



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proceso administrativo y toma de decisiones gerenciales en la empresa

Solar Perú S.A.C., Los Olivos 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Julian Contreras Ines Janet (ORCID: 0000-0001-5993-3014)

ASESOR:

Mgr. Carlos Guerra Bendezú (ORCID: 0000-0002-8928-1237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente estudio se lo dedico al creador de todas las cosas, luego a mis amados padres, asimismo a mis tíos, hermanos, primos, sobrinos y amigos por su grandiosa motivación y sus sabios consejos.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por brindarme la oportunidad de concretar este maravilloso estudio y así mismo, a todos mis familiares, profesores, amigos, por su apoyo y comprensión. Además, a mi casa de estudio por ofrecerme las mejores herramientas ya que, sin Uds. Esto no sería posible.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Julian Contreras, Ines Janet con DNI N° 48472397 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de trabajo de investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 14 de Noviembre del 2019



Julian Contreras, Ines Janet

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2. Operacionalización de las variables.....	15
2.3. Población y muestra	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5. Procedimiento.....	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. REFERENCIAS.....	37
VIII. ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de las Variables.....	15
Tabla 2: Validación de expertos.....	18
Tabla 3: Estadística de Confiabilidad	18
Tabla 4: Alfa de Cronbach	18
Tabla 5: Prueba de Normalidad	20
Tabla 6: Resultado Descriptivo de la variable 1.....	21
Tabla 7: Resultado Descriptivo de la variable 2	22
Tabla 8: Resultado Descriptivo de la dimensión: Panificación	23
Tabla 9: Resultado Descriptivo de la dimensión: Organización.....	24
Tabla 10: Resultado Descriptivo de la dimensión: Dirección.....	24
Tabla 11: Resultado Desciptivo de la dimensión: Control.....	24
Tabla 12: Prueba de correlación de Rho de Spearman V1 y V2.....	25
Tabla 13: Valoración de Correlaciones	26
Tabla 14: Grado de Correlación de Planeación y Toma de decisiones gerenciales.....	27
Tabla 15: Grado de Correlaciones de Organización y Toma de decisiones gerenciales...	28
Tabla 16: Grado de Correlación de Dirección y toma de decisiones gerenciales.....	29
Tabla 17: Grado de Correlación de Control y toma de desiciones gerenciales.....	30

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de Proceso Administrativo.....	21
Figura 2: Nivel de Toma de Decisiones Gerenciales.....	22

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Proceso administrativo y toma de decisiones gerenciales en la Empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019. Se consideró la teoría administrativa científica y general que enfatiza la racionalidad y la eficiencia entre la empresa y colaborador. Así mismo, la aplicación de diversos métodos científicos para definir la mejor forma de realizar un trabajo. Además, la identificación de la función esencial de los gerentes como es planificar, organizar, dirigir y controlar. En el mismo sentido, también se consideró la teoría general de la toma de decisiones gerenciales lo que enfatiza la labor esencial de todo administrador. Según Chiavenato (2013) cada teoría administrativa surgió como respuesta ante los problemas organizacionales más importantes para estos tiempos, puesto que todas han tenido éxito al presentar solución y son aplicables a situaciones presentes.

La metodología de investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, según el diseño es no experimental-transversal y de acuerdo al nivel descriptivo-correlacional. La población de estudio fue de 55 y la muestra es censal. Se utilizó como técnica a la encuesta e Instrumento el cuestionario de tipo Likert para recoger los datos. Finalmente, como resultado se obtuvo mediante la prueba de hipótesis realizada a ambas variables muestra un nivel de significancia de correlación de Rho de Spearman de 0,900; lo que presenta un grado de correlación positiva muy fuerte entre ambas variables y el nivel de significancia es de 0.00 es por debajo de 0.05 aceptando la hipótesis alterna (H_1) es decir, los datos son no paramétricos y por ende muestran una distribución anormal.

Palabras clave: Planificación, Organización, Dirección, Control

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the administrative process and managerial decision-making at Empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019. The scientific and general administrative theory that emphasizes rationality and efficiency between the company and the employee was considered. Likewise, the application of various scientific methods to define the best way to do a job. In addition, the identification of the essential function of managers such as planning, organizing, directing and controlling. In the same sense, the general theory of managerial decision making was also considered, which emphasizes the essential work of every administrator. According to Chiavenato (2013), each administrative theory emerged as a response to the most important organizational problems for these times, since all have been successful in presenting solutions and are applicable to present situations.

The research methodology is of a quantitative approach, of an applied type, according to the design it is non-experimental-transversal and according to the descriptive-correlational level. The study population was 55 and the sample is census. The Likert-type questionnaire was used as the survey and instrument technique to collect the data. Finally, as a result, the hypothesis test performed on both variables showed a significance level of Spearman's Rho correlation of 0.900; What presents a very strong degree of positive correlation between both variables and the level of significance is 0.00, it is below 0.05 accepting the alternative hypothesis (H1), that is, the data are non-parametric and therefore show an abnormal distribution.

Keywords: Planning, Organization, Direction, Control

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel Global se ha evidenciado que, el resultado de cada empresa se ve reflejado en la adecuada administración que se le brinda a través del proceso administrativo y toma de decisiones gerenciales. Asimismo, se puede decir, que son competencias importantes ya que, son los ejecutivos los principales responsables de escoger alternativas u opciones en beneficio de ella. Además, alguna de estas decisiones puede resultar una ventaja o desventaja, que después en el futuro se verá reflejado en los estados financieros de la empresa.

A nivel internacional Mora (2019) sustenta que, el proceso administrativo es la labor que genera mayor gasto a las organizaciones, y muchas veces los resultados del análisis de estos permanecen almacenados, sin aplicarse directamente en el desarrollo de las actividades. Además, la realidad que hoy en día viven las empresas es diferente en cada nivel, las pequeñas y medianas no son iguales a las grandes en muchos aspectos, siendo los procesos administrativos desarrollados en base al quehacer diario. Dentro del proceso administrativo, el planeamiento es tomando como la primera etapa, presentando características propias en algunos tipos de empresas, variando en la efectividad de las acciones, el tema de recursos humanos, relaciones interpersonales, la capacidad instalada, entre otros, impidiendo en algunos casos el desarrollo de lo planificado. A su vez, existen flaquezas en distintas áreas, desde la dirección hasta los sistemas de control, generándose un desconocimiento del verdadero estado de la empresa. Finalmente concluye que estos 4 procesos deben ser implementados en toda organización, sin importar su tamaño ya que, es de suma importancia para cada empresa según las posibilidades que dedique una parte de su tiempo a estas herramientas que le permitirá tener una mejor gestión.

A nivel nacional según el diario oficial Gestión (Estados de las empresas peruanas del rubro de consumo masivo 2019, octubre, 18) El Gerente cada vez se enfrenta a situaciones difíciles, esto se presentan con frecuencia, ya que tomar decisiones riesgosas posiblemente puede ocasionar estrés, ansiedad y confusiones lo que significa asumir un riesgo que probablemente se pueda llegar a perder millones de soles o el despido a tercero, dificultando la posición. Además, estudios realizados a las empresas peruanas acerca de la situación actual muestran que existe carencia en cuanto a la implementación de ciertos factores para su adecuado crecimiento y especialización lo cual, impide mejorar su

productividad y mostrarse competitiva en todos los contextos. (Ministerio de economía y finanzas).

A nivel local las empresas se mantienen por la adecuada administración y toma de decisiones que realizan los gerentes ya que cuando, ellos planean, organizan, dirigen, organizan son denominados como tomadores de decisión y así mismo son los autores de elegir la mejor opción que les convenga, Sin embargo, se observa a la empresa Solar Perú que se dedica a la venta y comercialización de productos de consumos masivo ubicada en la en el distrito de los Olivos que, existe un ineficaz soporte y seguimiento en cuanto al proceso administrativo es decir, la actividad que realizan es mayormente rutinarios y repetitivos lo cual, dificulta la ejecución de los planes establecidos por la empresa.

Para aproximar el tema de estudio se realizaron conjuntos de investigaciones en distintos libros, artículos científicos, tesis, revistas con autores experimentados de los últimos años para reforzar el estudio y restarle valor. A continuación, se presenta las siguientes tesis referidas a los diferentes autores.

En el ámbito internacional Otocoma (2015) realizo investigaciones similares confidencialmente con el objetivo de realizar estudios para demostrar la relación de ambas variables. Metodología de investigación, deductivo, experimental, el tipo de investigación es exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Tomando como población a los colaboradores y clientes del país de Ecuador. Finalmente concluyo que la misión y visión es fundamental y así mismo la implementación de un mejor control y seguimiento.

De la misma manera, Arregos y De la Rosa (2015) señala en su tesis con el objetivo de diseñar un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y Recursos Humanos, de la empresa Buzca S.A en la ciudad de Cartagena, utilizando la metodología de investigación descriptiva ,técnica específica en la recolección de información, como la observación, entrevista y cuestionario teniendo como muestra a 15 colaboradores .Finalmente concluyo que la empresa reconoció la importancia y fortaleza que existe en el proceso de planeación. Organización, dirección y control. Además, destaco aquellos aspectos por mejorar, y así mismo la importancia de establecer un plan de mejoramiento e implementación de medidas correctivas.

De igual modo, Bedoya (2014) ejecuto su tesis acerca de la toma de decisiones que se presentan en una empresa Constructora, con el objetivo de reconocer las causas o

estrategias que obstaculizan una toma de decisión eficaz, utilizando el método más considerado para la realización del trabajo, lo que concluyo que ciertamente la empresa carece de un manual de procesos y procedimiento.

A su vez, en el ámbito nacional López (2017) señala que según estudios realizados con objetivo de verificar si ambas variables muestran coherencia y relación. para la parte metodológica utilizó las mismas variables tradicionales de acuerdo al enfoque cuantitativo, tomando como población a regular trabajadores, se contó la participación de gerentes, jefes, asistentes, Utilizando la técnicas e Instrumentos, llegando a concluir que muestran concordancia entre ambas variables.

Así mismo, Cruz (2018) manifiesta en su tesis con el objetivo de determinar la influencia que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en la empresa Expert Project & Logística S.A.C Callao. Utilizando el método según el diseño de investigación no experimental – transversal, tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. Población y muestra representada por 35 colaboradores, técnica encuesta e instrumento el cuestionario. Finalmente concluyó que el proceso administrativo influye significativamente ($Rho = 0,712$) y ($p=0.000$) en la toma de decisiones de la empresa lo cual, se comprobó que la hipótesis planteada tiene una relación alta.

Arteaga, Intriago y Mendoza (2016) menciona en su artículo acerca de la creación y logros de objetivos son tareas retadoras y productivas para multiplicidad de tamaño de empresa ya que, estos son los pilares fundamentales para su adecuado crecimiento.

Del mismo modo, existe claves para realizar una administración eficiente lo cual, primero se tiene que fijar claramente los objetivos, ponerle mayor dedicación a la materia más considerable, planear e implementar programas, saber dialogar y escuchar con efectividad, ser un jefe dinámico e involucrarse en la acción, restar importancia en el adecuado perfil, fomentar que cada integrante pueda asumir compromisos específicos, verificar lo que se ha logrado, emprender acciones correctivas y finalmente ser efectivos en la toma de decisiones.

Además, Moya, Cortés y Martínez (2019) enfatiza que, Toma de Decisiones proporciona estabilidad a las organizaciones, deben ser tomadas diariamente por los directivos en aspectos vinculados como el talento humano, finanzas, Marketing, Comercial, etc. Y están deben ser acorde a las situaciones presentes. Así mismo, señala que es un proceso que se basa en la identificación de ciertos problemas y busca la

solución, selección e implantación de una opción que crea un elevado valor para los inversionistas organizacionales. También considera que por medio de la toma de decisiones se puede definir los problemas, recopilar datos, crear alternativas y seleccionar el curso de acciones. Para Simón (1972) es un esfuerzo planificado y colaborativo, donde cada involucrado tiene un papel muy valioso que cumplir y obligaciones o tareas por ejecutar. (p.30).

Por otro lado, es importante mencionar teorías referidas al tema investigado lo cual, respalda a la investigación y sirven de ruta para el análisis de la realidad estudiada.

Considerando las teorías según Chiavenato (2013) manifiesta que, la teoría administrativa inició como respuesta ante los problemas organizacionales más importantes para estos años. Puesto que, ha tenido éxito al presentar solución. Asimismo, son aplicables a situaciones presentes, lo que significa que todo profesional de la administración debe de conocer muy bien estas teorías y hacer uso de ellas.

Al respecto, Robbins y Coulter (2010) expresan que el proceso administrativo ha tenido su repercusión en la antigüedad utilizadas en tareas administrativas organizadas, pero de forma formal empieza a aparecer a principios del siglo XX llamado como enfoque clásico que se denomina administración científica y General, que enfatiza la racionalidad, busca la eficiencia entre la empresa y colaborador.

Según las investigaciones y experiencias de los grandes mentores de la administración, refieren que la formalización de empresas en sus inicios reveló múltiples desavenencias para su constitución motivo por el cual, Taylor conocido como padre de la administración (1911) Empezó a realizar estudios acerca de la problemática que existía en esos tiempos. Luego más tarde difundió en su libro llamado Principios de la administración científica que sustenta el método científico para definir la mejor forma de realizar un trabajo. Presento relatos en una parte de su libro donde trabajo en una empresa Midvale Y Bethlehem Steel en Pennsylvania realizando estudios acerca de la asignación de tareas a los colaboradores y evidencio que se mostraba ineficiente en la labor demandada puesto que, solían realizar trabajos que no coincidían con su perfil. Lo cual, propuso remediar tal situación aplicando el método científico basándose en diferentes técnicas. Finalmente concluyó que el nivel de productividad se logra a través de poner a cada colaborador idóneo en la función requerida por lo que, logró mejorar el funcionamiento de la empresa.

De mismo modo existe, Teorías basadas fundamentalmente en la función de los Gerentes y en lo que constituye una mejor práctica de la administración. Fayol (1911) identificó las cinco funciones gerenciales, conocido como énfasis en la estructura. Ambos autores comenzaron a realizar estudio de los casos. Mientras que, Taylor se centraba en los Gerentes de 1° línea y en el método Científico, la atención de Fayol era que se dirigía hacia las funciones de todos los gerentes, lo que partía desde su propia experiencia como Director General de una empresa francesa de minas de carbón muy grande.

Fayol fundamentó la actividad de la administración como algo muy diferente a la contabilidad, producción, finanzas, distribución, etc.; su pensamiento era que la administración es una actividad básica para todos los comercios y gobiernos. Los estimados autores explican que el proceso administrativo es la Herramienta fundamental para los administradores y básicas para ponerlo en práctica aplicando estos 4 métodos.

Del mismo modo, Chiavenato (2013) sustenta que, la administración consiste en analizar los objetivos de la empresa y transformar en acción mediante los 4 procesos de la actividad realizada en las diferentes áreas y el empleo de recursos de manera eficiente y eficaz.

Estudios de las dimensiones de la primera variable Proceso administrativo:

Planeación: El estudio inicia con la siguiente pregunta ¿Qué se va a hacer? Cabe comprender el plan, objetivo, estrategia se va realizar. Para Koonez y Weihrich (2010) sostiene que, implica la evaluación del diagnóstico, misión, visión y objetivos y la implementación de acciones para ejecutar por lo que, se requiere de una buena toma de decisiones para obtener un producto final asegurado. En compensación con la misma idea Robbins y Coulter (2004) asegura que, consiste en precisar las metas, instaurar estrategias generales y diseñar planes exhaustivos en un tiempo determinado para integrar y coordinar el trabajo de la organización. Así mismo, su enfoque está orientado a obtener resultados óptimos en un plazo determinado. Entonces ¿Por qué los gerentes planean o cuales son las razones?

Primero la planeación proporciona dirección a los gerentes y también al resto de los colaboradores, es decir todos deben de apuntar a una meta en común ya que, sin ella los departamentos, individuos podrían trabajar en objetivos diferente y complicar el desarrollo de lo establecido. Segundo la planeación reduce la incertidumbre, ya que obliga

a los gerentes a visualizar el futuro, a anticipar el cambio; a considerar el efecto del cambio y desarrollar respuestas adecuadas. Tercero la planeación minimiza el desperdicio y la redundancia por lo que se tiene que, coordinar las actividades laborales en torno a los planes, las ineficiencias se vuelven obvias y pueden corregir o eliminarse. Cuarto la planeación establece los objetivos o los estándares utilizados para controlar. Ya que, sin la planeación no habría objetivos para medir o evaluar el esfuerzo laboral.

Robbins y Coulter (2004) demuestran que existe tipos de planes: Según el alcance estratégico son planes que se aplica a toda la organización y se establece objetivos generales son de largo plazo mayor a 5 años y operacional son planes limitados es decir de corto plazo mayor de tres años.

Organización: Involucra en establecer la siguiente pregunta ¿Cómo se va hacer? Implica en un primer instante en fijar lo planeado para luego asignar recursos y tomar las mejores decisiones, en cuanto al diseño de los puestos, división de trabajo, calidad de coordinación y forma de comunicación con la finalidad de lograr lo previsto. Para ello, primero se tiene que diseñar una estructura organizacional adecuada.

Según Bernal y Sierra (2010) existe elementos claves de un diseño organizacional

Especialización del trabajo: Conocido como división de trabajo y es considerado como un mecanismo importante de la función de organizar. Consiste en dividir el trabajo las actividades laborales en tareas separadas es decir que, cada empleador se especializa en hacer una parte de la actividad, con la finalidad de aumentar los resultados. Pero, esto no debe llevarse a casos extremos ya que podría originar problemas físicos y psicológicos

Departamentalización: Es la forma en que, como se agrupan los puestos, una vez definido el trabajo implica saber quién lo realizara, es importante agrupar funciones laborales que tengan el mismo sentido para llevarse a cabo de manera coordinada. Las cuales, existen 5 formas comunes tales como: Departamentalización funcional, geográfica, por productos, por procesos, por clientes.

Cadena de mando: Se enfoca a la autoridad, responsabilidad y unidad de mando donde el nivel de oficio se extiende de forma descendiente, es decir que los encargados deben considerar a quien se tiene que dirigir ante cualquiera desavenencia.

Centralización y descentralización: Se basa fundamentalmente que una organización no puede estar centralizada o descentralizada a lo contrario deben optar por ambas ya que, esto ayudara a obtener mayor información al momento de tomar decisiones.

Formalización: Significa velar por el adecuado cumplimiento de las reglas, normal, políticas de empresa, pero en caso excepcionales se debe dar énfasis y cambiarlas siempre en cuando se requiera. Pero se considera que los colaboradores deben de estar alineados a los principios establecidos.

Dirección: Proceso mediante el cual, se establece la siguiente pregunta ¿Cómo se está haciendo? Mayormente el estudio enfoca al comportamiento humano y la forma de contribuir al cumplimiento de un plan. Proceso poco complejo ya que, tiene implicancia con el manejo de seres humanos, en cuanto al liderazgo, nivel de motivación, forma de trabajo en equipo, nivel de comunicación, calidad de resolución de conflictos y adaptabilidad.

Para Bernal y Sierra (2010) existe enfoques y objetivos del comportamiento organizacional: lo cual, es el estudio de las acciones de las personas en el trabajo y se presenta en tres áreas importantes:

El comportamiento individual: basado en contribuciones por parte de los psicólogos lo que incluye, cuestiones como actitudes, personalidad, percepción, aprendizaje y motivación. Comportamiento Grupal: se determina normas, roles, liderazgo, crecimiento del equipo y conflicto según los sociólogos y psicológicos sociales. Aspectos Organizacionales: Incluye estructuras, cultura y políticas y prácticas de recursos humanos.

Al respecto Para Bernal y Sierra (2010) señala que,

-Las actitudes: son manifestado evaluadores, favorable o desfavorables, relación de objetos, personas o sucesos. Lo que deslumbra lo que sienten un sujeto en relación a algo. Y estas se componen de tres elementos a) El componente cognoscitivo se enlaza a las creencias, opiniones, conocimiento o información con lo que posee una persona, b) Componente afectivo: parte emocional o sentimental de una actitud, c) Componente de Comportamiento: se refiere a una intención de comportarse de cierta forma hacia alguien o algo.

-Desempeño Laboral: es considerado mayormente por los gerentes ya que, les compete tener conocimiento acerca de Satisfacción laboral, nivel de participación y Compromiso organizacional

Control: Proceso que se establece la siguiente pregunta ¿Cómo se hizo? Consiste en verificar la ejecución del plan y proveer información a la empresa. En términos clásicos para Koontz (2000) consiste en supervisar las actividades para garantizar el cumplimiento de lo planeado y subsanar cualquier deficiencia significativa, en el mismo sentido Hice, Black y Porter (2011) mencionan que la función del control administrativo es la regulación de las actividades, que consiste en retroalimentar, medir el grado de desempeño, número de horas, etc. De tal manera que, permita justar o confrontar acciones respecto al objetivo planteado para mejorar los procesos.

Para Robins y Coulter (2010) Proceso mediante el cual, implica el monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. También señala los pasos para realizar un control eficiente

Medición: Determina la situación actual del desempeño ya que, permite obtener información según el caso estudiado a partir de cuatro principios fundamentales tales como: Observación personal, reportes estadísticos, orales y los reportes escritos. Y además se mide los criterios como las tasas de satisfacción, rotación, ausentismo, etc.

Comparación: Determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Es decir, que se debe de determinar rangos de variaciones aceptables en el desempeño laboral

Toma de acciones administrativas: Se refiere a corregir primero el desempeño real lo que implica, llevar acciones correctivas y en algunos casos inmediatas como, por ejemplo: Implementación de programas de capacitación, toma de acciones disciplinarias, tipos de compensación, etc. Segundo se debe de revisar el estándar ya que, la varianza puede ser el resultado de una estándar poco realista que quiere decir, en ocasiones la meta establecida no se llega a concretas debido a que estas, se consideró como inalcanzable por ello, los gerentes deben de fijar metas realistas, justo y alcanzable, etc. Para que los colaboradores se sientan comprometidos y puedan mejorar en un futuro

Del mismo modo, se estudiará a la segunda variable Toma de Decisiones Gerenciales,

La teoría de las decisiones empezó con Simón (2010) quien es conocido por su extensa trayectoria multidisciplinaria que abarca racionalidad económica, teorías de las organizaciones, administración pública, filosofía de la evolución, modelos de programación e inteligencia artificial. Además, fue designado miembro distinguido de la asociación norte americana de economía. Expresa que la disciplina económica comprende los elementos sustanciales del comportamiento y el conocimiento humano.

La toma de decisiones es considerada como el centro de la planificación no se puede afirmar que existe un plan hasta que no se haya tomado una determinación así mismo es considerado por los Gerentes como su trabajo esencial.

Al respecto Robins y Coulter (2010) ilustra Cómo toman decisiones los gerentes

Racionalidad: Un tomador de decisiones racional es totalmente objetivo y lógico, el problema enfrentado es evidente e inequívoco y el tomador de decisiones tiene un objeto claro y específico conocedor de todas las alternativas y consecuencias posibles. Las decisiones se toman en busca de los mejores intereses de la organización.

Racionalidad Limitada: Estudio que muestra que los gerentes toman decisiones racionalmente, pero están limitados por su capacidad de procesar información. debido a que no pueden analizar toda la información de la alternativa, los gerentes satisfacen en lugar de maximizar.

El papel de la Intuición: Se basa fundamentalmente en experiencias, decisiones promovidas por impresiones, decisiones cognitivas (los gerentes toman decisiones según sus habilidades, conocimiento y capacitación), procesamiento mental subconsciente (los gerentes utilizan datos subconscientes), decisiones basadas en valores o éticas.

Condiciones para la toma de decisiones. Según Robins y Coulter (2010) los gerentes enfrentan tres condiciones distintas para la toma de decisiones.

Certidumbre: La situación ideal para la toma de decisiones lo cual, es una situación en la que un gerente puede tomar decisiones precisas debido a que conoce el resultado de cada alternativa.

Riesgo: Una situación bastante común, condiciones en la que el tomador de decisiones puede estimar la probabilidad de ciertos resultados. En situación de riesgo los

gerentes tienen información histórica de experiencias personales o información secundaria que les permita asignar probabilidades a diferentes alternativas.

Incertidumbre: En estas condiciones, la elección de alternativas se ve influenciado por la cantidad limitada de información disponible y por la orientación psicológica del tomador de decisiones. Puesto que un gerente optimista tendrá una opción de minimizar el rendimiento mínimo posible y un gerente que desea reducir al mínimo sus resultados inevitables elegirá la opción minimax.

En consecuencia existe Toma efectiva de decisiones en el mundo actual, Según Robins y Coulter (2010) los gerentes pueden tomar buenas decisiones si comprenden las diferencias culturales al tomar decisiones, si conocen cuándo es el momento de rendirse, si utilizan un proceso de toma de decisiones efectivo el cual, muestra seis características 1) enfoque en lo más importante 2) es lógico y constante 3) reconoce tanto el pensamiento subjetivo como el objetivo y combina los enfoques analítico e intuitivo 4) solicita únicamente información suficiente para resolver un problema 5) fomenta y guía la recolección de información importante y opiniones informadas 6) es sencillo, confiable, fácil de utilizar y flexible.

Chiavenato (2013) La responsabilidad más poderosa es tomar decisiones con frecuencia es como el factor principal del negocio y en efecto de adecuada elección de alternativas, lo cual depende en gran parte del éxito de cualquier empresa.

Para Amaya (2008) Es una de las destrezas, para todo ejecutivo, así como lo es en la apariencia personal de cada uno de las personas, ya que, son ellos los involucrados de establecer varias opciones y determinar una de ellas.

Según la Lengua Española (2018) Decisión es la determinación o resolución de una cosa dudosa, también se considera como la firmeza de carácter, lo cual está relacionado al verbo decidir que significa elegir la mejor opción entre un panorama de posibilidades que permite orientar acciones en orden económico, administrativo y social.

Clayton (2014) aclara que, las decisiones es la forma de expresión personal disponible más poderosa, que convierte nuestros valores más queridos en nuestra fuerza y esto se demuestra en el campo laboral.

Robins y Coulter (2010) manifiestan que, la toma de decisiones es la esencia de la administración, en lo que los gerentes hacen o intentan evitar, por lo que a todos les gustaría tomar buenas decisiones, ya que finalmente pueden ser juzgados a partir de los resultados

Dimensiones de la segunda variable Toma de decisiones gerenciales

Identificación y análisis de problemas: Los obstáculos, dificultades, impedimento siempre va estar latente en las distintas estructuras jerárquicas de la institución así no lo quiera. Robins y Coulter (2010) sostiene que, toda decisión inicia con un problema, una discrepancia entre una condición existe y una deseada. Un problema mal identificado posiblemente puede originar una reducción del rendimiento de productividad y finalmente impedimento para lograr objetivos.

Identificación de los criterios de decisión: Estudio que enfatiza la mejor elección para dar solución al problema identificado, es decir trata de explicar los criterios específicos la manera y forma. Robins y Coulter (2010) Cualquiera que toma decisiones tiene criterio que lo guían para decidir, incluso si no están explícitamente enunciados.

Ponderaciones de criterios menciona que el tomador de la decisión debe ponderar los elementos para priorizar correctamente y decidir como una forma sencilla de darle al criterio más importante el valor más alto luego asignar ponderaciones al resto utilizando un estándar correlativo según las posibilidades, se puede llegar a modificar las políticas, normas y reglas de la empresa para encontrar sentido común al funcionamiento de la empresa.

Evaluación de la Efectividad de la Decisión: Estudio que compromete la verificación del desarrollo, análisis, selección e implementación de la mejor alternativa. Para Robins y Coulter (2010) involucra la evaluación del resultado de la decisión para asegurar si efectivamente se resolvió el problema, en caso se muestra que aún persiste el gerente nuevamente tiene la potestad de evaluar lo que se demostró ineficiente, realizando la siguiente pregunta ¿se definió incorrectamente el problema? ¿se seleccionó la alternativa correcta, pero se implanto deficientemente? Si en caso el problema sigue latente se debe realizar una retroalimentación.

El presente estudio tiene su justificación en las bases teóricas lo que aportara a la sociedad y a la ciencia, debido a las múltiples dificultades que se presentan en el mundo empresarial en cuanto a la implementación de estos estudios y la correcta toma de decisiones. Considerando las teorías de Chiavenato (2013) considera que la labor administrativa inició como alternativa ante los problemas organizacionales más importantes. Lo cual, ha tenido éxito al presentar solución a los casos lo que podría considerarse como un modelo a seguir.

Del mismo sentido, en la Justificación Práctica se hace énfasis en la carencia de conocimiento administrativo que se presentan en las distintas empresas, puesto que, las personas encargados de administrar los negocios son los responsables de tomar decisiones que influirá en el resultado que puede producir ventaja o desventaja.

Considerando las complejas circunstancias y dificultades por la que atraviesan las empresas, que posiblemente podría limitar su crecimiento. En efecto existe múltiples investigaciones que han sufrido cierre simplemente por no saber administrar de manera eficaz. Así mismo, el estudio servirá, para realizar un diagnóstico e identificar punto fuertes y débiles y a partir de ello, realizar mejora en el proceso administrativo brindando soporte y seguimiento.

Justificación Metodológica: El estudio tiene su justificación en los diversos métodos, estadísticas para encontrar los resultados, es de tipo aplicada por que busca dar solución a una determinada situación a los casos actuales a través de la implementación teórica; así mismo es de enfoque cuantitativo que se enfatiza en los hechos empíricos y analítica y se sirve de pruebas estadística

Considerando lo explicado, se ha formulado un **problema general** de investigación: ¿Existe relación entre El proceso Administrativo y La toma de decisiones Gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos 2019?

Además, se formuló los problemas específicos:

1. ¿Existe relación entre La planificación y La toma de decisiones Gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos 2019?, 2. ¿Existe relación entre La organización y La toma de decisiones Gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos 2019?, ¿Existe relación entre La dirección y La toma de decisiones Gerenciales en la empresa

Solar Perú SAC, Los Olivos 2019?, **4.** ¿Existe relación entre El Control y La toma de decisiones Gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos 2019?

Además, se presenta el **objetivo general** del estudio: Determinar si existe relación entre El proceso Administrativo y La toma de decisiones Gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos 2019.

Así como también se presenta los objetivos específicos

Determinar la relación entre La planificación y Toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos 2019., el objetivo específico **2:** Determinar la relación entre La Organización y La toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos 2019., objetivo específico **3:** Determinar la relación entre la Dirección y toma de decisiones gerenciales en la empresa Comercial Solar Perú SAC, Los Olivos 2019., objetivo específico **4:** Determinar la relación entre El control y toma de decisiones gerencial en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos 2019.

Finalmente se propuso la **Hipótesis General**, Existe relación entre el proceso Administrativo y la Toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019.

Del mismo se planteó las Hipótesis específicas:

Existe relación entre La Planificación y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019.; Hipótesis específicas **2.** Existe relación entre La Organización y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019. Hipótesis específicas **3.** Existe relación entre La Dirección y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019. Hipótesis específicas **4.** Existe relación entre La Control y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se desarrolló con la aplicación del método hipotético deductivo.

Se refiere al estudio basado de lo general a lo particular. (Hernández, Zapata y Mendoza)

El tipo de investigación es aplicada según Arístides (2017)

Se distingue por la importancia que le brinda a la aplicación de conocimientos teóricos, a partir de una situación real y en las consecuencias en la que deriven. (p. 13).

El enfoque de la investigación es cuantitativo según Bernal (2010)

Se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

El diseño de la investigación es no experimental -transversal

El estudio no se realiza manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente para luego analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista ,2014)

Transversal

Se caracteriza por obtener información del objeto de estudio, una única vez en un momento dado.

El nivel o alcance de la investigación es descriptivo- Correlacional

Busca especificar las propiedades, las formas y los comportamientos de personas, grupos, comunidades

2.2. Operacionalización de la Variable

Tabla 1

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Proceso Administrativo	La tarea primordial del administrador es analizar los objetivos de la empresa y transformar en acción empresarial mediante estas 4 etapas de las actividades realizadas en las diferentes áreas y el empleo de recursos de manera eficiente y eficaz. (Chiavenato,2013. P.12).	La variable presenta 4 dimensiones: Planificación, Organización, Dirección, Control, cada dimensión con sus respectivos indicadores,14 ítems, cuya medición se realiza a través de la escala de Likert: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	Planificación	Diagnóstico Establece misión y visión Determina Objetivos Establece Estrategias Formula Programas para integrar Formula planes	Ordinal
			Organización	Diseña puesto de trabajo División de trabajo Asigna Recursos Establece procedimiento a realizar	
			Dirección	Crea estrategias de comunicación Implementa programas de motivación Trabajo en equipo Desarrollo de liderazgo	

			Control	Monitorea las actividades realizadas Evalúa el desempeño Promueve acciones correctivas Análisis de resultados	
Toma de Decisiones Gerenciales	El deber esencial del administrador es la toma de decisiones. Además, se menciona que, son como el eje central de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. (Chiavenato,2013. P.30).	La presente variable presenta 3 dimensiones: Identificación Y Análisis del problema, Criterios de Decisión, Evaluación de Efectividad de la Decisión 14 ítems, cuya medición se realiza a través de la escala de Likert: 1. Nunca, 2. Casi nunca 3. A veces, 4. Casi siempre, 5 Siempre	Identificación Y Análisis del problema	Realiza diagnóstico de fortaleza y debilidad. Evaluación de Alternativas Selección y planificación de solución	
			Criterios de Decisión	Decisiones según las reglas Decisiones según las Normas Decisión según la Política	Ordinal
			Evaluación de Efectividad de la Decisión	Comunicación eficaz Compromiso organizacional Capacidad de adaptabilidad y cambio Evaluación del resultado	

2.3. Población, muestra

Para el presente estudio la población está compuesta por 55 colaboradores de -Solar Perú SAC, Los Olivos 2019, que trabajan directamente para ella. Según Tamayo (2003) población es conocida como la totalidad de elementos que poseen ciertas características para realizar estudios (p. 48)

Muestra Censal

Ramírez (1997) considera a todas como unidad de investigación, en este caso se realizará la unidad de inferencia a toda la población es decir a los 55 colaboradores de la empresa seleccionada.

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

Técnica

Arístides (2017) menciona que, es un sistema de preguntas que tiene por finalidad obtener datos para una investigación, para ser analizados. En este caso se realizó una encuesta con un conjunto de preguntas con la única finalidad de extraer datos confiables.

Instrumento

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) El instrumento es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente.

Así mismo, para tal caso se aplicó el cuestionario como instrumento lo cual, consta de 23 preguntas, en donde 14 pertenece a la primera variable y 9 de la segunda variable, Y, además, se empleó la Escala de Likert que permite medir los Ítems.

Validación y confiabilidad del instrumento

Para la obtención de la validez del estudio se recorrió a cuatro grandes expertos aptos para verificar y aprobar las preguntas formuladas de acuerdo a los indicadores de cada variable.

Tabla 2:

Validación del instrumento de recolección de datos por juicios de expertos

ESPECIALISTAS	Clasificación
Mgtr. Guerra Bendezu Carlos Andres	Aplicable
Dr. Alva Arce, Rosel Cesar	Aplicable
Dr. Cardenas Saavedra, Abrahan	Aplicable
Dr. Vasquez Espinoza, Juan Manuel	Aplicable

Fuente: Calificación por Docente de la Escuela de Administración

Confiabilidad del Instrumento

Bernal (2010) refiere al grado de consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examinan en diferentes oportunidades con el mismo instrumento (p.267).

De acuerdo a la construcción del instrumento en base a las variables se tomó una prueba piloto a cada una de ellas, a través del Alfa de Cronbach que deriva del estadístico SPSS 24, aplicando a los colaboradores más cercanos y confiables de la empresa.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de la Variable Proceso Administrativo

	N	%
Válido	55	100.0
Casos Excluido ^a	0	0.0
Total	55	100.0

Fuente: Base estadística SPSS 24

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.905	15

Interpretación:

Para la confiabilidad se empleó el Alfa de Cron Bach que deriva de los estadísticos SPSS 23 se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores de la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos

Según la gráfica se aprecia que según los valores de fiabilidad de los coeficientes de Alfa de Cron Bach, los resultados obtenidos son bastante “bueno” entre ellos.

2.5. Procedimiento

Se realizó la base de datos para ambas variables de acuerdo a la encuesta, para luego ser coordinado y presentado una solicitud de autorización para el consentimiento de lo informado para finalmente ejecutar la encuesta.

2.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de las variables de estudio se tomó en consideración varias opciones y medios, así como programas. Además, las conclusiones en respuesta al objetivo y finalmente las recomendaciones.

2.7. Aspectos éticos

El presente estudio está ligado a los principios éticos con el sentido de veracidad y respeto al prójimo que ha formado parte del estudio de investigación, tal como las citas de los textos, referencias bibliográficas, documentos, artículos, revistas, tesis, etc. No se presenta ningún tipo de alteración y se reserva los datos de las personas encuestadas.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de Normalidad

3.1.1. Prueba de Hipótesis

Se formuló las hipótesis siguientes para la Variable 1:

H₀: Los datos de la variable Proceso administrativo de la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019 muestran una distribución normal.

H₁: Los datos de la variable Proceso Administrativo de la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019, no muestran una distribución normal.

Se planteo las hipótesis para la Variable 2:

H₀: Los datos de la variable Toma de Decisiones Gerenciales de la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019 muestran una distribución normal

H₁: Los datos de la variable Toma de Decisiones Gerenciales de la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019, no muestran una distribución normal.

Se fijó un 5% de nivel de significación para un contraste bilateral, los resultados obtenidos son mostrados en la Tabla 5

Tabla 5

Prueba de Normalidad -Kolmogorov-Smirnov^a

Variablen	Cantidad	Estadístico	Sig.
Proceso Administrativo	55	0.185	0.000
Toma de Decisiones Gerenciales	55	0.128	0.026

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 5, dado que el p-valor es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, los datos de la variable1 y variable2 no muestran normalidad.

3.2. Resultados descriptivos

3.2.1. Resultados descriptivos de la variable 1

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la Variable Proceso Administrativo

Niveles	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy Bajo	<= 15	5	9.1
Bajo	16 – 27	12	21.8
Regular	28 – 39	12	21.8
Alto	40 – 51	25	45.5
Muy Alto	52+	1	1.8
	Total	55	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

En la Tabla 6 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre las percepciones de los encuestados sobre la variable 1 en la empresa, el 9.1% de los encuestados percibió un nivel muy bajo, el 21.8% percibió un nivel bajo, el 21.8% como regular, el 45.5% como alto y el 1,8% percibió como nivel Muy alto.

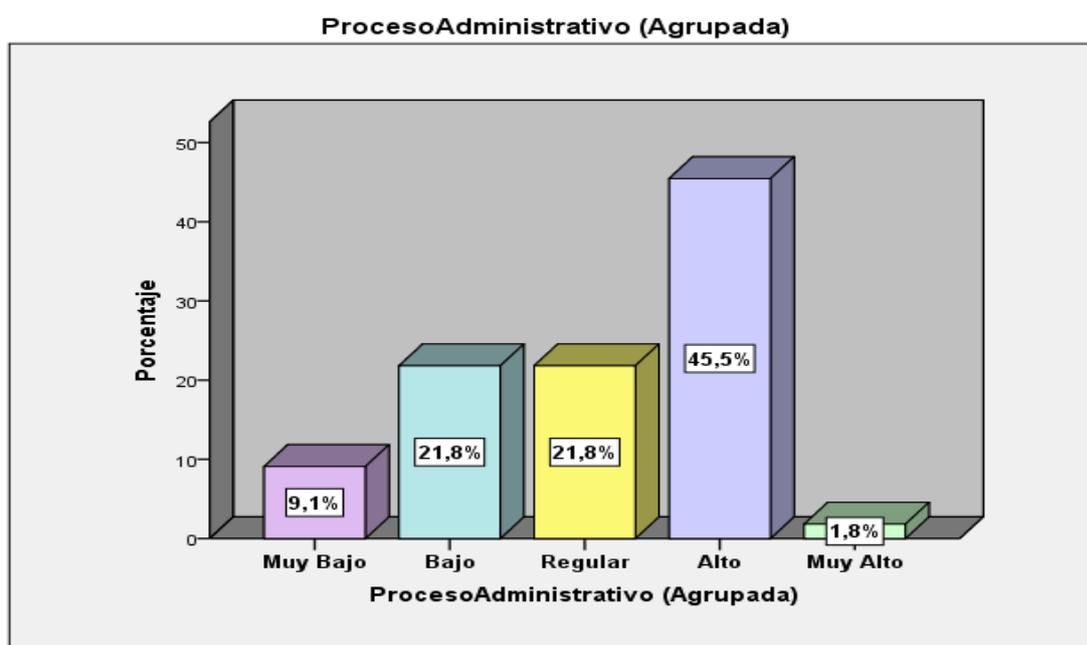


Figura 1. Nivel de Proceso Administrativo

Percepción de la variable1

Según la figura 1, El porcentaje de las personas que obtuvieron Regular, Alto y Muy alto son las personas que respondieron con puntuaciones más elevadas y son en su mayoría colaboradores que trabajan en el área administrativa, mientras que el resto son colaboradores de otras áreas como de Almacén y Logística.

3.3. Resultados descriptivos de la variable 2

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la Variable Toma de Decisiones

Niveles	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy Bajo	<= 9	1	1.8
Bajo	10 – 17	9	16.4
Regular	18 – 26	16	29.1
Alto	27 – 34	26	47.3
Muy Alto	35+	3	5.5
Total		55	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

En la Tabla 7 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre las percepciones de los encuestados sobre la variable 2 en la empresa, el 1,8% de los encuestados percibió un nivel muy bajo, el 16,4% percibió un nivel bajo, el 29,1% como regular, el 47,3% como alto y el 5,5% percibió como un nivel Muy alto.

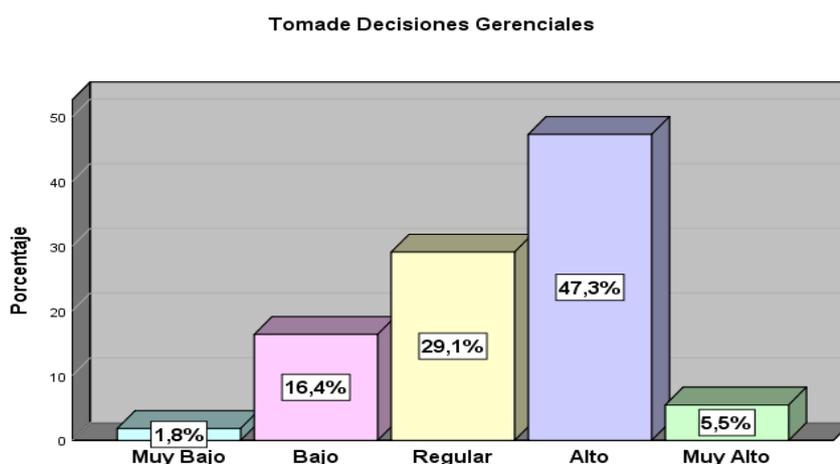


Figura 2. Nivel de Toma de Decisiones Gerenciales

Según la figura 2, El porcentaje de las personas que obtuvieron Regular, Alto y Muy alto son las personas que respondieron con puntuaciones más elevadas y son en su mayoría son colaboradores vinculados en el área administrativa y de finanzas, mientras que el resto pertenecen al área de marketing y logística.

3.2.3. Resultados descriptivos de la dimensión 1

Tabla 8
Distribución de frecuencias de Planificación

Niveles	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy Bajo	<= 6	8	14.5
Bajo	7 – 9	14	25.5
Regular	10 – 13	10	18.2
Alto	14 – 16	21	38.2
Muy Alto	17+	2	3.6
	Total	55	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

En la Tabla 8 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre las percepciones de los encuestados sobre la variable 1 en la empresa, el 14,5% de los encuestados percibió un nivel muy bajo, el 25.5% percibió un nivel bajo, el 18,2% como regular, el 38,2% como alto y el 3,6% percibió como un nivel Muy alto.

3. 2. 4. Resultados descriptivos de la dimensión 2

Tabla 9
Distribución de frecuencias de la Variable Organización

Niveles	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy Bajo	<= 3	9	16.4
Bajo	4 – 6	8	14.5
Regular	7 – 9	18	32.7
Alto	10 – 12	19	34.5
Muy Alto	13+	1	1.8
	Total	55	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

En la Tabla 9 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre las percepciones de los encuestados sobre la variable 1 en la empresa, el 16,4% de los encuestados percibió un nivel muy bajo, el 14,5% percibió un nivel bajo, el 32,7% como regular, el 34,5% como alto y el 1,8% percibió como un nivel Muy alto.

3.2.5. Resultados descriptivos de la dimensión 3

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la Variable Dirección

Niveles	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy Bajo	<= 3	9	16.4
Bajo	4 – 6	8	14.5
Regular	7 – 9	15	27.3
Alto	10 – 12	22	40.0
Muy Alto	13+	1	1.8
	Total	55	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

En la Tabla 10 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre las percepciones de los encuestados sobre la variable 1 en la empresa, el 16,4% de los encuestados percibió un nivel muy bajo, el 14,5% percibió un nivel bajo, el 27,3% como regular, el 40% como alto y el 1,8% percibió un nivel Muy alto.

3.2.6. Resultados descriptivos de la dimensión 4

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la Variable Control

Niveles	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy Bajo	<= 3	9	16.4
Bajo	4 – 6	1	1.8
Regular	7 – 9	10	18.2
Alto	10 – 11	34	61.8
Muy Alto	12+	1	1.8
	Total	55	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

En la Tabla 11 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre las percepciones de los encuestados sobre la variable 1 en la empresa, el 16,4% de los encuestados percibió un nivel muy bajo, el 1,8% percibió un nivel bajo, el 18,2% como regular, el 61,8% como alto y el 1,8% percibió un nivel muy alto.

3.3. Prueba de correlaciones

Las variables presentan las siguientes características, considerando al tipo de población como censal en lo que se utiliza el valor del índice de correlación Rho de Spearman y se descartará el valor del sig. O p-valor

3.3.1. Regla de Decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y se acepta H_1

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Correlación de Hipótesis General

H_0 : No existe relación el Proceso administrativo y Toma de Decisiones Gerenciales Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019 muestran una distribución normal

H_1 : Existe relación entre el Proceso Administrativo y Toma de Decisiones Gerenciales de la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019,

Tabla 12

Correlaciones entre Variables Proceso Administrativo y toma de Decisiones Gerenciales

Variables		Proceso Administrativo	Toma de Decisiones Gerenciales
Rho de Spearman	Proceso Administrativo	1.000	,900**
		55	0.000
	Toma de Decisiones Gerenciales	,900**	1.000
		0.000	55

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

Interpretación:

Según los resultados de la Tabla 12 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, esto se debió a que el índice de correlación de Spearman fue de 0.900, evidenciándose un nivel de correlación positiva perfecta entre el proceso Administrativo y Toma de Decisiones Gerencial

3.3.1. Prueba de las correlaciones

Dado que las variables no presentan una distribución normal, se utilizó la técnica no paramétrica de correlación de Spearman para probar las hipótesis específicas y la hipótesis general. Además, como el estudio es censal solo se va a considerar el valor del índice de correlación Rho de Spearman y se descartará el valor del sig. O p-valor

3.3.1. Regla de Decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y se acepta H_1

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Tabla 13

Cuadro de Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: basada en Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, 1998.

3.3.2. Correlación de Hipótesis Específica 1

H₀. No existe relación significativa entre la planeación y la Toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019.

H₁. Existe relación significativa entre la planeación y la Toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H₀

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H₀

Tabla 14

Correlaciones entre Planeación y Toma de Decisiones Gerenciales

		Planificación	Toma de Decisiones Gerenciales
Rho de Spearman	Planificación	1	,825**
	Toma de Decisiones Gerenciales	,825**	1
		0.000	0.000
		55	55

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

Interpretación:

Al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,825 y muestra que existe una correlación positiva muy fuerte. Además, muestra el nivel de significancia que equivale a 0,000 en la regla indica que si es menor a 0,05 se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Entonces La planeación si se relaciona con la Toma de Decisiones en la Empresa Solar Perú SAC, Los Olivos,2019.

3.3.3. Correlación de Hipótesis Específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la Organización y la Toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019.

H₁. Existe relación significativa entre la Organización y la Toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 15

Correlación entre Organización y la Variable Toma de Decisiones Gerenciales

			Organización	Toma de Decisiones Gerenciales
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	,875**
				0.000
	Toma de Decisiones		55	55
		Coeficiente de correlación	,875**	1.000
		0.000		
			55	55

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

Interpretación:

Al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,875 y muestra que existe una correlación positiva muy alta. Además, muestra el nivel de significancia que equivale a 0,000 en la regla indica que si es menor a 0,05 se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Entonces La Organización, si se relaciona con la Toma de Decisiones en la Empresa Solar Perú SAC, Los Olivos,2019.

3.3.4. Correlación de Hipótesis Específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la Dirección y la Toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019.

H₁. Existe relación significativa entre la Dirección y la Toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 16

Correlaciones entre Dirección y Toma de Decisiones Gerenciales

		Dirección	Toma de Decisiones Gerenciales
Rho de Spearman	Dirección	1.000	,870**
	Toma de Decisiones Gerenciales	,908**	1.000
		0.000	0.000
		55	55

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

Interpretación:

Al aplicar el Rho de Spearman, Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,870

y muestra que existe una correlación positiva muy alta. Además, muestra el nivel de significancia que equivale a 0,000 en la regla indica que si es menor a 0,05 se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Entonces La Dirección, si se relaciona con la Toma de Decisiones en la Empresa Solar Perú SAC, Los Olivos,2019.

3.3.5. Correlación de Hipótesis Específica 4

H₀. No existe relación significativa entre la Control y la Toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019.

H₁. Existe relación significativa entre la Control y la Toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 17

Correlaciones entre Control y Toma de Decisiones Gerenciales

			Control	Toma de Decisiones Gerenciales
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	,850**
				0.000
	Toma de Decisiones		55	55
		Coeficiente de correlación	,849**	1.000
			0.000	
			55	55

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

Interpretación:

Al aplicar el Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,850 y muestra que existe una correlación positiva muy alta. Además, muestra el nivel de significancia que equivale a 0,000 en la regla indica que si es menor a 0,05 se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Entonces El Control, si se relaciona con la Toma de Decisiones en la Empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019

IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general planteado en esta investigación concerniente a Determinar si existe relación entre el proceso Administrativo y La Toma de decisiones Gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019. Dando como resultado según el Rho de Spearman de 0,900 muestra una correlación positiva muy fuerte. De mismo modo, se encontró resultados similares con la tesis de López (2017) con el objetivo de Determinar la relación entre ambas variables similar al propuesto. Lo cual, concluyó que verdaderamente existe relación significativa entre estas variables, hallándose un valor de significancia de 0.01 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,831; indicando que la correlación es muy alta.

Así mismo, Cruz (2018) manifiesta en su tesis con el objetivo de determinar la influencia que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en la empresa Expert Project & Logística S.A.C Callao. Utilizando el método según el diseño de investigación no experimental – transversal, tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. Población y muestra representada por 35 colaboradores, técnica encuesta e instrumento el cuestionario. Finalmente concluyó que el proceso administrativo influye significativamente ($Rho = 0,712$) y ($p=0.000$) en la toma de decisiones de la empresa lo cual, se comprobó que la hipótesis planteada tiene una relación alta. En este sentido se deduce que ambas tesis muestran similitud.

Estudiando las teorías de los procesos administrativo y toma de decisiones gerenciales para demostrar el grado de relación que poseen ambas variables. Según Chiavenato (2013) la tarea fundamental del administrador es interpretar los objetivos de la empresa y transformar en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y control, de las actividades realizadas en las diferentes áreas y el empleo de recursos de manera eficiente y eficaz. Mientras Simón (2000) sostiene que la toma de decisiones es el trabajo **central de** los administradores lo cual, define un esfuerzo planeado y cooperativo, donde cada participante tiene un papel reconocido que cumplir y obligaciones o tareas por ejecutar (p.30).

El deber esencial del administrador es la toma de decisiones, son como el eje central de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. (Chiavenato, 2013. P.30).

Cabe mencionar que ambos autores coincidieron acerca de la tarea y función principal que cumple hoy en día los administradores por lo que, se puede inferir que respecto al objetivo general plantado si existe relación entre ambas variables y muestran un mismo sentido.

De acuerdo al objetivo específico 1, se estableció determinar si existe relación entre La planificación y La toma de Decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019. El resultado obtenido de la aplicación estadística utilizada para comprobar la hipótesis según Rho de Spearman es 0,825 con un p valor de 0,000; lo cual indica que existe una correlación positiva fuerte entre la dimensión planificación y toma de decisiones de decisiones gerenciales.

Según Simon (2000) explica que, la toma de decisiones es el núcleo de la planificación, no se puede decir que existe un plan hasta que aún se haya tomado una determinación así mismo, los administradores consideran algunas veces la toma de decisiones como su trabajo **central**.

Para Koonez y Weihrich (2010) La planificación implica la evaluación del diagnóstico, misión, visión y objetivos, lo cual interviene la implementación de acciones para ejecutar lo planteado y se requiere de una buena toma de decisiones para obtener un producto final asegurado. En comparación con la misma idea Robbins y Coulter (2004) asegura que, consiste en precisar las metas, instaurar estrategias generales y diseñar planes exhaustivos en un tiempo determinado para integrar y coordinar el trabajo de la organización.

Según las ideas extraídas de los mencionados autores fundamentalista y racional muestran la raíz y esencia de la planificación de forma literal que netamente esta orientado a obtener resultados fijos en un plazo determinado ya que, sin ella no habría que medir o evaluar y que cada quien trabajaría en objetivos diferentes. Se infiere que ambas ideas de los autores muestran concordancia al referirse a la planeación tomando como primer dentro del proceso administrativo.

A su vez, el objetivo específico 2 establecido en Determinar si existe relación entre la Organización y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019. El resultado muestra que, mediante la prueba de Rho de Spearman demostró un nivel de significancia (Bilateral) es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la alterna, además ambas variables poseen una correlación de 0.875, lo cual indica que existe una Correlación positiva muy fuerte entre la dimensión Organización y Toma de Decisiones Gerenciales. En relación al objetivo planteado se realizó breves estudios, así como artículos que muestran los siguiente: La Organización consiste en establecer y tomar las mejores Decisiones u opciones para lograr lo planeado, lo que implica el diseñar puestos y especificar tareas, crear la estructura de la organización y a quién se tiene que demostrar la cuentas, establecer procedimientos y asignar recursos. Bernal y Sierra (2008). Sostiene que Organizar implica coordinar y asignar los recursos de las organizaciones de forma que éstas sean capaces de desarrollar sus planes y alcanzar los resultados allí previstos. (p.45).

A menudo, el objetivo específico 3, establecido en Determinar si existe relación entre La Dirección y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019. Se dio a conocer los resultados mediante la aplicación estadística utilizada para comprobar la hipótesis lo cual, se muestra que Rho de Spearman fue de ,870, esto indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable mencionado. En concordancia con Valda (2019) manifiesta que cualquier directivo, gerente, empresario mando intermedio de una empresa se ve indiscutiblemente obligado a tomar decisiones continuamente lo que, implica que al momento de determinar la dirección se tiene que definir ciertos parámetro tales como estrategia de comunicación, programas de motivación, trabajo en equipo, Liderazgo, resolución de Conflicto con el único propósito de conducir al logro de los objetivos, es un proceso poco complejo para desarrollar alternativas de decisión ya que, involucra en manejo de personas que se requiere contar con un excelente formación en comportamiento humano.

De la misma manera, Arregos y De la Rosa (2015) señala en su tesis con el objetivo de diseñar un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y Recursos Humanos, de la empresa Buzca S.A en la ciudad de Cartagena, utilizando la metodología de investigación descriptiva ,técnica específica en la recolección de información, como la observación, entrevista y cuestionario teniendo como muestra a 15 colaboradores .Finalmente concluyo que la empresa reconoció la

importancia y fortaleza que existe en el proceso de planeación. Organización, dirección y control. Además, destaco aquellos aspectos por mejorar, y así mismo la importancia de establecer un plan de mejoramiento e implementación de medidas correctivas. La tesis mencionada enfatiza como las organizaciones de hoy en día carece de un modelo de formas de dirección y la propuesta de solución lo cual posee similitud con la situación de la empresa estudiada.

En relación al objetivo específico 4 establecido en Determinar la relación entre El Control y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019. Se dio a conocer los resultados obtenidos según la aplicación estadística utilizada para comprobar la hipótesis, denominada Rho de Spearman fue de ,850; indica que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión Control y La variable Toma de decisiones Gerenciales. En relación al objetivo se realizó breves estudios a la tesis de Otocoma (2015) denominado Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. Ante la necesidad de una reestructuración año, 2015” Universidad de Guayaquil Ecuador. Con el objetivo de investigar los procesos administrativos y forma de organización. Finalmente concluyo que la misión y visión es fundamental así mismo, la implementación de un mejor control y seguimiento. De acuerdo con Koontz, en términos clásicos, el control es el proceso que consiste en supervisar las actividades tomadas y que se desarrollan en una organización para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

Finalmente mencionar que, cada idea, conceptos, definiciones, formas de estudio, planteamiento de objetivos de tesis, teorías, ha tenido un alto grado de similitud por lo que, se puede deducir que es un suplemento útil e enriquecedor para contractar el estudio.

V. CONCLUSIONES

A través del análisis realizado a los objetivos se llegó a la conclusión:

El Proceso administrativo y toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019 demostró una correlación de 0,900, el sig. Bilateral es de 0.000 la cual, se llegó a la conclusión que si existe correlación positiva muy fuerte entre las variables

La planificación y toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019 demostró una correlación de 0,825, el sig., bilateral es de 0.000 la cual, se llegó a la conclusión que si existe correlación positiva muy fuerte entre las variables.

La Organización y toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019 demostró una correlación de 0,875, el sig., bilateral es de 0.000 la cual, se llegó a la conclusión que si existe correlación positiva considerable entre las variables

La Dirección y toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019 demostró una correlación de 0,870, el sig., bilateral es de 0.000 la cual, se llegó a la conclusión que si existe correlación positiva considerable entre las variables

El Control y toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019 demostró una correlación de 0,840, el sig., bilateral es de 0.000 la cual, se llegó a la conclusión que si existe correlación media entre las variables.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda respecto a los estudios realizados fortalecer el sistema administrativo y la Calidad de toma de decisiones que realizan los gerentes, así mismo, se debe de realizar seguimiento y soporte al Proceso Administrativo.

Se recomienda que, en cuanto a la planificación se debería de realizar un diagnóstico e identificar las fortalezas y debilidades de la empresa y también realizar una breve reunión involucrando al Gerente y los jefes de área, con la finalidad de determinar acciones y metas a cumplir.

Se recomienda que en cuanto a la Organización se debería asignar recursos, como presupuesto, para mejorar el diseño del puesto, calidad de división de trabajo, nivel de coordinación, y calidad de comunicación y además se debe de prever la especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, centralización y descentralización y finalmente la formalización.

Se recomienda que en cuanto a la Dirección que se debería de implementar programas del liderazgo, motivación, trabajo en equipo, adecuándose a la realidad que presenta la empresa y formas de manejo de conflicto para conocer el talento de cada colaborador. Además, cabe mencionar que, ante se debe de prever un presupuesto para el desarrollo adecuado del plan.

Finalmente Se recomienda que en cuanto al Control que, se debería de realizar supervisiones, monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral semanalmente, para garantizar el cumplimiento de lo planeado y subsanar cualquier deficiencia o en tal caso realizar una retroalimentación para ajustar o confrontar acciones respecto al objetivo planteado.

VII. REFERENCIAS

- Arregos, A. y De la Rosa, S. (2015) *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, Logística y recursos humano, de la empresa Buzca S.A., en la ciudad de Cartagena.* (Tesis de Licenciatura, Universidad de Cartagena, Colombia). (Acceso el 10 de septiembre de 2019).
- Aaker, D. (1994) *Developing Business Strategies.* (5°. ed.). Estados Unidos. BusinessWeek.
- Arístides, A. (2017) *Tesis de Maestría en Educación: Una guía efectiva para obtener el Grado de Maestro y desistir en el Intento.* (ed.). Perú.
- Amaya, J. (2010) *Toma de Decisiones Gerenciales: Método cuantitativo para la Administración.* (2.ª ed.). Bogotá: Eco Ediciones.
- Arrendondo, F y Vazquez, J. (2013) Un modelo de Análisis racional para la Toma de decisiones Gerenciales, desde la Perspectiva Elesteriana. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20527100006.pdf>.
- Arteaga, Intriago y Mendoza (2016) The science of business administration. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802887>
- Blandes, M. (2014) *Proceso administrativo.* México: Grupo editorial patria s.a. de cv.
- Bornstein, D. (2004) *How to Change the Word: Social Entrepreneurs and the Power of New Ideas* (New York: Oxforg University Press). Estados Unidos.
- Bedoya, J. (2014). *Toma de decisiones en empresas constructoras.* (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Militar nueva Granada, Bogotá-Colombia). (Acceso el 10 de septiembre 2019)
- Bonilla, A. (2012) *El proceso administrativo y los procesos gerenciales según los empleados.* (Tesis de maestría, México, Universidad Nacional Autónoma). (Acceso 20 de agosto de 2019).
- Berman, S., Phillips, R y Wicks, A. (2005) *Resource Dependence, Managerial Discretion, and Stakeholder Performance,* Acedemy of Managament Proceedings Best Conference Paper.

- Bernal, C y Sierra. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (5.^a ed.). Perú: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos
- Campos, O. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa el Salvador. Lima - 2016* (tesis para optar el título de licenciado en administración). Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/443/1/Omar%20Eduardo%20Campos%20Romero.pdf>
- Chiavenato, I. (2013) *Administración proceso Administrativo*. (4.^a ed.). California: Editorial MC GRAW HILL
- Chiavenato, I. (2013) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7.^a ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. (4.^a ed.). México: Mc Graw –Hill.
- Cruz, J. (2018) *El proceso Administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Project & Logistics SAC CALLAO, 2018*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de abril de 2019)
- Díaz, L. (2016) *Propuesta de un sistema de costos para la mejora en la toma de decisiones gerenciales de una empresa de seguridad en puerto Vallarta, Jalisco*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Guadalajara, México). (Acceso el 19 de septiembre de 2019).
- Drucker, P. (2007) *The Global Economy and the NationState*. EE.UU. Foreign Affairs.
- Espinoza, V. (2017). *Proceso administrativo y productividad laboral en la empresa accesorios eléctricos S.A.C* (tesis para optar el título de licenciado en administración). Recuperadode:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19899/Espinoza_DV M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19899/Espinoza_DV_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fayol, I. (1916) *Industrial and General Administration*. Paris. Dunod

- Frederick, W., y Weber, J. (1990) *The Value of Corporate Managers and Their Critics: An Empirical Description and Normative Implications*. Estados Unidos. Pearson Values and Business Decisions.
- Fahmy, D. (2006) *Making Necessities Stylish and Getting a Higher Price*. New York Times Online.
- Grández, L. (2018). *Procesos Administrativos y su influencia en la gestión empresarial en la empresa inversiones pesqueras KRAKEN S.A.C., Callao, 2018*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración). (Acceso 15 de abril del 2019).
- Gilad, B. (2003) *The Role of Organized Competitive Intelligence in Corporate Strategy*. *Colombia Journal of World Business*. Estados Unidos.
- Guber, P. (2007) *The Four Truths of the Storytelle*, Harvard Business Review.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.^a ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hunger, H y Wheelen, T. (2006) *Strategic Management and Business Policy*. (10^o.ed). Estados Unidos. Prentice Hall.
- Koontz, H y Weihrich, H. (2002). *Administration – a global perspective*, (11.^a ed.). México.
- Luna, A. (2008). *Administrative procesos*. México, DF. Grupo editorial Patria s.a.
- Lara, M. (2017) *Proceso Administrativo y Toma de decisiones de la empresa Multicentro Santa Catalina S.A. en el distrito de Ate, 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo-lima –Perú). (Acceso 20 de agosto de 2019)
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Argentina: McGraw Hill.
- Luna, A. (2014) *Proceso Administrativo*. (ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- López, M. (2017) *Proceso Administrativo y Toma de decisiones de la empresa Multicentro Santa Catalina S.A. en el distrito de Ate, 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso 1 de Julio de 2019)

Moya, I., Cortés, N y Martínez, A. (2019) *El proceso de toma de decisiones en MiPymes hoteleras Boyacá, Colombia.*

Recuperado de:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2027-83062019000100237&lang=es#B11

Martínez, I. (2014) *Proceso Administrativo en el tribunal del Servicio Civil – Jesús María 2014.* Universidad cesar vallejo. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8355>.

McDowell, J. (2005) *Small Business Continues to Drive U.S Economy, office of Advocacy of Administration.* Estados Unidos.

Mangani, F. (2016) *Teoría de la Decisión: Criterio de decisión ante una situación.* (ed.). Perú: Editorial Bruño.

Márquez (2014). *Eficiencia en la aplicación de la administración estratégica en el logro de la rentabilidad de la empresa maderera en Veracruz: México* (tesis de pregrado universidad de Veracruz). (Acceso 210 de mayo 2019).

March, J. (1981) *Decision – Making Perspective: Desions in Organizations and Therories of Choice.* Estados Unidos. Wiley Interscience.

Otacoma, V. (2015) *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. Ante la necesidad de una reestructuración año,2015.* (Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil, Ecuador). (Acceso 10 de Julio de 2019).

Osorio, A y Nuñez, B. (2015). *Análisis de los Procesos Administrativos Integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y Propuesta de Mejora.* Universidad Politécnica Salesiana (tesis de licenciatura). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10038/1/UPS-GT001042.pdf>.

Prahalad, C y Hamel, G. (1990) *The Core Competence of the Corporation.* Harvard Business Review. EE.UU

Pulgarin, S y Rivera, H. (2012) *Strategic Tools: Supporting the Managerial Decisión Making Process): Un apoyo al proceso de Toma de Decisiones Gerenciales.*

- Portillo y Cárdenas (2008) *Academic-Administrative process of the scientific and Ethical journal Of the investigator: study of a case.*
- Rosas, S y Coulter, M. (2012) *Administración.* (ed.) Perú: Editorial Pearson
- Rivero, M. (2018) *Administrative Process and Administrative servcees of the central área of notifications of the judicial power of lima norte, 2018.*
- Rivero, J. (2018) *El proceso y servicios administrativos del área central de notificaciones del poder judicial de lima Norte, 2018.* (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso 8 de agosto de 2019)
- Romero, C. (2018). *Habilidades Gerenciales y toma de decisiones en la gestión de la municipalidad provincial de Huaraz,2015* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso 10 de abril 2019).
- Ramírez, S. (1997) *Metodología de Investigación* (ed.) México: Mc Graw Hill
- Sierra, H. (2008) *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Perú.* Editorial Pearson Prentice Hall.
- Smith, A. (1992) *Production and Operations Management.* (5°. Ed.). Estados Unidos. Prentice Hall.
- Sampieri, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*, México, Mc Graw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/41oberto41aci_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación Científica* (4.ª ed.) México: Limusa Noriega Editores
- Taylor, F. (1911) *Principles of Scientific Managment.* Nueva York. Harper
- Ventura, I. (2008) *Administración proceso Administrativo.* (3.ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill
- Velasquez, F. (2000) *El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso Administrativo Ecuador:* Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0123-59232000000400002.

Weber, M. (2005) *The Theory of Social and Economic Organizations* (ed.). EE.UU. Editorial Parsons.

Weber, J. (2006) *The New Ethics Enforcers*. Estados Unidos. BusinessWeek

Williamson, I. (2000) *Employer Legitimacy and Recruitment Success in Small Business*. Estados Unidos. Entrepreneurship Theory and Practice.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROCESO ADMINISTRATIVO Y TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA SOLAR PERÚ S.A.C, LOS OLIVOS,2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ES CA LA	
¿Existe relación entre el proceso Administrativo y Toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos, 2019? PROBLEMA ESPECÍFICOS A. ¿Existe relación entre La planificación y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos, 2019? B. ¿Existe relación entre la Organización y La toma de decisiones en la empresa Comercial Solar Perú S.A.C,Los Olivos,2019? C. ¿Existe relación entre la Dirección y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019? D. ¿Existe relación entre El Control y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C,Los Olivos,2019?	Determinar si existe relación entre el proceso Administrativo y La Toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019 OBJETIVO ESPECÍFICOS A. Determinar si existe relación entre La planificación y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019 B. Determinar si existe relación entre la Organización y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019 C. Determinar si existe relación entre La Dirección y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019 D. Determinar la relación entre El Control y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019	Existe relación entre el proceso Administrativo y la Toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1. Existe relación entre La Planificación y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019 H2. Existe relación entre La Organización y toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019 H3. Existe relación entre La Dirección y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019 H4. Existe relación entre el Control y La toma de decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019	I. variable 1: EL PROCESO ADMINISTRATIVO				
			I. Planificación	Diagnóstico DAFO Establece misión y visión Determina Objetivos Establece Estrategias Formula Programas para integrar	1.2.3. 4,5	Or din al	
			II. Organización	Diseña puesto de trabajo- (estructura organizacional) División de trabajo Asigna Recursos Nivel de coordinación	6,7,8	Or din al	
			II. Dirección	Crea estrategias de comunicación Implementa programas de motivación Trabajo en equipo Desarrollo de Liderazgo	9,10,11 12,13,14	Or din al	
			III. Control	Monitorea las actividades realizadas Evalúa el desempeño Promueve acciones correctivas Analiza resultados		Or din al	
			II. Variable 2: TOMA DE DECISIONES GERENCIALES				
			I. Identificación y Análisis del problema	Realiza diagnóstico de fortaleza y debilidad. Evaluación de Alternativas Selección y planificación de solución	15,16,17 18,19,20		
			II. Criterios de Decisión	Decisiones según las reglas Decisiones según las Normas Decisión según la Política	21,22,23		
			III. Evaluación de Efectividad de la Decisión	Comunicación eficaz Compromiso organizacional Capacidad de adaptabilidad y cambio Evaluación del resultado			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental -transversal</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>55 colaboradores de la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019</p>	<p>Variable 1: PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Julián Contreras, Inés</p> <p>Año:2019</p> <p>Monitoreo: El investigador</p> <p>Ámbito de aplicación: Colaboradores de la Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: TOMA DE DESICIONES GERENCIALES</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Julian Contreras, Inés</p> <p>Año:2019 Monitoreo: El investigador</p> <p>Ámbito de aplicación: Colaboradores de la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos,2019</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se estudia las tablas y figuras para representar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, ubicación dentro de la escala de medición.</p> <p>INFERENCIAL: Estadística inferencial</p> <p>Contratación de hipótesis</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Alfa cron Bach</p>

Anexo 2

3.1. Cuestionario de medición de las variables: Proceso Administrativo Y toma de Decisiones Gerenciales

Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con (x) según la alternativa que Ud. Considere correspondiente por favor se le sugiere rellenar con mayor honestidad. Gracias por su colaboración,

- 1). Nunca
- 2). Casi nunca
- 3). A veces
- 4). Casi siempre
- 5). Siempre

	ÍTEMS	Valoración				
		5	4	3	2	1
	Variable 1:Proceso Administrativo					
	Dimensión 1: Planificación					
1	Para dar solución a un problema se realiza un diagnóstico					
2	La actividad realizada es según la misión y visión de la empresa					
3	Los objetivos planteados se adecúan a la realidad de la empresa					
4	Considera que los objetivos de la organización son medibles y comprensibles					
5	Considera que las estrategias planteadas están ligadas a un análisis					
	Dimensión 2: Organización					
6	Los puestos de trabajo están diseñados según el perfil de los colaboradores					
7	Considera que la asignación de las actividades está acorde al perfil y nivel de educación					
8	La empresa designa recursos para realizar algún tipo de actividad					
	Dimensión 3: Dirección					
9	El gerente crea estrategias de comunicación de manera que todo el personal esté informado					
10	Existe un adecuado interés por el factor humano en la empresa					
11	El logro de los planes se cumple con la unión de actividades designadas a cada personal					
	Dimensión 4:Control					
12	El gerente constantemente realiza monitoreo en las actividades					
13	La empresa implementa evaluaciones de desempeño hacia los personales cada cierto periodo					
14	La empresa implementa acciones de mejora y oportunidades para el fortalecimiento					
	Variable 2: Toma de Decisiones Gerenciales					
	Dimensión 1:Identificación y Evaluación del problema					
15	El gerente realiza programas con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidades del personal					
16	Ante una situación difícil el gerente plantea alternativas de solución					
17	Considera que el gerente evalúa alternativas para la solución de problemas					
	Dimensión 2:Criterio de Decisión					
18	Las decisiones tomadas se realizan a través de las reglas de la empresa					
19	Las decisiones tomadas son de acuerdo a las normas establecidas					
20	Las decisiones son tomadas según la política de la empresa.					
	Dimensión 3:Evaluación de la Efectividad de la Decisión					
21	La comunicación se presenta de manera eficaz para el logro de los objetivos.					
22	Muestra un gran compromiso cuando se presentan dificultades en las actividades					
23	Al realizar cambios en los procesos mantiene una actitud positiva					

Anexo 3

4.1. Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos

1. Encuestionario para medir la variable: Proceso Administrativo Y toma de Decisiones Gerenciales

Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con (x) según la alternativa que Ud. Considere correspondiente por favor se le sugiere rellenar con mayor honestidad. Gracias por su colaboración,

- 1). Nunca
- 2). Casi nunca
- 3). A veces
- 4). Casi siempre
- 5). Siempre

	ITEMS	Valoración				
		5	4	3	2	1
Variable 1: Proceso Administrativo						
Dimensión 1: Planificación						
1	Para dar solución a un problema se realiza un diagnostico			✓		
2	La actividad realizada es según la mision y vision de la empresa			✓		
3	Los objetivos planteado se adecua a la realidad de la empresa			✓		
4	Considera que los objetivos de la organización es medible y comprensible			✓		
5	Considera que las estrategias planteadas esta ligada a un análisis			✓		
Dimensión 2: Organización						
6	Los puestos de trabajo estan diseñadas según el perfil de los colaboradores				✓	
7	Considera que la asignación de las actividades esta acorde al perfil y nivel de educación			✓		
8	La empresa designa recursos para realizar algun tipo de actividad			✓		
Dimensión 3: Dirección						
9	El gerente crea estrategias de comunicación de manera que todo el personal este informado			✓		
10	Existe adecuado interes por el factor humano en la empresa		✓	✓		
11	El logro de los planes se cumple con la unión de actividades designadas a cada personal			✓		
Dimensión 4: Control						
12	El gerente constantemente realiza monitoreo en las actividades				✓	
13	La empresa implementa evaluaciones de desempeño hacia los personales cada cierto periodo			✓		
14	La empresa implementa acciones de mejora y oportunidades para el fortalecimiento			✓		
Variable 2: Toma de Decisiones Gerenciales						
Dimensión 1: Identificación y Evaluación del problema						
15	El gerente realiza programas con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidad del personal					✓
16	Ante una situacion deficiel el gerente plantea alternativas de solucion				✓	
17	Considera que el gerente evalua alternativas para la solucion de problemas			✓		
Dimensión 2: Criterio de Decisión						
18	Las decisiones tomadas se realiza atraves de las reglas de la empresa			✓		
19	Las decisiones tomadas son de acuerdo a las normas establecidas				✓	
20	Las decisiones son tomadas según la politica de la empresa.			✓		
Dimensión 3: Evaluación de la Efectividad de la Decisión						
21	La comunicación se presenta de manera eficaz para el logro de los objetivos.			✓		
22	Muestra un gran compromiso cuando se presenta dificultades en las actividades			✓		
23	Al realizar cambios en los procesos mantiene una actitud positiva			✓		

Anexo 4: Matriz de Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN							
Título de la investigación: Proceso Administrativo y Toma de Decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C, Los Olivos.2019							
Apellidos y nombres del investigador: Julian Contreras.Ines							
Apellidos y nombres del experto: GUERRA CARLOS ANDRES							
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMPREGUNTAS	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO SE CUMPLE NO CUMPLE	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES	
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planificación	Realización de Diagnostico	Para dar solución a un problema primero se realiza un diagnostico	5= Siempre 4= Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Determina Objetivos	La actividad realizada es según la misión y visión de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estrategias	Los objetivos planteados se adecua a la realidad de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diseño de puesto de trabajo	Considera que los objetivos de la organización es medible y comprensible		<input checked="" type="checkbox"/>		
		División de trabajo	Considera que las estrategias planteadas esta ligada a un análisis		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Organización	Asignación de Recurso	Los puestos de trabajo estan diseñadas según el perfil		Considera que la asignacion de las actividades esta acorde al perfil y nivel de educación	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Crea estrategia de comunicación	La empresa designa recursos para realizar algun tipo de actividad		El gerente crea estrategias de comunicación de manera que todo el personal este informado	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección	Programas de motivacion	Existe adecuado interes por el factor humano en la empresa		El logro de los planes se cumple con la unión de actividades designadas a cada personal	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Trabajo en equipo	Monitorea las actividades		El gerente constantemente realiza monitoreo en las actividades	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Control	Evaluación del desempeño		La empresa implementa evaluaciones de desempeño hacia los personales cada cierto periodo	<input checked="" type="checkbox"/>	
TOMA DE DECISIONES GERENCIAL	Identificación del problema	Acciones Correctivas	La empresa implementa acciones de mejora y oportunidades para el fortalecimiento	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Diagnostico de fortaleza y debilidad	El gerente realiza programas con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidad del personal	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Criterios de Decisión	Genera alternativas de solución	Ante una situación deficiente el gerente plantea alternativas de solución	Considera que el gerente evalua alternativas para la solución de problemas	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evaluación de Alternativas	Decisiones según las reglas	Las decisiones tomadas se realiza a través de las reglas de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Decisiones según las Normas	Decisiones tomadas según la Política	Las decisiones tomadas son de acuerdo a las normas establecidas	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Decision según la Política	Las decisiones son tomadas según la política de la empresa.	La comunicación se presenta de manera eficaz para el logro de los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Evaluación de Efectividad de la Decisión	Comunicación Eficaz	Compromiso Organizacional	Muestra un gran compromiso cuando se presenta dificultades en las actividades	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Adaptabilidad y cambio	Adaptabilidad y cambio	Al realizar cambios en los procesos mantiene una actitud positiva	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Firma del experto:				25/11/19		

Anexo 6: Matriz de Validación

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PROCESO ADMINISTRATIVO Y TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA SOLAR PERÚ S.A.C., LOS OLIVOS, 2019		MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN		OPINIÓN DEL EXPERTO	
APellidos y nombres del investigador: Julian Contreras, Ints		APellidos y nombres del experto: Dr. VÁSQUEZ ESPINOZA, JUAN MANUEL		OBSERVACIONES	
APellidos y nombres del experto: Dr. VÁSQUEZ ESPINOZA, JUAN MANUEL		ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO	
INDICADORES	INDICADORES	ITEMS/COMPONENTES	ESCALA	SIEMPRE	NO SIEMPRE
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planificación	Realización de Diagnóstico	Para dar solución a un problema primero se realiza un diagnóstico	✓	
		Determina Objetivos	La actividad realizada es según la misión y visión de la empresa	✓	
		Estrategias	Los objetivos planteados se adecuan a la realidad de la empresa	✓	
		Diseño de puesto de trabajo	Considera que los objetivos de la organización es medible y comprensible	✓	
		División de trabajo	Considera que las estrategias planteadas está ligada a un análisis	✓	
		Asignación de Recurso	Los puestos de trabajo están distribuidos según el perfil	✓	
		Crea estrategia de comunicación	Considera que la asignación de las actividades está acorde al perfil y nivel de educación	✓	
		Programas de motivación	La empresa designa recursos para realizar algún tipo de actividad	✓	
		Trabajo en equipo	El gerente crea estrategias de comunicación de manera que todo el personal este informado	✓	
		Monitorea las actividades	Existe adecuado interés por el factor humano en la empresa	✓	
TOMA DE DECISIONES GERENCIAL	Control	Evaluación del desempeño	El logro de los planes se cumple con la unión de actividades designadas a cada personal	✓	
		Acciones Correctivas	El gerente constantemente realiza monitoreo en las actividades	✓	
		Diagnóstico de fortaleza y debilidad	La empresa implementa evaluaciones de desempeño hacia los personales cada cierto periodo	✓	
		Genera alternativas de solución	La empresa implementa acciones de mejora y oportunidades para el fortalecimiento	✓	
		Evaluación de Alternativas	El gerente realiza programas con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidad del personal.	✓	
		Decisiones según las reglas	Ante una situación difícil el gerente plantea alternativas de solución	✓	
		Decisiones según las Normas	Considera que el gerente evalúa alternativas para la solución de problemas	✓	
		Decisiones según la Política	Las decisiones tomadas se realiza a través de las reglas de la empresa	✓	
		Comunicación Eficaz	Las decisiones tomadas son de acuerdo a las normas establecidas	✓	
		Compromiso Organizacional	Las decisiones son tomadas según la política de la empresa.	✓	
	Adaptabilidad y Cambio	La comunicación se presenta de manera eficaz para el logro de los objetivos.	✓		
Firma del experto:		Al realizar cambios en los procesos mantiene una actitud positiva		✓	
		Fecha de firma: 27/03/19			

Anexo 7: Matriz de Validación

NOMBRE		INDICADORES		ITEMS/INDICADORES		ESCALA		OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES/COMENTARIOS	
				ASPECTO POR EVALUAR							
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN											
Título de la investigación: Proceso Administrativo y Toma de Decisiones en la empresa Solar Perú S.A.C., Los Olivos, 2019											
Apellidos y nombres del investigador: Julián Contreras, Ines											
Apellidos y nombres del experto: DR. CAZ DELGADO RAQUEL											
PROCESO ADMINISTRATIVO		Planificación		Realización de Diagnóstico		Para dar solución a un problema primero se realiza un diagnóstico					
				Determina Objetivos		La actividad realizada es según la misión y visión de la empresa					
				Estrategias		Los objetivos planteados se adecua a la realidad de la empresa					
				Diseño de puesto de trabajo		Considera que los objetivos de la organización es medible y comprensible					
				División de trabajo		Considera que las estrategias planteadas esta ligadas a un analisis					
				Asignación de Recurso		Los puestos de trabajo están diseñadas según el perfil					
				Crea estrategia de comunicación		Considera que la asignación de las actividades esta acorde al perfil y nivel de educación					
				Programas de motivación		La empresa designa recursos para realizar algun tipo de actividad					
				Trabajo en equipo		El gerente crea estrategias de comunicación de manera que todo el personal este informado					
				Control		Monitorea las actividades		Existe adecuado interes por el factor humano en la empresa			
TOMA DE DECISIONES GERENCIAL		Identificación del problema		Evaluación del desempeño		El logro de los planes se cumple con la unión de actividades designadas a cada personal					
				Acciones Correctivas		El gerente constantemente realiza monitoreo en las actividades					
				Diagnóstico de fortaleza y debilidad		La empresa implementa evaluaciones de desempeño hacia los personales cada cierto periodo					
				Genera alternativas de solución		La empresa implementa acciones de mejora y oportunidades para el fortalecimiento					
				Evaluación de Alternativas		El gerente realiza programas con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidades del personal					
				Decisiones según las reglas		Ante una situación difícil el gerente plantea alternativas de solución					
				Decisiones según las Normas		Considera que el gerente evalua alternativas para la solución de problemas					
				Decision según la Política		Las decisiones tomadas se realiza a través de las reglas de la empresa					
				Comunicación Eficaz		Las decisiones tomadas son de acuerdo a las normas establecidas					
				Evaluación de Efectividad de la Decisión		Decisiones según la Política		Las decisiones son tomadas según la política de la empresa.			
		Compromiso Organizacional		La comunicación se presenta de manera eficaz para el logro de los objetivos.							
		Adaptabilidad y cambio		Muestra un gran compromiso cuando se presenta dificultades en las actividades							
Firma del experto:				Al realizar cambios en los procesos mantiene una actitud positiva							
				Fecha de firma: 26/11/15							