45-54. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726423>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis; la metodología del cómo formularlos*. México: Cengage Learning
- Canelones, O y Fuentes, R. (2015). Formación gerencial, toma de decisiones un abordaje desde el punto de vista holístico. *Revista Ngotium*, 11 (31), 48-73. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78241171004.pdf>
- Cano, P.; Carrasco, F.; Martínez, J.; Moreno, Y. y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721510>.

- Castillo, A. (2015). Requisitos para tomar decisiones de calidad en un contexto organizacional. *Revista INFODIR*, 1(18), 120-122. Recuperado de <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/88/80>.
- Ciccetti, D. (1994). Guidelines, criteria, and rules of thumb for evaluating normed and standardized assessment instruments in psychology. *Psychological Assessment*, 6(1), 284-290.
- Claver-Cortés, E.; Pertusa-Ortega, E. y Molina-Azorín, J. (2012). Characteristics of organizational structure relating to hybrid competitive strategy: implications for performance. *Journal of Business Research*. 65(4), 993-1002.
- Donalson, L. (2001). *The Contingency Theory of Organizations*. London: Sage Publications.
- Espinosa, C. (2016). ¿Cómo se toman las decisiones organizacionales? *Sociológica*, 31 (87), 43-78. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/soc/v31n87/v31n87a2.pdf>
- Galeano, R. (2018). Diseño Centrado en el Usuario. *Revista Q*, 2 (4), 1-15. Recuperado de https://revistas.upb.edu.co/index.php/revista_Q/article/view/7831/7150
- García, C. (2019). Inteligencias y sabidurías organizacionales: Redes de conocimiento en torno al aprendizaje de la complejidad. *Psicogente* 22(41), 1-28. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v22n41/0124-0137-psico-22-41-00112.pdf>
- Gil, O. (2016). La logística: clave para la competitividad global de las pequeñas y medianas empresas del estado de Jalisco en México. Paakat: *Revista de Tecnología y Sociedad*, (11), 1-22. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4990/499054323004.pdf>
- Gutiérrez, M. y González, P. (2018). Logística de aprovisionamiento. España: Editorial Síntesis, S. A. Recuperado de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491711780.pdf>.
- Hall, R. (1996). *Organizations, structures, processes and outcomes*. Nueva York: Prentice Hall International.
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1

- Herrera, A.; Betancourt, V.; Herrera, A.; Vega, S y Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 24 (46), 151-160. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13249/11757>.
- Horan, R. (2017). The Relationship between Creativity and Intelligence: A Combined Yogic-Scientific Approach”. *Creativity Research Journal*. 19 (3), 179- 202.
- Huber, G. (2013). *Information Technology and Organizational Decision Making*. Oxford: UK: Routeladge.
- Jhavar, A.; Garg, S. y Khera, S. (2016). *Int. J. Simulation and Process Modelling*, 11 (1), 36-50. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/685b/8caf37851386ad6eba8be123511d1487341e.pdf>
- López, E.; Acosta, A.; Páez, A; Sarmiento, L y Tafur, A. (2018). Enfoques estratégicos del brand equity en las empresas que internacionalizan servicios de operación logística en Bogotá. *Revista Universidad y empresa*, 20 (35), 1-20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450005/187255450005.pdf>
- Machado, R.; Daielly, M.; Da Rocha, C.; Mazzali, L y Palmisano, A. (2018). Bases de integración entre un operador logístico y sus proveedores. *Revista Gerencia y regionalidad*, 34 (100), 56-73. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1334/133460215006/133460215006.pdf>
- Manrique, A. (2016). gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento y gestión*, (40). 129-158. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>.
- Marsh, R. (2012). A research note: Centralization of decision-making in japanese factories. *Organization Studies*. 13(2), 261-274.
- Martin, J. (2007). *Lean Six Sigma for Supply Chain*. México: McGraw Hill.

- Mendoza, J y Veliz, M. (2018). Impacto que genera la investigación de mercados en la toma de decisiones por la gerencia. *Revista ECA Sinergia*, 9 (2), 68-79. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726419>
- Mendoza, M. (2018). *Costos ABC y toma de decisiones gerenciales en las empresas papeleras, Distrito de Ate – 2018. (Tesis de titulación)*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33199/Mendoza_CDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mijares, L y Zubizarreta, O. (2016). La retroalimentación en la enseñanza de la expresión escrita en inglés: un proyecto de desarrollo profesional. *Mendive*, 14 (2), 150-157. Recuperado <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v14n2/men03216.pdf>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. México: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-logistica-integral-2da-Edici%C3%B3n.pdf>.
- Nutt, P. (2018). Investigating the Success of Decision Making Processes. *Journal of Management Studies*. 45(2), 425-455.
- Pilay, F. (2018). Microeconomía en la toma de decisiones gerenciales. *Revista ECA Sinergia*, 6 (2), 1-11. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197631>.
- Posada, J. (2016). La Inteligencia: Una exploración sobre algunos aspectos contemporáneos. *Tesis Psicológica*, 11 (1), 150-161. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1390/139050020009.pdf>
- Quiala, L.; Fernández, Y.; Vallín, A., Lopez, I.; Domínguez, F. y Calderio, Y. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *VacciMonitor*, 27(3), 93-101. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/vac/v27n3/vac03318.pdf>

- Sandoval, E. y Diaz, S. (2016). Procesos de toma de decisiones y adaptación al cambio climático. *Ambiente & Sociedade*, 19(4), 175-194. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/asoc/v19n4/es_1809-4422-asoc-19-04-00215.pdf.
- Sharfman, M. y Dean, J. (2017). Flexibility in strategic decision making. *Journal of Management Studies*, 34(2),191-217.
- Toro, W., Carranza, W., Espinoza, J y Malavé, L. (2017). Sistemas de control de gestión, una herramienta administrativa para las decisiones gerenciales. *Revista Administración y Finanzas*, 4(10), 38-49. Recuperado de http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol4num10/Revista_de_Administraci%C3%B3n_y_Finanzas_V4_N10.pdf#page=45
- Zapata, G.; Sigala, L. y Mirabal, A. (2016). toma de decisiones y estilo de liderazgo: estudio en medianas empresas. *Compendium*, 19 (36), 35-59. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88046587003.pdf>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevaro S.A.C						
Autor: Melanie Baldeón Montalvo						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores			
<p>Problema General.</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevaro S.A.C, 2019?</p> <p>Problemas Específicos.</p> <p>Problema Específico 1</p> <p>¿Existe una relación entre organización y operaciones logísticas en la empresa Jeravo S.A.C.?</p> <p>Problema Específico 2</p> <p>¿Existe una relación entre gestión y operaciones</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevaro S.A.C.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo Específico 1</p> <p>Establecer la relación entre organización y operaciones logísticas en la empresa Jeravo S.A.C..</p> <p>Objetivo Específico 2</p> <p>Establecer la relación entre gestión y operaciones</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el nivel de toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en los colaboradores de la empresa Jevaro S.A.C.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hipótesis Específica 1</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre organización y operaciones logísticas en la empresa Jevaro S.A.C.</p> <p>Hipótesis Específica 2</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre gestión y operaciones logísticas en</p>	Variable 1: Toma de decisiones gerenciales			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Organización	Resolución de problemas. 1 y 2 Relaciones interpersonales del trabajador 3 Relación. Trabajador – empresa. 4 Y 5 Organización. 6	Ordinal	Alto 33-45 19 - 25 16- 20 Medio 21 - 32 12 - 18 10 - 15
			Gestión	Involucramiento de los colaboradores. 7 y 8 Orientación al logro. 9 Responsabilidad.		Bajo 9 - 20 5 - 11 4 - 9

operaciones logísticas en la empresa Jevero S.A.C.?	logísticas en la empresa Jevero S.A.C.	la empresa Jevero S.A.C.	Variable 2: Operaciones logísticas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Transporte	Cumplimiento. Planificación.. Tecnología.	1 2 3	Ordinal	Alto 33-45 8 -10
Almacenamiento	Eficiencia. Insumos.	4 y 5 6 y 7	11-15 16 - 20				
Compras	Realización de servicios. .	8 y 9	Medio 21 - 32 5 - 7 7 - 10 10 - 15				
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
						4 - 9	

<p>Método: Hipotético Deductivo</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p>	<p>–</p> <p>Población: 51 colaboradores de la empresa Jeravo S.A.C., 2019.</p> <p>Muestra: 51 colaboradores de la empresa Jeravo S.A.C., 2019.</p>	<p>Variable 1: Toma de decisiones</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para medir la toma de decisiones gerenciales</p> <p>Variable 2: Operaciones Logísticas</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para medir las operaciones logísticas</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Los datos serán agrupados en tablas de frecuencia y gráfico de barras, de tal forma que permita una mejor visualización.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se tendrá en cuenta la prueba de hipótesis, con el fin de determinar la distribución normal o no de la muestra, el estadístico de la prueba que será Rho de Spearman, debido a que la muestra es considerada no paramétrica.</p>
--	--	--	---

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES

Edad: _____

Sexo: _____

Área: _____

INSTRUCCIÓN. A continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, en el que deberá marcar Por favor, conteste cada una de las frases propuestas tan honestamente como pueda. Se pide su valoración personal, la valoración del modo en el que percibe lo que la frase indica.

Use la siguiente escala numérica para VALORAR como se refleja en usted lo que se indica en cada una de las frases propuestas:

1 = Nunca // 2 = Raras veces // 3 = Algunas veces // 4 = Bastantes veces // 5 = Siempre

Por ejemplo: Me gusta correr

1	2	3	4	5
			X	

Si marca con una X en la casilla del número 4 significa que está “bastante de acuerdo” con que le gusta correr.

Por favor, marque con una X en la casilla del número que mejor describe en qué medida le ocurre lo que se dice en cada una de las frases propuestas.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	En la empresa Jevero S.A.C. se resuelven los problemas identificando alternativas.					
02	En la empresa Jevero S.A.C. existe un análisis de los riesgos y beneficios para establecer una alternativa de solución ante los problemas.					
03	En la empresa Jevero S.A.C. las relaciones interpersonales mejoran sus aptitudes como trabajador.					
04	En la empresa Jevero S.A.C. se desarrollan los procesos técnicos para la selección de su personal.					
05	En la empresa Jevero S.A.C. las actitudes de los trabajadores permiten el logro de objetivos y metas.					
06	En la empresa Jevero S.A.C. existe un horario de trabajo definido.					
07	En la empresa Jevero S.A.C. los trabajadores participan para lograr la misión de la empresa.					

08	En la empresa Jevaro S.A.C. los trabajadores tienen conocimiento de la visión de la institución.					
09	En la empresa Jevaro S.A.C. las evaluaciones y procedimientos realizados permiten lograr los objetivos empresariales.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS OPERACIONES LOGÍSTICAS

Edad: _____

Sexo: _____

Área: _____

INSTRUCCIÓN. A continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, en el que deberá marcar Por favor, conteste cada una de las frases propuestas tan honestamente como pueda. Se pide su valoración personal, la valoración del modo en el que percibe lo que la frase indica.

Use la siguiente escala numérica para VALORAR como se refleja en usted lo que se indica en cada una de las frases propuestas:

1 = Nunca // 2 = Raras veces // 3 = Algunas veces // 4 = Bastantes veces // 5 = Siempre

Por ejemplo: *Me gusta correr*

1	2	3	4	5
			X	

Si marca con una X en la casilla del número 4 significa que está “bastante de acuerdo” con que le gusta correr.

Por favor, marque con una X en la casilla del número que mejor describe en qué medida le ocurre lo que se dice en cada una de las frases propuestas.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	Los proveedores cumplen con el pedido con respecto a la calidad, cantidad y en el determinado tiempo.					
02	Dentro de la empresa Jevaro S.A.C. son planificadas permanentemente las actividades de producción.					
03	La empresa cuenta con un sistema informático para el control de stock de almacenamiento.					
04	El producto que pide el cliente siempre es entregado a tiempo.					
05	La empresa cuenta siempre con un buen manejo de inventarios.					
06	La empresa Jevaro S.A.C. realiza un inventario manual.					
07	La empresa cuenta con un stock determinado para llevar a cabo el servicio.					

08	Los trabajadores tienen claro cómo brindar el servicio y que procedimientos deben hacer.					
09	Los trabajadores brindan calidad de servicio al cliente para poder cumplir con el servicio programado.					

Anexo 3. Confiabilidad de los Instrumentos

Tabla 10

Confiabilidad del Instrumento Operaciones Logísticas

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
,870	9

La siguiente tabla muestra que el instrumento que mide el nivel de Engagement tiene un nivel aceptable confiabilidad, tal como lo indica la prueba alfa de Cronbach (0.870).

Tabla 11

Confiabilidad del Instrumento toma de decisiones

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
,858	9

La siguiente tabla muestra que el instrumento que mide el nivel de Engagement tiene un nivel aceptable confiabilidad, tal como lo indica la prueba alfa de Cronbach (0.858).

Anexo 4: Validación de Instrumentos a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención Administración de Negocios, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en la empresa Jevaro S.A.C., 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

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

Atentamente.

Firma:

Nombre y Apellidos:

DNI N°:

Anexo 2: Matriz de instrumento

VARIABLE OPERACIONES LOGÍSTICAS																								
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS																				
Transporte	Cumplimiento	Los proveedores cumplen con el pedido con respecto a la calidad, cantidad y en el determinado tiempo	1 2 3 4 5	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Bajo</th> <th>Medio</th> <th>Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>O.P.</td> <td>9-20</td> <td>21-32</td> <td>33-45</td> </tr> <tr> <td>D1</td> <td>2-4</td> <td>5-7</td> <td>8-10</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>3-6</td> <td>7-10</td> <td>11-15</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>4-9</td> <td>10-15</td> <td>16-20</td> </tr> </tbody> </table>		Bajo	Medio	Alto	O.P.	9-20	21-32	33-45	D1	2-4	5-7	8-10	D2	3-6	7-10	11-15	D3	4-9	10-15	16-20
		Bajo	Medio		Alto																			
O.P.	9-20	21-32	33-45																					
D1	2-4	5-7	8-10																					
D2	3-6	7-10	11-15																					
D3	4-9	10-15	16-20																					
	Planificación	Dentro de la empresa Jevaro S.A.C. son planificadas permanentemente las actividades de producción.																						
Almacenamiento	Tecnología	La empresa cuenta con un sistema informático para el control de las ventas.																						
	Eficiencia	El producto que pide el cliente siempre es entregado a tiempo. La empresa cuenta siempre con un buen manejo de inventarios																						
Compras	Insumos	La empresa Jevaro S.A.C. realiza un inventario manual La empresa cuenta con un Stock determinado para llevar a cabo el servicio																						
	Realización del servicio	Los trabajadores tienen claro cómo brindar el servicio y que procedimientos deben hacer. Los trabajadores brindan un buen servicio al cliente para poder obtener ventas rentables																						

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
OPERACIONES LOGÍSTICAS								
Transporte, almacenamiento y compras								
Cumplimiento								
01	Los proveedores cumplen con el pedido con respecto a la calidad, cantidad y en el determinado tiempo.							
Planificación								
02	Dentro de la empresa Jevaro S.A.C. son planificadas permanentemente las actividades de producción.							
Tecnología								
03	La empresa cuenta con un sistema informático para el control de stock de almacenamiento.							
Eficiencia								
04	El producto que pide el cliente siempre es entregado a tiempo.							

05	La empresa cuenta siempre con un buen manejo de inventarios.							
Insumos								
06	La empresa Jevaro S.A.C. realiza un inventario manual							
07	La empresa cuenta con un stock determinado para llevar a cabo el servicio.							
Realización del Servicio								
08	Los trabajadores tienen claro cómo brindar el servicio y que procedimientos deben hacer.							
09	Los trabajadores brindan calidad de servicio al cliente para poder cumplir con el servicio programado.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:
DNI.....

Especialidad del validador.....

.....de.....del 20....

Firma del Experto Informante.

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención Administración de Negocios, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: toma de decisiones gerenciales y operaciones logísticas en la empresa Jevaro S.A.C., 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

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

Atentamente.

Firma:

Nombre y Apellidos:

DNI N°:

Anexo 2: Matriz de instrumento

VARIABLE toma DE decisiones GERENCIALES

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS																
organización de la logística	Resolución de Problemas	En la empresa Jevero S.A.C. se resuelven los problemas identificando alternativas.	1	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Bajo</th> <th>Medio</th> <th>Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>O.P</td> <td>9-20</td> <td>21-32</td> <td>33-45</td> </tr> <tr> <td>D1</td> <td>5-11</td> <td>12-18</td> <td>19-25</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>4-9</td> <td>10-15</td> <td>16-20</td> </tr> </tbody> </table>		Bajo	Medio	Alto	O.P	9-20	21-32	33-45	D1	5-11	12-18	19-25	D2	4-9	10-15	16-20
			Bajo		Medio	Alto														
	O.P	9-20	21-32		33-45															
	D1	5-11	12-18		19-25															
D2	4-9	10-15	16-20																	
En la empresa Jevero S.A.C. existe un análisis de los riesgos y beneficios para establecer una alternativa de solución ante los problemas.	2																			
Relaciones interpersonales del Trabajador	En la empresa Jevero S.A.C. las relaciones interpersonales mejoran sus aptitudes como trabajador.	3																		
Relación Trabajador – empresa	En la empresa Jevero S.A.C. se desarrollan los procesos técnicos para la selección de su personal.	4																		
		En la empresa Jevero S.A.C. las actitudes de los trabajadores permiten el logro de objetivos y metas.	5																	
gestión de la Logística	organización	En la empresa Jevero S.A.C. existe un horario de trabajo definido.																		
	Involucramiento de los colaboradores	En la empresa Jevero S.A.C. los trabajadores participan para lograr la misión de la empresa.																		
		En la empresa Jevero S.A.C Los trabajadores tienen conocimiento de la visión de la institución.																		
Orientación al logro	En la empresa Jevero S.A.C las evaluaciones y procedimientos realizados permiten lograr los objetivos empresariales.																			

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
toma DE DECISIONES								
organización								
Resolución de Problemas								
01	En la empresa Jevero S.A.C. se resuelven los problemas identificando alternativas.							
02	En la empresa Jevero S.A.C. existe un análisis de los riesgos y beneficios para establecer una alternativa de solución ante los problemas.							
Relaciones Interpersonales del Trabajador								
03	En la empresa Jevero S.A.C. las relaciones interpersonales mejoran sus aptitudes como trabajador.							
Relación Trabajador – empresa								
04	En la empresa Jevero S.A.C. se desarrollan los procesos técnicos para la selección de su personal.							

05	En la empresa Jevero S.A.C. las actitudes de los trabajadores permiten el logro de objetivos y metas.							
gestión								
organización								
06	En la empresa Jevero S.A.C. existe un horario de trabajo definido							
Involucramiento de los colaboradores								
07	En la empresa Jevero S.A.C. los trabajadores participan para lograr la misión de la empresa.							
08	En la empresa Jevero S.A.C. los trabajadores tienen conocimiento de la visión de la institución.							
Orientación al Logro								
09	En la empresa Jevero S.A.C. las evaluaciones y procedimientos realizados permiten lograr los objetivos empresariales.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI.....

Especialidad del validador.....

.....de.....del 20....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 5 Correlación de Rho Spearman

Tabla 12

Correlación de Rho Spearman

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0.71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0,41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0,41 a 0.70	Correlación moderada
De +0,71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (1989).