



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión
administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A.,
San Juan de Miraflores – 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios

AUTORA:

Br. Franshesca Giulianna Caramantin Mori

ASESOR:

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima - Perú
2018

Acta de Aprobación de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **Franshesca Julianna Caramanfin Mori** cuyo título es: **MODELO DE TOMA DE DECISIONES Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TECSUR S.A., SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2018.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16 (dieciséis)**

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de Agosto del 2018.



 Dr. Hugo Prado López
 PRESIDENTE



 Dra. Fátima Del Socorro Torres Cáceres
 SECRETARIO



 Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni
 VOCAL

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi querida familia por el apoyo constante y comprensión que me han brindado durante todo este tiempo logrando ser la profesional que anhelaba.

Agradecimiento

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mi asesor, Dr. Leonidas Pando, quien me brindó su valiosa orientación y asesoría durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Franshesca Giulianna Caramantín Mori, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, Sede Lima - Este; declaro el trabajo académico titulado “el modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.” presentada, en 126 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de agosto del 2018



FIRMA

Franshesca Giulianna Caramantín Mori

DNI: 46520946

Presentación

La presente investigación titulada “El modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.” Fue producto de observar que existen problemas en la gestión administrativa de la empresa en estudio y aplicando el conocimiento que se tiene respecto al modelo de Toma de decisiones se concluyó que existe influencia en la gestión administrativa de la empresa Tecsur S.A. Esta tesis tiene la siguiente estructura:

Capítulo uno: introducción, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación al problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. Capítulo dos: método, diseño de investigación, variables, operacionalización de variables, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y finalmente aspectos éticos. Capítulo tres: resultados, capítulo cuatro: discusión, capítulo quinto: conclusiones, capítulo seis: recomendaciones, capítulo siete: referencias bibliográficas, anexos que está constituida por la matriz de consistencia, el instrumento, la base de datos, autorización de la empresa, validación del instrumento.

La autora

Índice

	Pág.
Acta de Aprobación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad Problemática	17
1.2. Trabajos Previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	53
1.5. Justificación del estudio	54
1.6. Hipótesis	55
1.7. Objetivo	56
II. MÉTODO	57
2.1. Diseño de investigación	58
2.2. Variables, Operacionalización	59
2.3. Población y muestra	63
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	64
2.5. Métodos de análisis de datos	69
2.6. Aspectos éticos	69
III. RESULTADOS	70
IV. DISCUSIÓN	96

V. CONCLUSIONES	101
VI. RECOMENDACIONES	103
VII. REFERENCIAS	105
ANEXOS	110

Anexos

Anexo a Matriz de Consistencia	111
Anexo b. Instrumento: variable 1 Toma de decisiones	114
Anexo c. Instrumento: variable 2 Gestión Administrativa	115
Anexo d. Base de datos de la Variable 1-Toma de decisiones	116
Anexo e. Base de datos de la Variable 2-Gestión administrativa	123
Anexo f . Certificado de Validez de la Toma de Decisiones por experto 1	131
Anexo g. Certificado de Validez de la Gestión Administrativa por experto 1	133
Anexo h. Certificado de Validez de la Toma de Decisiones por experto 2	135
Anexo i. Certificado de Validez de la Gestión Administrativa por experto 2	137
Anexo j. Certificado de Validez de la Toma de Decisiones por experto 3	139
Anexo k. Certificado de Validez de la Gestión Administrativa por experto 3	141
Anexo l. Organigrama de la empresa Tecsur S.A.	143
Anexo m. Carta de presentación a la empresa Tecsur S.A.	144
Anexo n. Base de datos variable 1: Toma de decisiones	145
Anexo o. Base de datos variable 2: Gestión Administrativa	146
Anexo p. Artículo científico	147
Anexo q. Pantallazo de Turnitin	154
Anexo r. Autorización de publicación de tesis	155
Anexo s. Acta de aprobación de originalidad de tesis	156
Anexo t. Autorización de la Versión Final de investigación	157

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Pensamiento de la administración moderna	43
Tabla 2. Operacionalización de variable: Toma de decisiones	61
Tabla 3. Operacionalización de variable: Gestión Administrativa	62
Tabla 4. Confiabilidad de la Variable Toma de decisiones	66
Tabla 5. Confiabilidad de la Variable Gestión administrativa	67
Tabla 6 Validez de contenido del instrumento Toma de decisiones por juicio de expertos	67
Tabla 7. Validez de contenido del instrumento Gestión Administrativa por juicio de expertos	68
Tabla 8 . Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Toma de decisiones	71
Tabla 9 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Proceso de Toma de decisiones	72
Tabla 10 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre los estilos de decisiones	73
Tabla 11 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el tipo de decisión	74
Tabla 12 .Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Gestión Administrativa	75
Tabla 13 .Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Planificación administrativa.	76
Tabla 14 .Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Organización administrativa	77
Tabla 15 .Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Dirección administrativa	78
Tabla 16. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Control administrativo	79
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de la toma de decisiones y la gestión administrativa.	80

Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Planificación administrativa y la Toma de decisiones	81
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Organización administrativa y la Toma de decisiones	82
Tabla 20	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dirección administrativa y la toma de decisiones	83
Tabla 21.	Distribución de frecuencias y porcentajes del Control administrativo y la Toma de decisiones	84
Tabla 22 .	Pruebas de normalidad	85
Tabla 23 .	Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis general	86
Tabla 24.	Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 1	88
Tabla 25.	Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2	90
Tabla 26.	Prueba de chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 3	92
Tabla 27.	Prueba de chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 4	94
Tabla 28.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la toma de decisiones y la gestión administrativa.	152

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Teoría X y Teoría Y.	24
Figura 2 . Teoría Matemática.	31
Figura 3. Condiciones para la Toma de decisiones	33
Figura 4. Clasificación de los modelos matemáticos	35
Figura 5. Tipos de decisiones	39
Figura 6. Sistema de una empresa	42
Figura 7. Historia del pensamiento administrativo	43
Figura 8. Funciones gerenciales	45
Figura 9. Un esquema de gestión	47
Figura 10. Proceso de dirección	50
Figura 11. Esquema del diseño correlacional – causal	59
Figura 12. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Toma de decisiones	71
Figura 13. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Proceso de la Toma de decisiones	72
Figura 14. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre los estilos de decisiones	73
Figura 15. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el tipo de decisiones	74
Figura 16. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Gestión Administrativa.	75
Figura 17. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Planificación administrativa.	76
Figura 18 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Organización administrativa	77
Figura 19 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Dirección administrativa.	78
Figura 20 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Control administrativo	79

Figura 21. Distribución porcentual de los trabajadores según la gestión administrativa y la toma de decisiones.	80
Figura 22. Distribución porcentual de los trabajadores según la planificación administrativa y la toma de decisiones.	81
Figura 23. Distribución porcentual de los trabajadores según la Organización administrativa y la toma de decisiones.	82
Figura 24. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dirección administrativa y la toma de decisiones.	83
Figura 25. Distribución porcentual de los trabajadores sobre el control administrativo y la toma de decisiones.	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación correspondió al modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018, que tuvo como objetivo determinar el grado de influencia de las variables toma de decisiones y la gestión administrativa a través del uso de los instrumentos que permitieron establecer la medida en que se muestra el grado de influencia entre las variables.

Para este trabajo se empleó un estudio de diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional causal predictiva de tipo aplicada con una población 500 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la empresa Tecsur S.A. Por lo tanto, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta que facilitó información acerca de la gestión administrativa, a través de la evaluación de sus dimensiones y se empleó como instrumento de medición el cuestionario debidamente validados. A fin de medir la toma de decisiones y la gestión administrativa. Una vez recabada la información requerida se aplicó la prueba de Chi-cuadrado a fin de determinar el grado de influencia de las variables: toma de decisiones y la gestión administrativa.

El resultado principal de la investigación concluyó en que el valor de $p=0.000$ siendo dicho valor ≤ 0.05 , por lo tanto, se rechaza la H_0 , en consecuencia, se demostró en la hipótesis general que el modelo de Toma de decisiones influye en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Palabras claves: Toma de decisiones, Gestión administrativa, influencia

ABSTRACT

This research work corresponds to the decision making model and its influence in the administrative management of the workers of the company Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018, to make it possible to determine the degree of influence of the variables Decision-making and administrative management through the use of the instruments that allowed to establish the measure in which the degree of influence between the variables is shown.

For this work, a study of non-experimental cross-sectional design with a causal correlational level of applied type with a population of 500 workers working in the different areas of the company Tecsur S.A. was employed. There fore the data collection technique was the survey that provided information about the administrative management, through the evaluation of its dimensions and was used as a measuring instrument the questionnaire duly validated. In order to measure decision-making and administrative management. Once the required information was collected, the Chi-square test was applied in order to determine the degree of influence of the variables: decision-making and administrative management.

The main result of the investigation concludes that the value of $p = 0.000$ being said value ≤ 0.05 , therefore the H_0 is rejected, consequently it was demonstrated in the general hypothesis that the decision making model influences the administrative management of the workers of the company Tecsur SA, San Juan de Miraflores - 2018.

Keywords: decision-making, administrative management, influence

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente existen varias organizaciones competitivas que tienen excelentes estándares de calidad y con menores márgenes de utilidad, es así que las organizaciones buscan inagotablemente oportunidades de mejora continua en la gestión buscando proveedores con excelentes productos a bajos precios que realicen entregas en corto plazo con el objetivo de tomar buenas decisiones para maximizar la rentabilidad de la organización.

El mundo globalizado de los mercados y la internacionalización de las economías han provocado que cualquier organización excelente deba desempeñarse competitivamente en el mar de oportunidades. Las empresas buscan importantes oportunidades para mejorar sus conceptos estrategias y objetivos con la finalidad de tomar decisiones que aumenten la rentabilidad de la organización, los sistemas y los métodos a las diferentes culturas nacionales y organizativas. Es conveniente realizar mediciones en la gestión administrativa, seleccionando en cada área los indicadores más adecuados; ya que de esta forma se pueden observar los progresos y establecer planes de acción. Los indicadores son el mecanismo de diagnóstico y gestión que servirán de información para las herramientas y que ayudarán a determinar el origen del problema, para orientar los esfuerzos y los recursos hacia ellas. El liderazgo y la participación de todo el personal favorecerán el uso correcto de la toma de decisiones.

Cualquier organización que desee optimizar la gestión administrativa, deberá emplear un modelo de toma de decisiones, para que la organización esté en condiciones de realizar la planificación, organizar, dirigir y controlar según los condicionantes de su realidad interna y a las impuestas por el entorno en el cual se encuentra.

TECSUR S.A. es una empresa subsidiaria del consorcio estadounidense AEI & SEMBRA Energy, líderes mundiales en infraestructura eléctricas. Tiene como principal objetivo realizar servicios eléctricos relacionados a todos los sectores de la economía nacional, siendo la mejor alternativa en los procesos logísticos y operativos de las principales empresas de energía del país.

Por ello es conveniente que en la Gestión administrativa de la empresa TECSUR S.A. se busque entregar a tiempo los pedidos realizados por el cliente, para aportar mayor valor agregado a los clientes y reduciendo sus costos de operación de esta manera logrando maximizar la rentabilidad de la empresa. La importancia del control de inventarios radica en que el almacenamiento anual representa entre 15 a 36% del costo del material además de ocultar problemas de calidad, por lo que si no existe un óptimo control de inventarios, el nivel de servicio que se les otorga al cliente principal Luz del Sur no existiría por ende las ventas disminuirían nos encontramos con una relación directamente proporcional ; por otro lado al no tener procedimientos adecuados para los distintos procesos dentro de la empresa genera reclamos teniendo un cliente insatisfecho con el requerimiento de material urgente no entregado a tiempo.

El retraso en el despacho de materiales del área de almacenes se debe a la cantidad insuficiente de equipos, herramientas en mal estado, cantidad de insuficiente de montacargas, falta de infraestructura en la zona de despacho, diversidad de material por identificar, falta de coordinación entre las distintas áreas de la empresa, que conllevan a disminución de la productividad y aumenta los gastos operativos, por otro lado, deja a un cliente insatisfecho por un producto en malas condiciones.

En la empresa TECSUR S.A. existen trabajadores de nivel profesional y técnico que apoyan los procesos operativos y administrativos que se dan en las distintas áreas, siendo la raíz del problema varios factores que conllevan a una mala toma de decisiones y esto se debe a los cambios de liderazgo y las rotaciones en la gerencia que se dan, asimismo la falta de comunicación asertiva, el elevado cambio del personal en la empresa y la cultura disfuncional. Es una empresa que enfatiza los estímulos individuales sabiendo que la innovación depende del trabajo en equipo.

Para cambiar sus prácticas administrativas, las organizaciones deben ocuparse primero de mejorar las decisiones que realizan en los distintos niveles de la organización. El desempeño trabajador varía y esto se observa cuando los cambia de proceso. Problemas, diferencias y conflictos humanos en el interior de la empresa.

1.2. Trabajos Previos

En el presente estudio se presenta de manera resumida los estudios realizados en torno a las variables y dimensiones estudiadas: la toma de decisiones y Gestión Administrativa, tanto en el ámbito internacional como nacional.

Trabajos Internacionales

Marchan y Benites (2016), en su tesis titulada “Diagnóstico de la Gestión Administrativa en la Empresa Panificadora Espiga Dorada”, tuvo como objetivo determinar el tipo de gestión administrativa que existe en la empresa en estudio. Se aplicaron instrumentos de recolección de información consistente en encuestas aplicadas al personal administrativo y de ventas; además al dueño de la empresa, que titula como gerente general, instrumentos que permitieron determinar la existencia de procesos administrativos de gestión en la empresa en estudio. De igual forma se realizó una profunda y sistemática investigación bibliográfica acerca de los procesos administrativos al interior de la empresa. Según los objetivos en la presente tesis se fundamentan su acción en la investigación Aplicada, puesto que su mayor énfasis es la toma de acciones, el establecimiento de políticas y estrategias orientadas a la resolución de problemas. Según el nivel de profundidad y alcance: La investigación se fundamenta en un estudio Descriptivo de diseño correlacional causal, por cuanto se concluye la detección en la carencia de una misión, visión, objetivos y planes de acción, la planeación es inexistente, el propietario a través de una administración empírica ha llevado las riendas de su negocio tomando como base la experiencia, la intuición y la satisfacción de sus propias necesidades.

El aporte de la presente investigación es de suma importancia debido que se utiliza la misma metodología para diagnosticar las causas raíz del problema en una organización logrando con ello establecer los indicadores de gestión relevante para dicho estudio.

Se revisó la tesis de Estupiñán (2015), en su tesis titulada “Evaluación de la Gestión Administrativa de la Distribuidora de Agua Fontbella en el Cantón Atacames”. El análisis realizado al proceso administrativo de la Empresa distribuidora de agua FONTBELLA en el Cantón Atacames, tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión administrativa, que surge como resultado de la investigación efectuada apoyada en instrumentos que permitieron recopilar información general y específica del funcionamiento de la misma, primordialmente

de los procesos administrativos a través de la aplicación de las distintas técnicas de investigación, interpretación y análisis a modo de tablas resumen y gráficos de los resultados obtenidos evidenciándose que el principal problema radica en la parte administrativa que carece de un manual administrativo que guíe el accionar de la dirección y empleados de la empresa. La propuesta presentada detalla procedimientos, políticas y normas legales en materia administrativa adaptados a la situación real de FONTBELLA. Se ejecutó el Método deductivo, el cual se concentró en la búsqueda del problema de investigación, una vez obtenidos los principales síntomas y causas, correspondió buscar las consecuencias de los supuestos. Se llegó a la conclusión que la necesidad de desarrollar los componentes del modelo de gestión administrativa resumida en una propuesta que genere un impacto alto positivo que beneficie la operatividad de FONTBELLA cuyo propósito es delinear procesos que repercutan favorablemente en el ámbito social, cultural, económico y administrativo de la misma.

El aporte de la presente investigación fue los conceptos sobre El talento humano se sentirá valorado y motivado, con el reconocimiento del trabajo en conjunto se mejora la calidad del sistema de trabajo despertando el interés de capacitación continua y el compromiso de la empresa para el fin, en temas variados que van desde los operativos, administrativos, comerciales y legislativos.

Asimismo, en el trabajo Rodríguez (2013), en su tesis titulada “Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas”, tuvo como objetivo desarrollar un modelo de transferencia del conocimiento científico y tecnológico que permita obtener una adecuada eficacia en la toma de decisiones en las organizaciones, potenciando con ello una Red de Inteligencia Compartida Organizacional. Para el desarrollo de la presente tesis se propuso un modelo que busque garantizar el conocimiento en el dominio de la eficiencia energética y uso racional de la energía, para ello se aplicó un modelo jerárquico que busca dar prioridad en orden de actividades que mejoren la toma de decisiones, así mismo utilizó método y herramientas que optimicen la cultura de la organización y se enfoque en buscar el compromiso, compartir y gestionar las definiciones más importantes de la organización a través de la tecnología de la información, ERP, las comunicaciones y toda clase de herramienta tecnológica. En conclusión, su concepción y diseño, valora, entre otros aspectos de interés, los flujos de información, las fuentes informacionales, el enfoque procesual informativo.

El aporte de la presente investigación es proponer un modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información con el objetivo de mejorar la eficacia de la toma de decisiones en las organizaciones, la cual se utilizó como modelo gerencial en la gestión administrativa de la empresa Tecsur.

Trabajos Nacionales

Gonzales (2017), en su tesis titulada: “Habilidades gerenciales y toma de decisiones en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción”, 2016, la presente investigación tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre las habilidades gerenciales y toma de decisiones en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción, 2016, frente a las diferentes situaciones que atraviesa el sector pesquero y en las cuales una decisión acertada o contraproducente, puede contribuir al ordenamiento y la gestión pública frente a los administrados del sector. Está fundamentado en las teorías administrativas de Idalberto Chiavenato y de Stephen Robbins. El Tipo de investigación, es descriptiva, se utilizó el diseño de investigación correlacional, con una muestra de 125 colaboradores, a las cuales se les aplicó encuestas, uno por cada variable, aplicado a un solo grupo muestral, se concluye en los resultados de la estadística aplicada a los encuestados indica que existe una relación entre las variables habilidades gerenciales y toma de decisiones positiva mostrándose un nivel de correlación moderada, en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción, 2016, Spearman $r = 0,741$ y $p: 0,00$.

El aporte de la presente investigación en la investigación fue utilizar los diferentes estilos de decisiones, habilidades gerenciales que se deben considerar para la toma de decisiones en una organización del sector privado y del sector público, sin la información correcta se podría fallar en la decisión final de la gerencia.

Nacarino (2017), en tesis titulada: “Factores limitantes del desarrollo de las microempresas formales en el departamento de Cajamarca y su relación con la toma de decisiones”, tuvo como objetivo determinar los factores que limitan el desarrollo de las microempresas formales del departamento de Cajamarca, establecer su relación con la toma de decisiones empresariales y, proponer estrategias para mejorar su desempeño. Desde una perspectiva descriptiva, aplicada, se utilizó la encuesta, de observación y el diseño de

investigación fue correlacional - causal. Se aplicó un cuestionario, a 73 dueños de microempresas. Las características e incidencias de las dimensiones analizadas muestran que, el 48% de empresarios no tiene conocimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública; el 50% manifestaron ser adversos al riesgo y, el 70%, no desarrollan una gestión empresarial adecuada. Se demostró que la Toma de Decisiones, se relaciona positivamente en 72% respecto al desarrollo de las microempresas. Finalmente, se sugiere, promover y apoyar investigaciones que amplíen el estudio de las actividades económicas que dinamizan la economía del departamento.

El aporte de la presente investigación es proponer estrategias para mejorar el desempeño de una organización, utilizando para la comprobación de la hipótesis general coeficiente de Rho de Spearman, debido a que se busca determinar la relación entre las variables que investigó el autor, siendo relevante para mi investigación debido a la metodología aplicada.

Bermúdez (2016), en su tesis “Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de DEVIDA – Tarapoto, 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el modelo del diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de DEVIDA - Tarapoto. Año 2016; la metodología fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental descriptivo correlacional , se utilizó el cuestionario de preguntas, siendo la muestra un total de 30 trabajadores , se concluye que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.410 , siendo su coeficiente de determinación 0,168 , el nivel de diseño del equipo de trabajo es medio, así mismo la hipótesis general fue , existe relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones de los trabajadores de la Oficina DEVIDA- Tarapoto , 2016, siendo media significativa positiva , por ende sistema mixto, siendo su grado de delegación de toma de decisiones de los trabajadores de la Oficina DEVIDA es moderada.

El aporte de la presente investigación es el instrumento para la recolección de los datos que se utilizó en mi investigación siendo pieza fundamental para el análisis descriptivo e inferencial.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable Independiente: Toma de decisiones

Modelos gerenciales

Son modelos para ser utilizados en la gestión empresarial de cualquier tipo de organización así mismo busca el desarrollo del sistema y sus procesos, todo modelo imagen de la realidad que refleja, estos modelos determinaran la base de sustento que busca mejorar la rentabilidad de la empresa. Los modelos gerenciales se podrían definir como métodos, estrategias, procedimiento aplicado a un determinado tema obtiene resultados satisfactorios, pudiendo ser replicados por terceros. (Arbeláez, Serna y Díaz, 2014)

Modelos Clásicos

Este modelo utiliza las herramientas Gerenciales como la Teoría X, para la toma de decisiones sin incluir a los trabajadores en la toma de decisiones, las cualidades que se tiene para gerenciar son grupales y gerenciales, siendo estos estilos restrictivos. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009),

Existen formas de conducta de liderazgo que tienen la mayoría de las personas para cultivarse como líderes positivos como la teoría X y la teoría Y.

Estas teorías tienen perspectivas muy distintas, la teoría X busca dirigir y controlar a los trabajadores, sin embargo, no tomaba en cuenta las carencias generales, egoístas y de realización personal de la parte mayoritaria de trabajadores, mientras la teoría Y utilizan el autocontrol y tienen autonomía en la dirección, asimismo existe el conocimiento necesario para tomar compromisos y la habilidad para conducir sus acciones hacia el objetivo final de la organización.

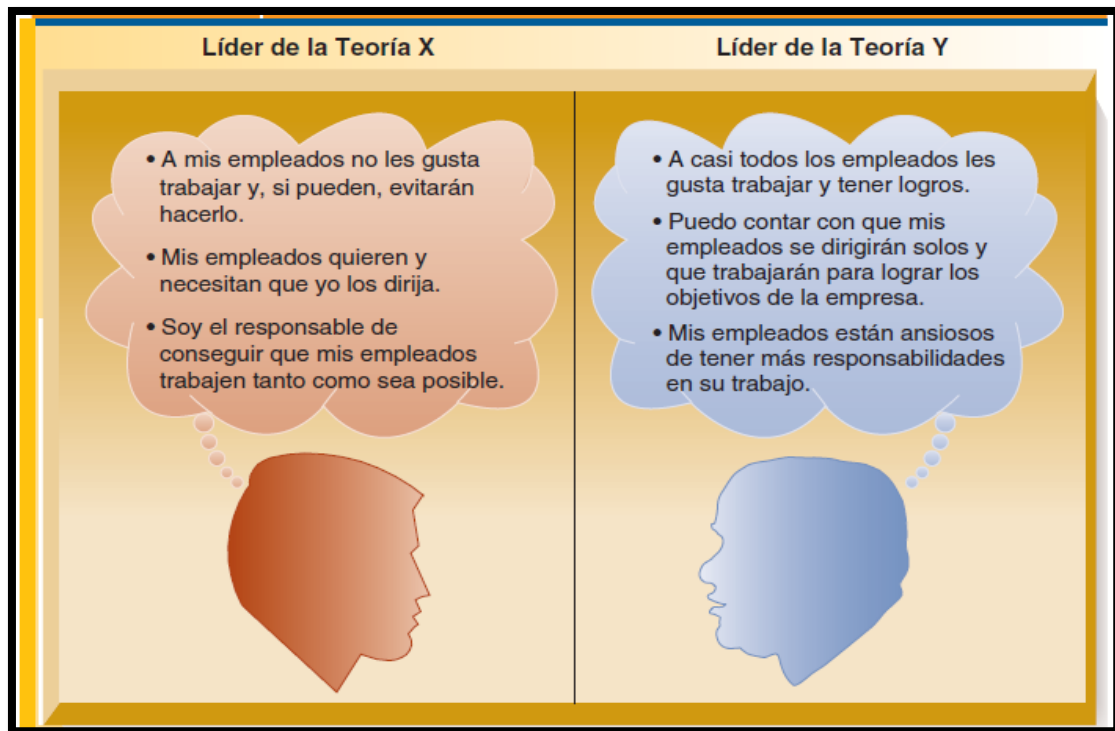


Figura 1. Teoría X y Teoría Y.

Nota: Adaptado de Hellriegel. Administración., (2009)

Teoría de la Administración Científica de Taylor

Sostuvo que, para buscar la solución a los problemas en una organización, es necesario utilizar como herramienta la observación y la medición, con ello se logrará optimizar los procesos y mejorará el análisis de las actividades, reducir los tiempos, movimientos repetitivos. (Taylor, 1911).

Teoría de la Administración de Fayol

Es transcendental que la estructura básica de una organización aplicándose a cualquier organización, así mismo estos principios deben tener criterio, uso de razón y mesura. (Arbeláez et.al., 2014)

Teoría Clásica de La Burocracia de Weber

Explicaron que su importancia radica en la burocracia de una organización, en todo caso la empresa debe buscar una solución óptima para los problemas de la sociedad. (Arbeláez et.al., 2014)

Modelos Neoclásicos

Teoría sobre la Motivación

Busca activar y mantener el comportamiento, cuenta con dos teorías, la primera es la teoría de la igualdad y la segunda es la teoría de las expectativas, buscando tomar decisiones que no involucren a los trabajadores lo que indica la teoría X mientras que la teoría Y, involucra al recurso humano en la toma de decisiones. (Serna ,1991)

Teorías de las Necesidades Aprendidas

La teoría de McClellan su importancia radica en el concepto de las necesidades humanas indicando que son aprendidas y adquiridas durante el ciclo de vida de toda persona, son divididas en la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación. (Arbeláez et.al., 2014)

Teoría del Refuerzo de Skinner

Su importancia radica en el refuerzo que es una condición en el comportamiento humano, como el refuerzo positivo y el refuerzo negativo, los castigos y la extinción. (Arbeláez et.al., 2014)

Modelos Estratégicos

Planeamiento Estratégico

El planeamiento estratégico es un método muy utilizado en las empresas que utiliza herramientas como el foda, matrices MPI, MPE, MPC, MGBC, con la finalidad de establecer los objetivos estratégicos en un tiempo determinado. (Arbeláez et.al., 2014)

Dirección Estratégica

Es la que usan las empresas con fin de lucro para lograr una intención estratégica, es necesario siempre contar con una base que mantenga una integración. (Arbeláez et.al., 2014)

Alianzas Estratégicas

Es la unión entre dos o más actores sociales diferentes, con el fin de dialogar y definir los objetivos, consensos, para un plan de acción conjunta, obteniendo el beneficio en mutuo acuerdo. (Arbeláez et.al., 2014)

Modelos de Calidad

Calidad Total

Es de suma importancia ya que forma parte de la gestión que ciertamente está involucrada en la administración de una empresa con la finalidad de obtener la auto superación y el perfeccionarse a través de distintas herramientas de gestión tales como: el ciclo de mejora continua (planear, hacer, verificar y actuar), método kaizen, empoderamiento y el coaching por otro lado esta es importante las habilidades gerenciales, tales como la delegación de funciones y gestión del estrés. (Arbeláez et.al., 2014)

Círculos de Calidad

Es una herramienta importante para mejorar la calidad de los procesos de una organización, ya que son el resultado de los análisis realizados en las distintas áreas, tiene por finalidad buscar el compromiso de los trabajadores para que se esfuercen en mejorar sus actividades y también los de sus compañeros. (Arbeláez et.al., 2014)

Teoría del Kaizen o Mejoramiento Continuo

El método kaizen busca mejorar el proceso de manera gradual, enfocándose en la participación de los trabajadores, para concientizar a los trabajadores. (Arbeláez et.al., 2014)

Modelos Postmodernos

Benchmarking

Es un sistema que analiza, organiza, y se ejecuta en un plazo determinado siendo por lo general de largo plazo, así mismo busca comparar las buenas experiencias de las empresas que son las competencias de otras organizaciones, con el fin de mejorar la estrategia. (Arbeláez et.al., 2014)

Reingeniería

Es una práctica que se utiliza en las organizaciones para rediseñar los procesos operativos, estratégicos, etc., agregando un valor a las operaciones para mejorar el sistema con el fin de reducir los costos y aumentar la productividad. (Arbeláez et.al., 2014)

Empoderamiento o Empowerment

Es una habilidad gerencial que busca mejorar el estilo de liderazgo, buscando autonomía en sus funciones, habilidad para asumir sin la necesidad de la presencia de un jefe superior para la supervisión en la toma de decisiones. (Arbeláez et.al., 2014)

Outsourcing

Es un método que busca tercerizar procesos que no dan un valor agregado a una organización o al proceso principal de la empresa, opera a través de asociaciones (Arbeláez et.al., 2014)

Modelo de la teoría de las decisiones

Este modelo se enfoca en analizar, evaluar, estudiar las actividades, procesos principales de una organización a través de las decisiones como un soporte para decidir la mejor decisión viable y rentable de una empresa. Esta teoría las decisiones son parte fundamental en la gestión administración de cualquier tipo de organización ya sea del sector privado o público. (Koontz y Weihrich, 2013)

Una decisión forma parte de selección de alternativas que luego de analizarlas y evaluarlas en un grupo de personas busca alcanzar el objetivo planificado o el resultado deseado. Se señala que antes de tomar la decisión idea se debe determinar lo que se pretende lograr, establecer los objetivos y las estrategias para mejorar una situación que sigue funcionando. (Alvarado, 1990)

El análisis de decisiones sustenta todas las funciones directivas. Nada de lo que un directivo hace es más importante que el uso de la mejor información disponible para tomar buenas decisiones. El daño causado a una organización por una decisión básicamente desacertada no puede ser evitado ni por la más cuidadosa planificación ni por una implementación básica. (Alvarado, 1990)

En referencia a las herramientas vamos a conceptualizar, en primera instancia algunas de las teorías más importantes que tienen directa inferencia en la toma de decisiones, nos referimos a: teoría de juegos, teoría de la utilidad cardinal y teoría de las restricciones. (Alvarado, 1990)

En los últimos veinte años, la teoría de juegos (o teoría de las decisiones interactivas) se ha convertido en el modelo dominante en la teoría económica y ha contribuido significativamente a la ciencia política, la biología y a estudios de seguridad nacional. El

papel central de la teoría de juegos en teoría económica fue reconocido con el premio nobel de economía otorgado a John C. Harsanyi, John Nash y Reinhard Selten en 1994, esta teoría analiza el comportamiento estratégico cuando dos o más individuos interactúan y cada decisión individual resulta de lo que él (o ella) espera que los otros hagan. Es decir que debemos esperar que suceda a partir de las interacciones entre los individuos. (Alvarado, 1990)

En la década de los 40' Von Neumann y Morgenstern sostuvieron que la gente no siempre toma decisiones buscando maximizar el valor monetario esperado, sino que busca maximizar la utilidad esperada, así nace la teoría de la utilidad cardinal o utilidad en riesgo. Con base en supuestos lógicos acerca de la manera como la gente elige entre opciones, ambos autores desarrollaron un procedimiento para cuantificar o medir la utilidad que los bienes o el dinero tienen para una persona.

En la década del setenta el Doctor en Física Eliyahu Goldratt desarrolló lo que se ha dado a conocer como la teoría de las restricciones (theory of constraints o, simplemente, TOC) que se basa en la idea de que el objetivo (o meta) de toda empresa (o sistema) es generar dinero de forma sostenida, aumentando el throughput (ingreso a través de las ventas) al mismo tiempo en que se reducen los inventarios y los gastos operativos. (Alvarado, 1990)

La clave de esta filosofía pasa por demostrar que toda compañía es una gran cadena de recursos interdependientes (maquinarias, personal, instalaciones y demás), pero que solo unos pocos de esos recursos, llamados “cuellos de botella” o “restricciones”, son los que condicionan la salida de toda la producción. Las restricciones, entonces, no se refieren a recursos escasos, sino a criterios y decisiones erróneas que impiden a la firma alcanzar su objetivo. (Alvarado, 1990)

El proceso de la toma de decisiones es sin duda una de las mayores responsabilidades, sin embargo, las decisiones marcan el éxito o fracaso de cualquier organización, son como el motor de los negocios.

En el momento de tomar una decisión es importante que se pueda estudiar el problema o situación y considerarlo profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones. También es de vital importancia para la administración

ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia. También el tomar una decisión consta de la resiliencia porque nunca nos debemos de dar por vencidos ante los obstáculos que se nos pongan enfrente. Después de tomar una decisión ya no hay marcha atrás y tendrás que afrontar las consecuencias por eso tomate un tiempo para analizar lo que vas hacer (Kast, 1979)

Toma de decisiones

Es un método que busca identificar el problema, elegir la alternativa correcta y dar una solución elocuente. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996)

Se concluye de lo afirmado por los autores que es necesario conocer las fases de la administración, lo que conlleva a obtener resultados satisfactorios en la gestión administrativa con ello se lograra optimizar los procesos, reducir los costos y aumentar la productividad. (Robbins y Coulter, 2011)

Las decisiones tienen por finalidad identificar el problema, investigar sobre la información recolectada para buscar alternativas y optar por la solución más viable para la empresa, teniendo en cuenta los riesgos de implementar la alternativa elegida. Se puede deducir que el resultado final es solucionar un problema escogiendo la mejor alternativa. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009)

Las decisiones de una empresa forman parte de la esencia de la gestión administrativa, empezando por elegir las alternativas de solución para seleccionar la que mejor se adecua a la situación de la empresa. (Pinto, 2005),

El proceso de toma de decisiones no finaliza con seleccionar de la mejor alternativa, se debe aplicar la propuesta y controlar o delegar la responsabilidad a otras personas. (Serna, 1991)

El proceso para detectar problemas suele ser informativo e intuitivo. Es una importante como una experiencia del pasado, para realizar un plan establecido y para mejorar el desempeño de los procesos y los trabajadores. Los gerentes que están alertas suelen presentar los problemas muy pronto. (Stoner, et al ,1996)

Según los autores se deduce que es fundamental conocer el proceso de la toma de decisiones, ya que, sin los conocimientos necesarios sobre la administración de la organización, no se podría elegir una mejor opción ante cualquier posible problema. (Vara, 2010).

La teoría matemática reside en todo aquello que forma parte de la administración de operaciones en todo tipo de organización (Chiavenato, 2006) Diversas medidas en la administración se ejecutan en función a soluciones obtenidas en ecuaciones matemáticas que suponen eventos reales que obedecen a ciertas leyes o regularidades.

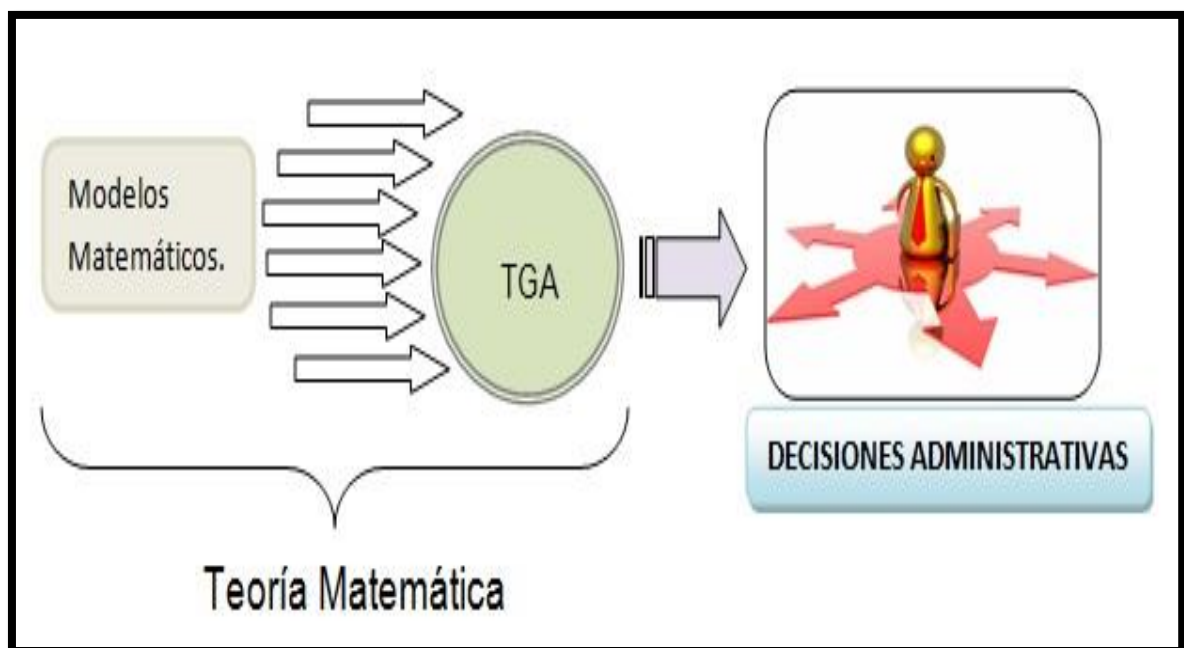


Figura 2 . Teoría Matemática.

Nota: Adaptado de Chiavenato, la Teoría General de la Administración (2006)

Según la Teoría de las Restricciones pide agrupar los esfuerzos en aquellas acciones que tienen relación franca respecto a la eficacia de la empresa y asumirla como un todo, es decir sobre los resultados generales. Si el objetivo que se persigue es obtener mayores ganancias, entonces toda acción que posibilite alcanzar el objetivo será considerado positivo, mientras

que aquellas situaciones que alejen a la empresa de tal fin, será considerado negativo. (Vara, 2010).

Condiciones en la teoría de decisiones

Certidumbre

Esto conlleva a prevenir antes de tomar una mala decisión que conlleven a consecuencias fatales, como la reducción de la productividad y en la rentabilidad de la organización. (Hellriegel, et al, 2009)

Es necesario conocer todas las posibles opciones se tendrá una mejor acción de respuesta debido a que ya se conoce la realidad problemática. (Robbins y Coulter , 2011)

Riesgo

Es una condición necesaria en toda organización para solucionar un problema, la probabilidad de que exista una solución que lleve a un resultado, se deduce que siempre va existir una solución, para ello se debe identificar la mejor alternativa. (Robbins y Coulter, 2011)

Se explica que hay posibilidad de un margen de error de que el proceso falle. El ensayo y error es importante el objetivo es identificar la alternativa que mejor se adecue a la solución del problema a tratar. (Pilar, 2012)

Para tomar una buena decisión se debe considerar que la elección de la alternativa debió ser analizada por parte de los gerentes de la organización teniendo en cuenta varios criterios según sus normas establecidas, todo ello conlleva mejorar la capacidad de solucionar los problemas bajo presión, adaptándose a los cambios o etapas que pasan las organizaciones. (Fred, 1996)

Incertidumbre

Es un método importante y necesario en la toma de decisiones para conocer el origen del inconveniente, sus ventajas y desventajas todo ello para evaluar la mejor alternativa de respuesta. (Hellriegel, et.al, 2009)

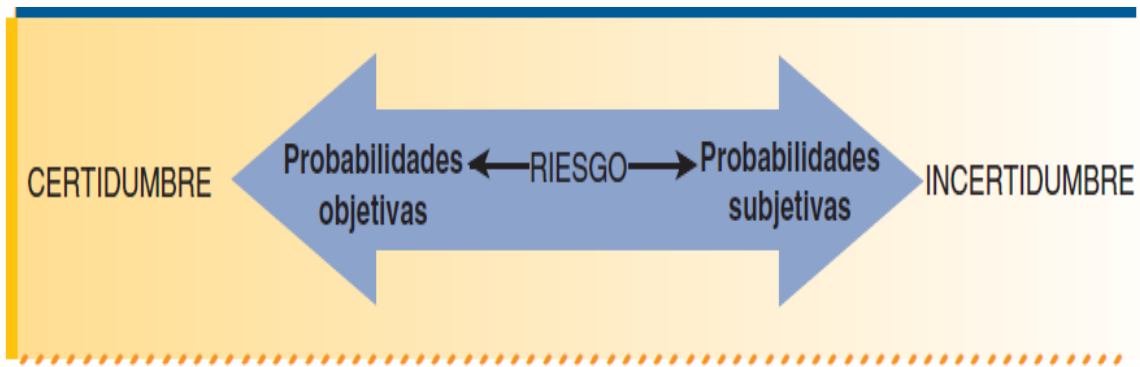


Figura 3. Condiciones para la Toma de decisiones

Nota: Adaptado de Hellriegel . Administración: Un enfoque basado en competencias., (2009)

Método para la tomar decisiones

Racionalidad

La racionalidad es actuar de acuerdo con la razón y dejarse llevar por los impulsos. (Amaru, 2009).

La racionalidad busca determinar la alternativa elocuente que pueda lograr los objetivos de la empresa, se utiliza la razón o para determinar en una situación siendo este lo mejor o lo más lógico. (Robbins, et al, 2011)

La toma de decisiones racionalmente, se encuentra limitados por su capacidad de procesar la información, llevándolos a una solución satisfactoria, en vez de una óptima, aceptan soluciones que son buenas. Son racionales dentro de los límites (cotas) de su capacidad de procesamiento de información, en su mayoría las decisiones que se toman no corresponden a las premisas de la racionalidad perfecta, sino que siguen el método de la racionalidad acotada. Sin embargo, la toma de decisiones también sufre la influencia de la organización: su cultura, políticas internas, consideraciones de poder y un fenómeno llamado intensificación del compromiso, que es una dedicación redoblada a decisiones anteriores, aunque haya pruebas de que estén equivocadas, (Robbins, et al, 2011)

Racionalidad limitada

Se deduce de lo anterior que las decisiones van a depender de la cantidad de información que se recolecte sobre la realidad del problema. (Robbins y Coulter, 2011)

La gestión administrativa se debe tomar la decisión correcta en el menor tiempo posible para evitar dificultades en el proceso administrativo. (Amaru, 2009)

Intuición

La percepción para decidir si lo que se establece es correcto o no es correcto de conocer la realidad del asunto a tratar. (Amaru, 2009)

El enfoque que parte de la toma de decisiones para comprender la política internacional no es nuevo. Hace veinticuatro siglos, el historiador griego Tucídides, en su guerra del Peloponeso, examinaba los factores que llevaban a los líderes de las ciudades estado a decidir los temas de la guerra y la paz, tanto como la alianza y el imperio, con tan gran precisión como hacían en las circunstancias en las que estaban inmersos. Se centraba no sólo en las razones conscientes para las elecciones de los hombres de Estado y sus percepciones del entorno sistémico, ambas están reflejadas en los discursos que se les atribuye, sino también en las profundas fuerzas psicológicas del temor, el honor y el interés que en variadas combinaciones los motivaban como individuos y les imponían el tono prevaleciente a sus sociedades específicas. (Pérez y Rosales, 1997)

Técnicas para tomar decisiones

Técnicas cualitativas o heurísticas

En la toma de decisiones es necesario como antecedentes información estadística relevante que informe en resumen la situación actual del problema, para ello es importante los datos históricos y un sistema de información que contenga la base de datos para utilizarlo cuando sea requerido. Siendo métodos no matemáticos. (Galindo, 2006).

Técnicas cuantitativas

Esta técnica se utilizan los modelos matemáticos, ya que los resultados son numéricos, se aplican las matemáticas y se utilizan softwares estadísticos (Galindo, 2006).

Modelos matemáticos	Descriptivos	{ Representan todas las relaciones, pero no indican ningún curso de acción.
	Normativos	{ Modelos de optimización. Prescriptivos del curso de acción que debe tomarse para el logro de un objetivo.
	Determinísticos	{ Las relaciones funcionales, es decir, los parámetros del modelo, son conocidos con certidumbre.
	Estocástico	{ Su finalidad es optimizar los resultados máximos y mínimos esperados.
	Lineal	{ Las relaciones funcionales son aquellas en donde la variable dependiente es proporcional a la variable independiente.
	No lineal	{ Utiliza curvilíneas o ecuaciones no proporcionales.
	Estático	{ Está definido en un punto fijo de tiempo y se asume que las condiciones del modelo no cambian durante el proceso de solución.
	Dinámico	{ El curso de acción óptimo se determina por un análisis múltiple de periodos de tiempo.
	Simulación específica	{ Proceso de experimentación utilizado para describir o analizar un problema de un área.

Figura 4. Clasificación de los modelos matemáticos

Nota: Adaptado de Galindo, Fundamentos de Administración, (2006)

Importancia de la decisión

Las decisiones son importantes en todo ámbito de la vida, empezando en una organización tanto el proceso, trabajadores, maquinarias, productos, así mismo las decisiones influyen en el entorno y la economía a nivel nacional, es imprescindible que se encuentre fundamentado en la lógica a través de herramientas, que puedan evaluar de forma objetiva, reduciendo costos y aumentando la rentabilidad. (Amaru, 2009)

La Toma de Decisiones otorga una solución para elegir el mejor camino para las alternativas y las operaciones, la toma de decisiones siempre va ser necesario identificar el origen del problema para buscar la mejor alternativa y aplicarla al problema. Chiavenato (1994)

Todas las decisiones no son iguales, ni producen las mismas consecuencias, ni tampoco su adopción es de idéntica relevancia, por ello existen distintos tipos de decisiones. (Claver, 2000).

Dimensiones de la Toma de Decisiones

Dimensión 1: Proceso de Toma de decisiones

El proceso para la toma de decisiones empieza identificando el problema, luego identificar los criterios de decisiones, su ponderación de criterios, el desarrollo de las alternativas a través de una lista de opciones, se analiza la alternativa a continuación se selecciona la alternativa por último se realiza la implementación de la misma para luego ser evaluada y medir los grados de efectividad en el proceso o área de una organización. (Robbins y Coulter, 2011)

Una vez que se conoce la existencia del problema, se deben identificar los criterios de decisión que serán relevantes para la resolución del problema. Cada persona que toma decisiones suele tener unos criterios que los guían en su decisión. Este paso nos indica que son tan importantes los criterios que se identifican como los que no; ya que un criterio que no se identifica se considerara irrelevante por el tomador de decisiones.

Los criterios seleccionados en la fase anterior no tienen toda la misma importancia, por tanto, es necesario ponderar las variables que se incluyen en la lista en el paso anterior, a fin de darles la prioridad correcta en la decisión. Este paso lo puede llevar a cabo dándole el mayor valor al criterio preferente y luego comparar los demás para valorarlos en relación al preferente. (Kast, 1979)

Una vez que se han desarrollado las alternativas el tomador de decisiones debe analizarlas cuidadosamente. Las fortalezas y debilidades se vuelven evidencias. Mientras que el proceso de selección queda completado con el paso anterior, sin embargo, la decisión puede fallar si no se lleva a cabo correctamente. Este paso intenta que la decisión se lleve a cabo, e incluye dar a conocer la decisión a las personas afectadas y lograr que se comprometan con la misma. Si las personas que tienen que ejecutar una decisión participan

en el proceso, es más fácil que apoyen con entusiasmo la misma. Estas decisiones se llevan a cabo por medio de una planificación, organización y dirección efectivas. (Robbins y Coulter, 2011)

El proceso del resultado de la toma de decisiones para verse que se ha corregido el problema. Si como resultado de esta evaluación se encuentra que todavía existe el problema tendrá que hacer el estudio de lo que se hizo mal. Las respuestas a estas preguntas nos pueden llevar de regreso a uno de los primeros pasos e inclusive al primer paso. (Kast, 1979)

Dimensión 2: Estilo de Toma de decisiones

Estilo de pensamiento lineal

Este estilo de toma de decisiones se caracteriza por utilizar un pensamiento racional y lógicos para sus acciones (Robbins y Coulter, 2011)

Estilo de pensamiento no lineal

Es un estilo que se opone al anterior guiándose de la intuición, empirismo, para tomar las decisiones. (Robbins y Coulter, 2011)

Dimensión 3: Tipo de decisiones

Decisiones programadas

Estas decisiones tienen problemas conocidos, información definida por lo cual la decisión es repetitiva y se utiliza el método de la rutina. (Robbins y Coulter, 2011)

Son repetitivas y rutinarias, cuando se ha definido un procedimiento o se ha establecido un criterio (o regla de decisión) que facilita hacerles frente, permitiendo el no ser tratadas de nuevo cada vez que se debe tomar una decisión. En este tipo de decisiones no es el mayor o menor dificultad en decidir, sino que se encuentra en la repetitividad y la posibilidad de predecir y analizar sus elementos componentes por muy complejos que resulten estos. (Claver, 2000)

Decisiones no programadas

No tiene decisiones repetitivas por lo cual la solución elegida es única y no recurrentes. (Robbins y Coulter, 2011)

Las decisiones no programadas son aquellas que resultan nuevas para la empresa, no estructuradas e importantes en sí mismas. No existe ningún método establecido para manejar el problema porque este no haya surgido antes o porque su naturaleza o estructura son complejas, o porque es tan importante que merece un tratamiento hecho a la medida. También se utiliza para problemas que puedan ocurrir periódicamente pero quizá requiera de enfoques modificados debido a cambios en las condiciones internas o externas.

La relación entre el nivel administrativo donde se toman las decisiones, la clase de problema al que se enfrentan y el tipo de decisión que es necesario adoptar para hacerle frente. Los directivos de alto nivel se enfrentan a decisiones no programadas, puesto que son problemas sin estructurar y a medida que se desciende en la jerarquía organizacional, más estructurados o comprensibles resultan los problemas y, por tanto, más programadas resultaran las decisiones. (Koontz y Weihrich, 2013)

Decisiones de rutina

Decisiones comunes y bien definidas, para problemas comunes por lo general con soluciones comunes (Robbins y Coulter, 2011)

Decisiones de adaptación

Son decisiones de soluciones a problemas poco convencional, no habituales por lo tanto la alternativa no es habitual. (Robbins y Coulter, 2011)

Decisiones innovadoras

Estas decisiones son soluciones inusuales debido a que los problemas complejos, dando alternativas creativas e innovadoras, las cuales son institucionales, que implica la normativa de la institución, tecnológica creando nuevos métodos de producción y administrativa que implica el proceso administrativo, reorganización, gestión moderna. (Robbins y Coulter, 2011)

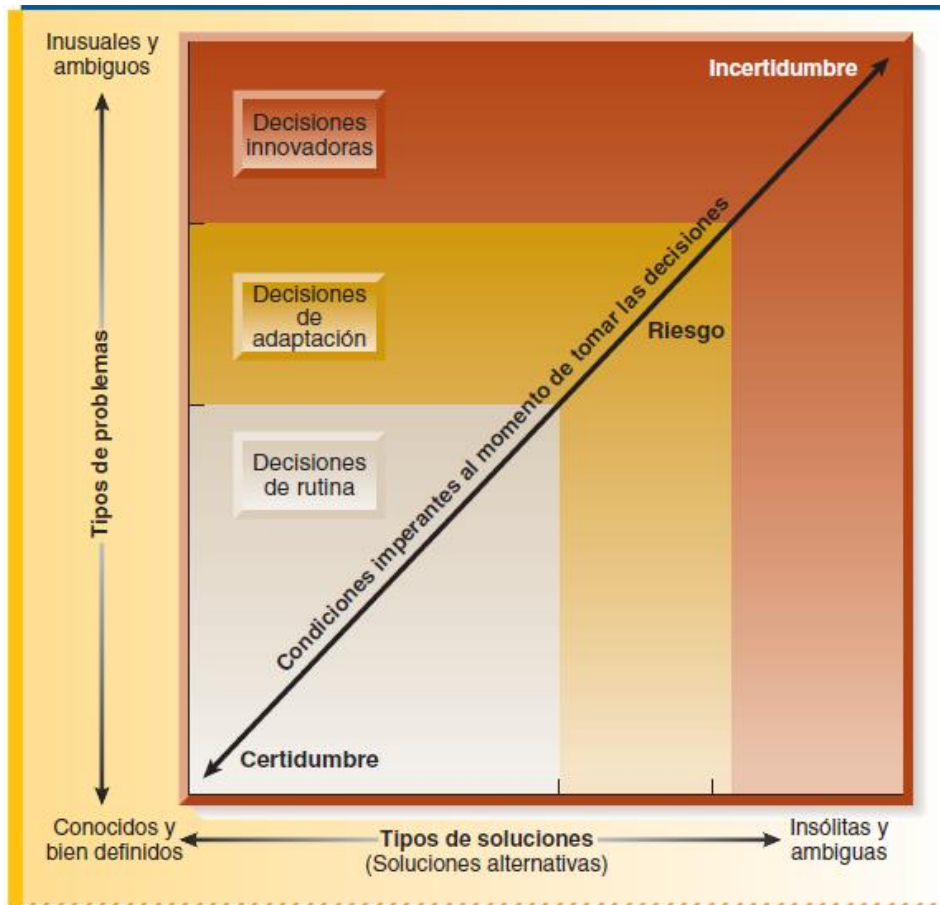


Figura 5. Tipos de decisiones

Nota: Adaptado de Robbins y Coulter . Administración, (2011)

La toma de decisiones sirve para identificar, seleccionar una alternativa que mejore los procesos administrativos u operativos, implica la teoría de juegos y la teoría del caos, estableciendo los parámetros dependiendo del sector. (Gilbert, 2008)

Tipología por niveles

Está conectada con el concepto de estructura organizativa y la idea de jerarquía que se deriva de la misma, las decisiones se clasifican en función de la posición jerárquica o nivel administrativo ocupado por el decisor.

Decisiones estratégicas

Son decisiones adoptadas por decisores situados en el ápice de la pirámide jerárquica o altos directivos. Estas se refieren a las relaciones entre la organización o empresa y su entorno.

Son decisiones de una gran trascendencia puesto que definen los fines y objetivos generales que afectan a la totalidad de la organización; son decisiones singulares a largo plazo y no repetitivas, por lo que la información es escasa y sus efectos son difícilmente reversibles; los errores pueden comprometer el desarrollo de la empresa y en determinados casos su supervivencia, por lo que requieren un alto grado de reflexión y juicio. (Koontz y Weihrich, 2013)

Decisiones tácticas o de pilotaje

Son decisiones tomadas por directivos intermedios. Estas decisiones pueden ser repetitivas y el grado de repetición es suficiente para confiar en precedentes, los errores no implican sanciones muy fuertes a no ser que se vayan acumulando. (Koontz y Weihrich, 2013)

Decisiones operativas

Adoptadas por ejecutivos que se sitúan en el nivel más inferior. Son las relacionadas con las actividades corrientes de la empresa. El grado de repetitividad es elevado: se traducen a menudo en rutinas y procedimientos automáticos, por lo que la información es disponible. Los errores se pueden corregir rápidamente ya que el plazo al que afecta es a corto y las sanciones son mínimas. (Koontz y Weihrich, 2013)

Actualmente todo gira en alrededor de las decisiones, sin embargo, a veces se decide sin la información correcta o incompleta o bajo presión, se debe tomar en cuenta las circunstancias. (Robbins, 2011).

La toma de decisiones consiste en que alguien denominado decisor (o grupo de decisores), para alcanzar ciertos objetivos, debe determinar, conjuntamente con el apoyo de un analista de sistemas, la alternativa que cumpla en mayor medida con sus expectativas, es decir, su mejor decisión (Hellriegel, et. Al ,2009)

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

Enfoques del pensamiento administrativo

Enfoque tradicional o clásico

Equivale a la administración clásica que indica administrar siguiendo ciertas formulas, siendo el más antiguo enfoque y el más aceptado en la actualidad. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009)

El enfoque tradicional se divide empezando con la burocracia implica el uso de normas, reglas y la división del trabajo siendo Weber el pionero de la administración burocrática, la científica basándose en la observación de los hechos, el padre de esta administración es Taylor y por último el proceso administrativo enfocándose en las funciones básicas de la administración, la planificación, organizar, dirigir y controlar, siendo identificado este enfoque por Henry Fayol. (Hellriegel, et. Al ,2009)

Enfoque conductual

Se concentra en el manejo de la conducta, aspectos humanos de una empresa y la motivación. (Hellriegel, et. Al ,2009)

Enfoques de sistemas

Un sistema es un complejo organizados por entradas que pueden ser insumos, recursos, luego se convierten en el proceso de transformación obteniéndose como resultados las salidas que pueden ser el producto terminado de algún proceso de producción. (Hellriegel, et. Al ,2009)

Consiste en ver el todo como un sistema compuesto por un conjunto de partes interrelacionadas, un todo indivisible y no como la suma de partes que lo originan, estudiando su entorno y su composición, identifica los subsistemas y sus elementos de acuerdo a su función, encontrándose dos características que son: la estructura, relacionada con la organización en el espacio de los elementos y el funcionamiento: los fenómenos que dependen del tiempo. (Chiavenato, 2009)

Enfoque de contingencias

En el enfoque de contingencias será necesario utilizar la tecnología de información para facilitar mejores resultados en la gestión administrativa. (Hellriegel, et. Al ,2009)

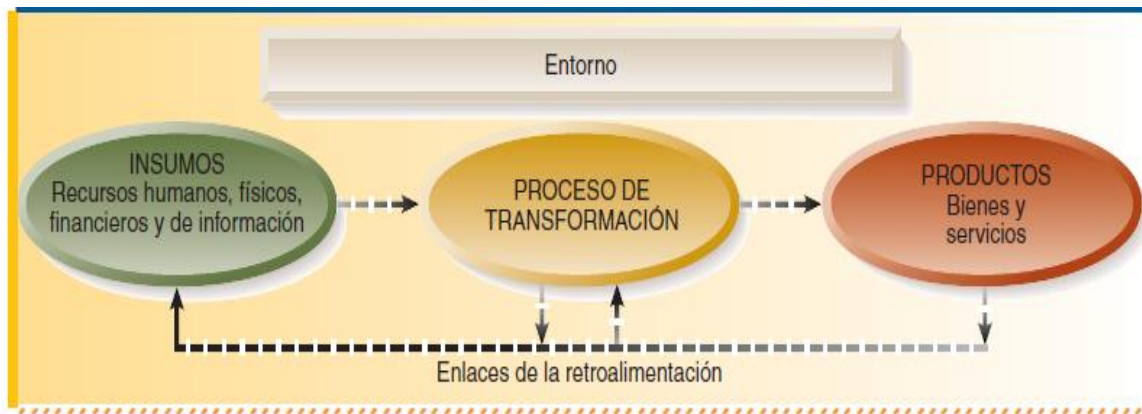


Figura 6. Sistema de una empresa

Nota: Administración. Hellriegel, Jackson y Slocum, (2009, p. 58)

Enfoque de calidad

Son las cualidades, características de un producto, especificaciones que se emplearon para cumplir, satisfacer las necesidades del cliente, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas del producto, y el ciclo de la mejora continua realizada por el pionero de la calidad con su ciclo de Deming. (Hellriegel, et. Al ,2009)

Este enfoque enfatiza la inspección de los resultados finales o intermedios para establecer lo que aceptará o rechazará, lo cual implicará una serie de consecuencias tales como: Procesos improductivos. Desperdicios. (Koontz y Weihrich, 2013)

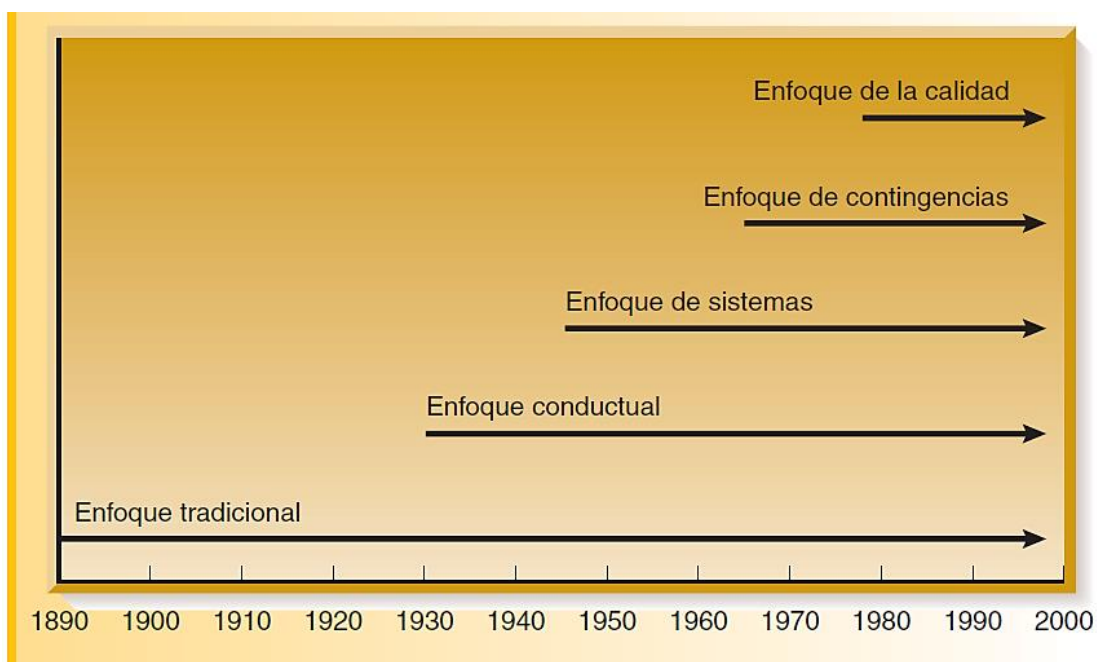


Figura 7. Historia del pensamiento administrativo

Nota: Adaptado de Hellriegel, Jackson y Slocum, Administración, (2009)

Tabla 1.

Pensamiento de la administración moderna

Autores	Pensamiento Moderno
Peter. Drucker (1974)	Escritor muy prolífico acerca de muchos temas generales de la administración.
W. Edwards Deming (después de la Segunda Guerra Mundial)	Introdujo el control de la calidad en Japón.
Laurence Peter (1969)	Observó que finalmente las personas son promovidas hasta un nivel en el que son incompetentes.
William Ouchi (1981)	Analizó una serie de prácticas administrativas japonesas selectas en el ambiente de Estados Unidos.
Thomas Peters y Robert Waterman (1982)	Identificó las características de las compañías que se consideraban de excelencia.

Nota: Adaptado de Koontz y Weihrich Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación (2013)

Enfoque de reingeniería

La reingeniería es un enfoque muy importante para conocer de otro punto de vista el proceso y aplicar la mejora continua. (Koontz y Weihrich, 2013)

Modelo de la gestión administrativa

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, incrementando la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. Considerando entonces, que en el entorno empresarial se aprecia que la empresa actualmente carece de objetivos, que impiden cumplir con sus propósitos, de planes por ausencia de una estructura organizacional y otros que repercuten negativamente en la operatividad de la misma, desde esta perspectiva analítica, las debilidades de la organización se han convertido en amenazas vulnerantes, que a medida que ha transcurrido el tiempo han venido creciendo, sin que se haya puesto en marcha un plan encaminado a solucionarlas. (Bermeo, 2012)

Para la investigación se trabajó dentro de una empresa logística orientada a comprar y vender toda gama de materiales eléctricos, en tal sentido se afirma que al ser una empresa logística es necesario revisar las teorías administrativas por tanto se tuvo como referencia lo definido por Chiavenato (2012) , quien indicó que la administración forma de un proceso que implica las funciones de todo administrador las cuales son planear, organizar , dirigir y controlar para lograr las metas establecidas , para obtener utilidades.

La administración se origina en la revolución industrial, cuando se impuso los procesos de manufactura luego se consolidó con la gestión del proceso administrativo, la gestión del talento humano, el conocimiento de los clientes y por último los mercados. Los modelos por si mismos no son suficiente para direccionar una empresa u organización por lo que es necesario su aplicación innovadora para lograr el objetivo establecido. (Serna, 1991)

El legado más importante en la administración son las funciones de toda administradora planear, organizar, dirigir y controlar, es pieza básica en cualquier gestión empresarial que sea necesario. (Taylor, 1911)

La Administración está comprendida por el proceso administrativo como: la organización, dirección, planificación y control de todos los recursos con los que cuenta la organización para conseguir las utilidades máxima. (Cruz y Jiménez, 2013)

La administración ejecuta un proceso administrativo en las actividades de la empresa en busca de alcanzar las metas ya planificadas. (Bernal y Sierra, 2013)

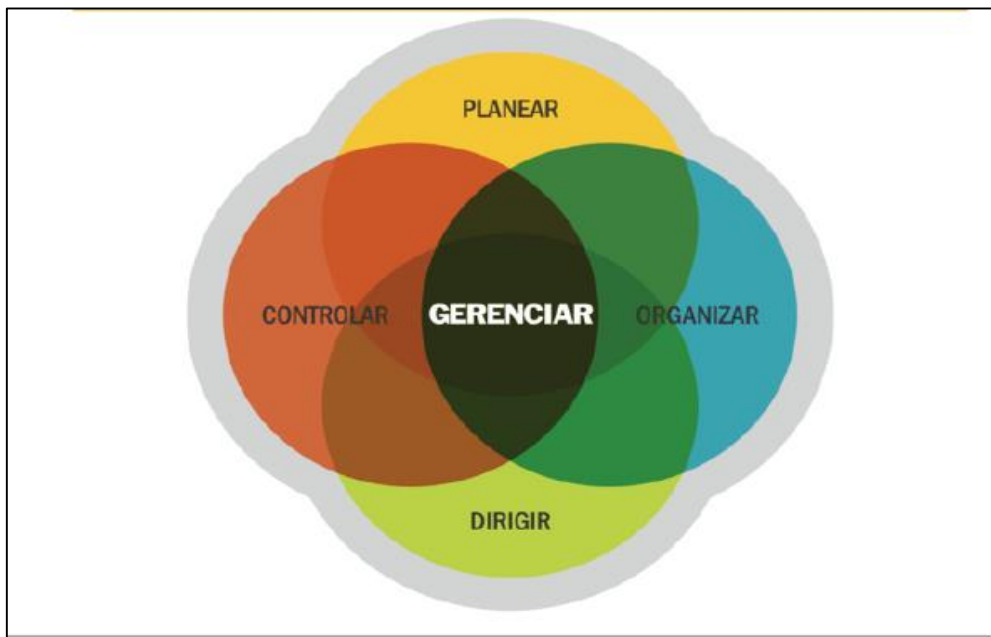


Figura 8. Funciones gerenciales

Nota: Adaptado de Koontz y Weihrich , Elementos de administración. (2013)

La gestión administrativa es una causa perenne y constante que conduce a una cadena de acciones propulsoras como idear, crear, mandar y fiscalizar recursos y capacidades para lograr completar el camino trazado concluyendo con la obtención de los logros propuestos.

De esta manera es necesario precisar que toda empresa o institución es una organización que tiene influencia del entorno por tal razón se dice que la organización debe interrelacionarse con el entorno ya que de ella recibe los ingresos de materia prima, personas, energía, etc. y las transforma en productos y servicios. (Chiavenato, 2012)

En resumen es necesario que dentro de una organización todas las áreas que forman parte de su estructura están obligados a tener una relación permanente y de reciprosidad entre sí, dónde se recepciona los elementos de entrada como materiales, individuos, fuente de poder e investigaciones y se evoluciona o cambia a bienes y servicios que se llevan al entorno.

Durante la segunda guerra mundial un grupo de profesionales entre los que destacaban físicos y matemáticos fueron convocados por Estados Unidos con el fin de observar rutas y ubicaciones de los submarinos alemanes, desarrollaron análisis de sistema e incrementaron su uso a la logística bélica, con el pasar de los años este instrumento fue de uso del Departamento de Defensa y de toda la industria en general. (Robbins y Coulter, 2011) de lo indicado se desprende que cualquier proceso logístico, industrial requiere del uso del análisis de sistemas que estará estrechamente relacionado con la investigación operativa no importando lo complejo que pueda ser el proceso.

La administración busca mejorar los procesos, optimizar los tiempos para aumentar la rentabilidad de una organización de producción o servicios. (Stoner, et. al, 1996)

La gestión administrativa implica coordinar, gestionar los procedimientos, distribuir los objetivos en funciones a sus actividades para que llevándose de forma eficiente la gestión administrativa. (Robbins y Coulter, 2011)

La palabra administrar representa organizar, busca tomar la decisión que guiaran a la empresa siguiendo las etapas de una gestión administrativa. (Hellriegel, et al ,2009)

Es un proceso en el cual se diseña, se mantiene un conjunto de individuos que trabajan en equipo para lograr la meta establecida este es el concepto de la administración. (Koontz y Weihrich, 2013)

Gestión

La definición de gestión implica un análisis para formular normas, políticas, procedimientos que contribuyen a mejorar sustancialmente la estructura de una organización a través de los sistemas gerenciales y el proceso de la toma de decisiones de una empresa. (Pilar, 2012)

Así mismo una gestión está constituida por planes que es el estudio adecuado y uso de los recursos, por otro lado, un planeamiento gerencia busca aplicar las acciones administrativas para regular y reglamentar los recursos utilizados por una organización para el beneficio de la misma organización. (Pilar, 2012)

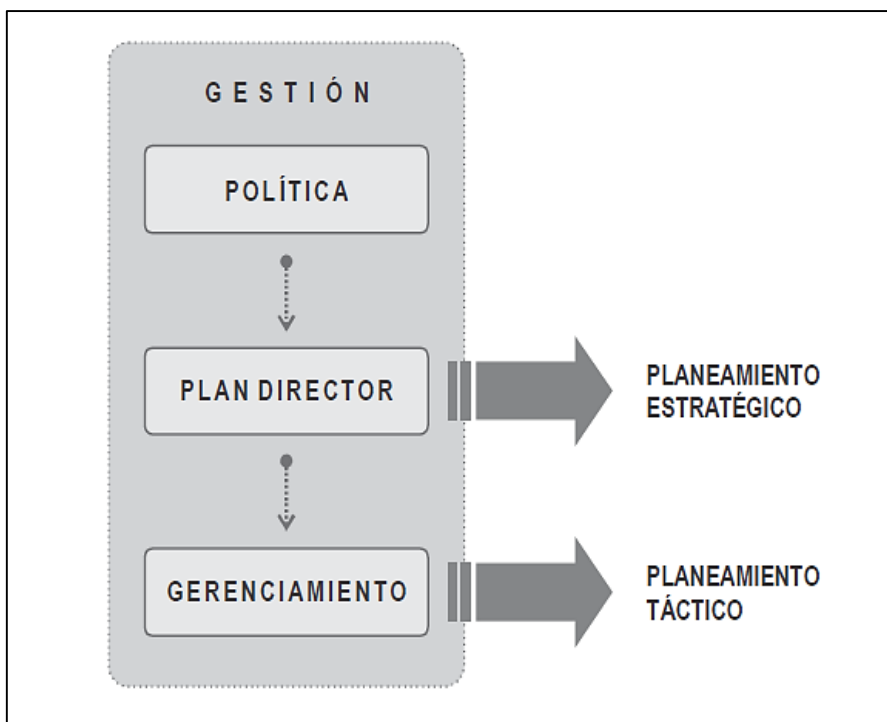


Figura 9. Un esquema de gestión

Nota: Adaptado de Pilar. Herramientas para la Gestión y la Toma de Decisiones., (2012)

Una gestión administrativa permite identificar proyectos estratégicos, principios y una gestión estratégica. (Jackes, 1997)

La administración de una cadena de suministros se enfoca en gestionar de manera óptima los procesos logísticos, utiliza secuencias para adquirir materia prima, reduciendo el nivel de inventarios, costos para obtener eficiencia. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012),

Es necesario realizar una gestión óptima para mejorar los procesos administrativos de una organización. (Amaru, 2009)

La gestión administrativa aplica las etapas de la administración en las distintas áreas de una organización con la finalidad de lograr los objetivos, teniendo en cuenta sus ventajas competitivas. (Chiavenato, 1994),

Importancia de la Gestión Administrativa

La administración busca mejorar los objetivos establecidos de una organización a través de la gestión, procedimientos, reglamentos, normas que busquen otorgar soluciones a los cuellos de botella comunes en toda empresa de distintos sectores. (Martínez, 2013)

Administrar requiere de estrategias que busquen no solo la rentabilidad de la empresa también el desarrollo económico y social del país, mejorar la infraestructura y disminuir el desempleo del país. (Louffat, 2012),

La organización de hoy en día, requiere de procesos descentralizados con información centralizada/distribuida, solo así se podrá mantener la flexibilidad necesaria para enfrentar y gerenciar los cambios que exige el mundo de hoy. (Cruz y Jiménez, 2013)

Dimensiones de la Gestión administrativa

Dimensión 1: Planificación administrativa

La planificación forma parte fundamental de la toma de decisiones, es una acción que debe seguir toda empresa, junto con sus principios, misión y visión para las metas establecidas por las empresas. (Amaru ,2009)

Planificar requiere aplicar diversas herramientas de gestión tales como identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidad de una organización, siendo el primer paso para mejorar la gestión administrativa. (Galindo, 2006)

Orientada al cumplimiento de propósitos definidos, la planeación permite ejecutar decisiones que se adapten a los principios empresariales definidos y de las acciones para cumplirlos (Galván, 2009), implica que se definan los objetivos organizacionales, se establezcan estrategias para alcanzar las metas y tácticas individuales para lograr el propósito deseado y que las decisiones que se tomen produzcan resultados en fechas posteriores.

La puesta en práctica de la decisión radica en adoptar alternativas de seguimiento y la evaluación porque una planificación eficaz requiere tener definidas prioridades claras y flexibles

Planes estratégicos

Es el proceso más importante de toda entidad u organización debido a las funciones que se requiere, debe disponer de todas las herramientas necesarias para lograr aumentar la rentabilidad de la organización (Amaru, 2009)

Este proceso sigue los siguientes pasos: diagnostica los factores externos e internos de una empresa, decide su visión y misión, establece metas a corto, mediano y largo plazo, forma estrategias generales y por últimos asigna los recursos necesarios para implementar y alcanzar las metas establecidas. (Robbins y Coulter, 2011)

Planes tácticos o funcionales

Son los planes dirigidos por los jefes con jerarquía de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa teniendo en cuenta que su ejecución es a mediano plazo de un año, dos años o menos y se dan en un área específica. (Amaru, 2009)

Planes Operativos

Son los lineamientos establecidos por la planificación táctica y buscan la formulación de los procesos más desarrollados que son ejecutados por los jefes del área de operaciones siendo los últimos niveles jerárquicos de la organización. (Amaru, 2009)

Dimensión 2: Organización administrativa

Se definió como el bosquejo de la organización que busca mejorar la coordinación de los recursos y sus funciones para lograr los indicadores establecidos en la planificación (Amaru, 2009)

Es importante aplicar los principios los cuales son el objetivo, la especialización, la jerarquía difusión, coordinación, estructura organizacional y modelos, cultura organizacional, comportamiento humano. (Koontz y Weihrich, 2013)

Consiste en determinar los recursos y actividades que se requieren para alcanzar los objetivos

de la organización. Es la acción de administrativa y técnica que permite dividir tareas conforme a lo definido en los organigramas y manuales, procurando la comunicación formal entre áreas para mantener adecuadas relaciones. (Galván, 2009)

Dimensión 3: Dirección administrativa

Se define como la realización de todo lo planeado en acciones utilizando los elementos de la administración estos comprenden la comunicación, motivación y el liderazgo. (Amaru, 2009)

Es la capacidad de conducir la organización y a cada uno de los miembros para que contribuyan a las metas conforme a las estrategias; este liderazgo implica influir y motivar a los empleados por el nivel de desempeño a través de los distintos sistemas de comunicación (Galván, 2009) y el uso adecuado de los recursos disponibles.

Para que exista una dirección es necesario que exista la motivación, la cual busca que todo trabajador este bien con las actividades que realiza, esta motivación hará que las funciones encomendadas sean positivas para gestionar de forma eficientes su trabajo. (Robbins y Coulter, 2011)

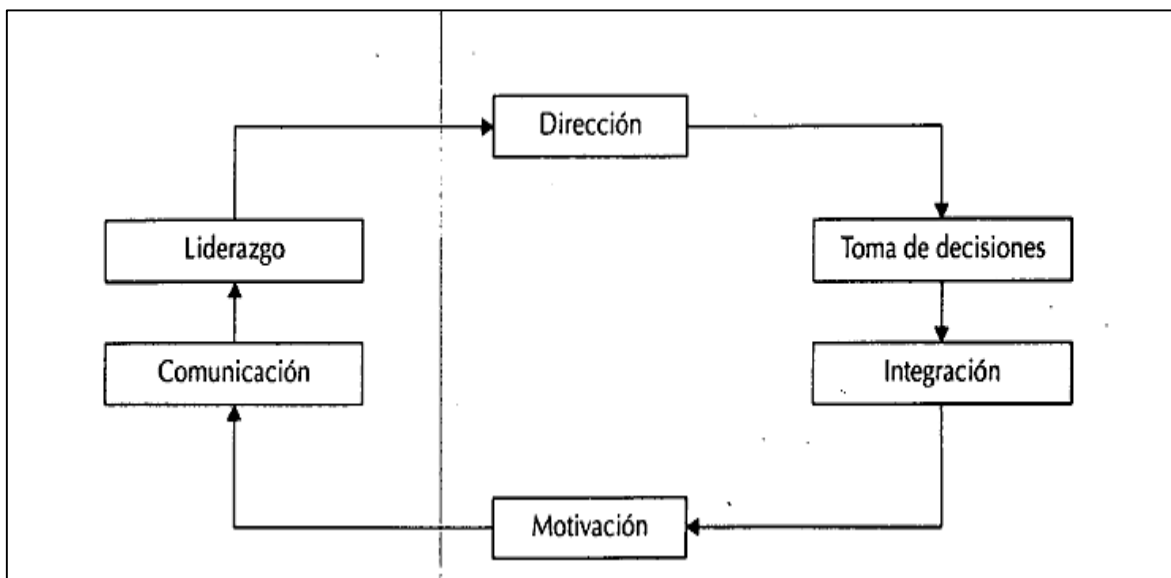


Figura 10. Proceso de dirección

Nota: Adaptado de Robbins y Coulter . Administración(2011).

La dirección administrativa es la función de los administradores que busca ejecutar, influenciar, motivar a todo el personal de la empresa, para alcanzar la meta, objetivo, comunicando las labores para que realicen sus actividades primordiales logrando mejorar su productividad. (Chiavenato, 2006),

Dimensión 4: Control administrativo

El control busca una retroalimentación que se utiliza para mejorar el sistema a través de indicadores de gestión, es necesario su evaluación para controlar y corregir las posibles desviaciones, el control se divide en las siguientes partes: establecer estándares, medición, corrección, y la retroalimentación. (Amaru, 2009)

Es un proceso que tiene como objetivo controlar un sistema según lo establecido en su normativa u procedimiento, en base a la información constante sobre el proceso del área y su meta o indicador. (Amaru, 2009)

Galván (2009), define el control como la acción administrativa y técnica que permiten evaluar los resultados de la gestión estén acordes lo planeado y a los elementos de medición para en base a ellos evaluar el desempeño y las acciones correctivas que fueran necesarias.

A pesar de que el factor monetario pareciera el más importante, la toma de decisiones se da sobre los recursos financieros y materiales de una empresa, el cual se puede ver afectado por las decisiones del talento humano, de estas dependen los recursos económicos, materiales y tecnológicos.

Es el elemento del proceso administrativo que busca determinar el indicador de productividad que implica el nivel de eficacia y el nivel de eficiencia. (Louffat, 2012)

Control estratégico

El control estratégico es el complemento importante en la planificación estratégica la cual establece misión, visión, estrategias, objetivos, ventajas competitivas, principios, valores. (Amaru, 2009)

Control en las Áreas Funcionales

Se aplican en las diferentes áreas de la empresa: producción, marketing, finanzas, recursos humanos. Estos controles tienen como resultado información específica en áreas especializadas lo cual benefician en las decisiones gerenciales y a cada una de las áreas de la organización. (Amaru, 2009)

Control Operativo

Se encamina en la acciones y dinámicos, así mismo la utilización de patrimonios en las distintas áreas de la organización, para ello se utilizan distintas herramientas tales como el diagrama de precedencia, plan de presupuesto. (Amaru, 2009)

Las organizaciones buscan mediante actividades el desarrollo profesional a través de la especialización de los individuos en su conocimiento tal como lo son los modelos gerenciales que incluyen producción, logística, contabilidad, gestión del talento humano, etc. (Bernal y Sierra, 2013),

Explica que es necesario ejercer un previo control de esta forma se podrá evaluar de manera óptima el trabajo con relación al plan que se tuvo con el objetivo de tomar las medidas que corrijan la causa del problema y se logren resultados beneficiosos para la organización. Trata de alcanzar los objetivos mediante la regulación de las evaluaciones a los colaboradores que desempeñan sus funciones dentro de la organización. (Martínez, 2013)

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo influye el modelo de Toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo influye el modelo de toma de decisiones en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?

Problema específico 2

¿Cómo influye el modelo de Toma de decisiones en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?

Problema específico 3

¿Cómo influye el modelo de Toma de decisiones en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?

Problema específico 4

¿Cómo influye el modelo de Toma de decisiones en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación metodológica

El estudio se desarrolló en un enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental y de método hipotético deductivo con la finalidad de analizar las variables de estudio, para fundamentar cada una de ellas. Se recurrió a la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas, es así que luego se procedió a analizar la influencia de la toma de decisiones y la gestión administrativa en la empresa de estudio, finalmente para la comprobación de la hipótesis se realizó la prueba de Chi-cuadrado donde se evidenció la existencia de la correlación causal.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación demostró que el modelo de toma de decisiones podrá mejorar la gestión administrativa de los trabajadores en la empresa Tecsur S.A., se consiguió identificar cuáles son los problemas más relevantes en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa TECSUR S.A, así mismo podrá servir como evidencia científica para que se puedan realizar futuras investigaciones posteriores con el objetivo de mejorar e incrementar los estudios en el país en relación al modelo de Toma de decisiones y la gestión administrativa de una organización de distintos sectores.

Justificación teórica

En el estudio se utilizó el modelo gerencial de Fayol y el modelo sobre la teoría de las decisiones, contribuyendo sustancialmente a mejorar la toma de decisiones en consecuencia la rentabilidad de la empresa. Según Gallagher y Watson (1982), mencionaron que toda gestión administrativa busca aumentar la productividad a través de los procesos administrativos llevando consigo la optimización de los procesos. Esto favorecerá el enriquecimiento de los enfoques existentes sobre a las variables de estudio permitiendo fortalecer las hipótesis planteadas que servirán de referente para la aplicación, conocimiento o perfeccionamiento en la gestión administrativa moderna.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

El modelo de Toma de decisiones influye en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El modelo de Toma de decisiones influye en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Hipótesis específica 2

El modelo de Toma de decisiones influye en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Hipótesis específica 3

El modelo de Toma de decisiones influye en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Hipótesis específica 4

El modelo de Toma de decisiones influye en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

1.7. Objetivo

Objetivo General

Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la planificación administrativa de los trabajadores la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El procedimiento estuvo desarrollado en el estudio hipotético - deductivo, debido a que se realizó una observación para determinar el problema planteado el cual es El modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A. 2018. El cual conllevó a la elaboración de la hipótesis que fueron expuestas sistemáticamente con las características de lo observado. Por consiguiente, se realizó las deducciones a partir del resultado de la hipótesis.

Se enfatiza el presente estudio en el desarrollo sistemático, siguiendo el procedimiento establecido por el método científico previamente identificando el problema y a su vez haciendo la contrastación de la hipótesis planteada. (Bunge, 2004)

El problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a las preguntas específicas con el fin de mejorar la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A. tendrá un tratamiento estadístico para determinar cómo influye el modelo de toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018.

Con esta finalidad Guillén y Valderrama (2013) sostienen que: “una investigación está orientada a la aplicación porque se da respuesta a problemas concretos” (p.63). Se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales por ende se busca una solución frente a un problema.

El diseño designado en el presente estudio es no experimental ya que no existe ninguna manipulación de la realidad, sino que se describe las variables que se genera durante la presente investigación. Así mismo es correlacional causal porque predice la influencia que existe entre las dos variables en un momento determinado, en función de la relación causa-efecto, además es de tipo transeccional, porque la recolección de las encuestas se dio en un momento determinado del tiempo.

Un diseño correlacional-causal puede limitarse a dos categorías, conceptos o variables, o incluso abarcar modelos o estructuras tan complejas (Hernández, 2014).

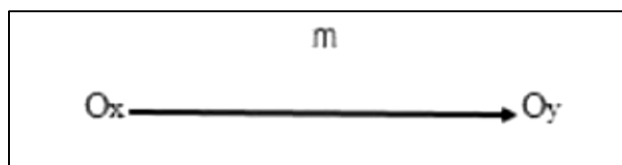
DIAGRAMA:

Figura 11. Esquema del diseño correlacional – causal

Remplazando valores se tendría que **m** representa la muestra de la investigación; **Ox** y **Oy** representan la variable independiente, la toma de decisiones y la variable dependiente, gestión administrativa respectivamente.

Dónde:

m : 217 trabajadores de la empresa Tecsur S.A.

Ox: Observación sobre la variable Toma de decisiones

Oy: Observación sobre la variable Gestión Administrativa

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Variable independiente: Toma de decisiones

Variable dependiente: Gestión administrativa

Definición conceptual

Variable independiente: Toma de decisiones

La toma de decisiones es la esencia de la administración por ello los gerentes realizan las funciones administrativas para ser tomadores de decisiones. Es necesario conocer las fases de la administración, lo que conlleva a obtener resultados satisfactorios en la gestión administrativa. (Robbins y Coulter, 2011)

Variable dependiente: Gestión Administrativa

Es necesario realizar una gestión óptima para mejorar los procesos administrativos de una organización. (Amaru, 2009)

Definición operacional

Variable independiente: Toma de decisiones

Robbins y Coulter (2011), dividió la variable de toma de decisiones en tres dimensiones: proceso de toma de decisiones, estilos de toma de decisiones y tipos de decisiones.

Variable dependiente: Gestión Administrativa

Amaru (2009), dividió la variable gestión administrativa en cuatro dimensiones: planificación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa y control administrativo.

Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de variable: Toma de decisiones

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Proceso de Toma de decisiones	- Identificación de un problema.	1	Ordinal Tipo Likert: 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Inadecuado [17 a 39] Regular [40 a 62] Adecuado [63 a 85]
	- Identificación de los criterios de decisión.	2		
	- Ponderación de criterios.	3		
	- Desarrollo de alternativas.	4		
	- Análisis de la alternativa.	5		
	- Selección de una alternativa.	6		
	- Implementación de una alternativa.	7		
	-Evaluación de la efectividad de la decisión	8		
Estilo de Toma de decisiones	-Pensamiento Lineal	9,10		
	-Pensamiento No Lineal	11,12		
Tipo de decisiones	-Programadas	13		
	-No Programadas	14		
	-Rutina	15		
	-Adaptación	16		
	-Innovadoras	17		

Nota: Adaptado de Robbins y Coulter (2011)

Tabla 3.*Operacionalización de variable: Gestión Administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos Dimensiones	Niveles y rangos
Planificación administrativa	-Estratégica -Táctica -Operativa	18,19,	Ordinal Tipo Likert: 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Inadecuado	
				[6 a 15]	
		20,21,		Regular	
		22,23		[16 a 23] Adecuado [24 a 30]	
Organización administrativa	-Estructura Organizacional -Modelos De Organización -Cultura Organizacional	24,25,	Ordinal Tipo Likert: 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Inadecuado	
				[6 a 15]	
		26,27		Regular	
		28,29		[16 a 23] Adecuado [24 a 30]	
Dirección administrativa	-Comunicación -Motivación -Liderazgo	30,31	Ordinal Tipo Likert: 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Inadecuado	Inadecuado [23 a 53] Regular [54 a 84] Adecuado [85 a 115]
				[6 a 15]	
		32,33		Regular	
		34,35		[16 a 23] Adecuado [24 a 30]	
Control Administrativa	Establecimiento De Estándares Medición De Resultados Corrección Retroalimentación	36,37,		Inadecuado	
				[5 a 11]	
		38,39		Regular	
		40		[12 a 18] Adecuado [19 a 25]	

Nota: Adaptado de Amaru (2009)

2.3. Población y muestra

Población

Estuvo conformada por 500 trabajadores que actualmente laboran en la empresa Tecsur S.A., ubicada en Pasaje Calango N° 158 del distrito de San Juan de Miraflores, Provincia de Lima, departamento de Lima.

De acuerdo con la población es el conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (Vara, 2010)

Criterios de inclusión

Trabajadores que laboran bajo planilla de la empresa Tecsur S.A.

Criterios de exclusión

Trabajadores que labora como terceros (Contratista)

Muestra

Para la muestra de estudio se está tomando 217 trabajadores de la empresa Tecsur S.A siendo: personal técnico y profesional. La muestra será probabilística, tal como lo afirma Hernández, (2010), son los que se basan en la ley del azar y la ley de probabilidad, lo que permite determinar el nivel de confianza y error del muestreo.

Muestreo

Se utilizó el muestreo aleatorio simple, ya que todo el dato tiene la misma probabilidad de ser elegidos al azar. Hernandez, Ferrnandez y Baptista (2014).

Empleando la fórmula del tamaño de la muestra para población:

$N = 500$ tamaño de la población

$e = 0.05$ (error de muestreo)

$Z = 1.96$ - nivel de confianza de 95%

$P =$ probabilidad de que el evento ocurra = 50% (0.5)

$Q =$ probabilidad de que el evento no ocurra = 50% (0.5)

Para determinar la muestra de los trabajadores, se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1.96^2)(500)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(499) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = 217$$

El tamaño de la muestra será:

$n = 217$ Trabajadores a encuestar

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

Técnica

Es la encuesta estructurada de preguntas cerradas la cual se encuentra dirigida al personal administrativo de la empresa Tecsur S.A. Según afirmó que la encuesta es una de las técnicas para la recolección de información que comienza a identificar respecto a la actitud que cada día asumen las personas encuestadas con relación al uso de esta técnica es la más utilizada. (Bernal, 2000)

Instrumento

Es el cuestionario de preguntas, en escala de Likert que está dirigido a todo los trabajadores administrativos de la empresa Tecsur S.A. a fin de lograr los datos necesarios para el presente estudio. Los cuestionarios estarán integrados por 5 ítems, para que los encuestados escojan las posibilidades que se le presentan, la que mejor aplique en su caso.

Para el tratamiento de la presente tesis, las cualidades van de 1 a 5, donde 5 es la más positiva y 1 la más negativa. (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca. El Primer instrumento contiene 17 ítems correspondientes a la medición de la variable Toma de decisiones, agrupados en tres dimensiones: Proceso de toma decisiones, Estilo de toma de decisiones y Tipo de decisiones.

El segundo instrumento contiene 23 ítems correspondientes a la medición de la variable Gestión Administrativa, agrupados en cuatro dimensiones: planificación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa y control administrativo.

Cuestionario de Toma de decisiones

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario de Toma de decisiones

Autor : Franshesca Giulianna Caramantín Mori

Año : 2018

Administración: colectiva

Duración : 30 minutos

Significación y frecuencia : distribuida en tres dimensiones, proceso de toma decisiones, estilo de toma de decisiones y tipo de decisiones.

Muestra : 217

Lugar : Empresa Tecsur S.A. – San Juan de Miraflores, 2018

Ítem : 17

Bajo

[17 a 39]

Moderado

[40 a 62]

Alto

[63 a 85]

Confiabilidad de la variable: toma de decisiones

Tabla 4.

Confiabilidad de la Variable Toma de decisiones

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	17

Nota: datos recabados del software SPSS 22

Interpretación

Se obtuvo un valor de 0,800 se puede decir que la confiabilidad es de un nivel bueno.

Cuestionario de la Gestión Administrativa

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario de la Gestión Administrativa

Autora : Franshesca Giulianna Caramantín Mori

Año : 2018

Administración: Colectiva

Duración : 30 minutos

Objetivo : Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Muestra : 217

Lugar : Empresa Tecsur S.A. – San Juan de Miraflores, 2018

Ítem : 23

Bajo

[23 a 53]

Moderado

[54 a 84]

Alto

[85 a 115]

Confiabilidad de la variable: Gestiona administrativa

Tabla 5.

Confiabilidad de la Variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	23

Nota: datos recabados del software SPSS 22

Interpretación

Se obtuvo un valor de 0,823 se puede decir que la confiabilidad es de un nivel bueno.

Validez

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (Hernández, 2014)

En consecuencia, la validez es de contenido porque los expertos han tenido que verificar si los ítems planteados corresponden a la dimensión y por ende mide a cada una de ellas, así como a la variable en su totalidad. Es así que se recurrió a tres expertos en la materia de los cuales dos expertos están vinculados al campo empresarial y tienen preparación en las ciencias administrativas, y también se recurrió a un tercer experto para que valide la metodología empleada.

Tabla 6

Validez de contenido del instrumento Toma de decisiones por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellido	Opinión
1	Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni	Aplicable
2	Mg. José Abel De la Torre Tejada	Aplicable
3	Mg. Marco Antonio Sullo Rosello	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez de instrumentos

Tabla 7.

Validez de contenido del instrumento Gestión Administrativa por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellido	Opinión
1	Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni	Aplicable
2	Mg. José Abel De la Torre Tejada	Aplicable
3	Mg. Marco Antonio Sullo Rosello	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez de instrumentos

Confiabilidad

Consiste en administrar un instrumento a un grupo de sujetos, estos valores deben producir resultados que oscilen entre 0 y 1, mediante el cálculo de un coeficiente, para confirmar su confiabilidad.

Vectores Constitutivos del Coeficiente Alfa Cronbach:

- Coeficiente: Alfa $\alpha = (k/k-1) \times [1 - S_i/S_r]$.
- K= n° de Ítems del instrumento.
- Si= Sumatoria de la Varianza Instrumento.
- Sr= Desviación estándar.

También se precisa que un instrumento además de tener validez también debe ser confiable, es en este sentido que sostienen que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (Hernández, 2014)

Entonces George y Mallery, (2003) sostienen que “los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach son: Coeficiente alfa > .9 es excelente, > .8 es bueno, > .7 es aceptable, >.6 es cuestionable, > .5 es pobre, > .5 es inaceptable” (p. 150).

Se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores, con el propósito de evaluar el proceder del instrumento en el momento de la recolección de datos para la consistencia del contenido. Asimismo, se utilizó la prueba de confiabilidad de Cronbach para estimar la consistencia interna de los cuestionarios.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el tratamiento de la Información se introdujo estos datos cuantitativos directamente a un computador empleando el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 22 donde se obtuvo los resultados para el análisis sobre el modelo de la toma de decisiones y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores en la empresa Tecsur S.A., los resultados se representaron en gráficos estadísticos. Se tabularon y presentaron en tablas y figuras de acuerdo a las variables y las respectivas dimensiones estudiadas. Se utilizó la prueba de Chi- cuadrado para ver el grado de dependencia entre las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se han utilizado valores reales que son el reflejo de los resultados obtenidos en la empresa Tecsur S.A. en la que se efectuó la presente tesis. Por otro lado, en el trabajo de investigación se ha mencionado todas las referencias que se han utilizado como sustento y apoyo de otras investigaciones similares, fortalecido con los conceptos teóricos adquiridos de diversas fuentes como son libros, revistas, enfoques, blogs profesionales, tesis, trabajos personales, etc. a los cuales se señala en las referencias bibliográficas. Manteniéndose el respeto a través de las citas textuales, cumpliendo con la protección de la información y el consentimiento informado, así mismo se indicarán las fuentes en cada imagen, tabla y/o gráfico.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Descripción de los resultados de la variable Toma de decisiones

Tabla 8 .

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	69	31,8
	Regular	106	48,8
	Adecuado	42	19,4
	Total	217	100,0

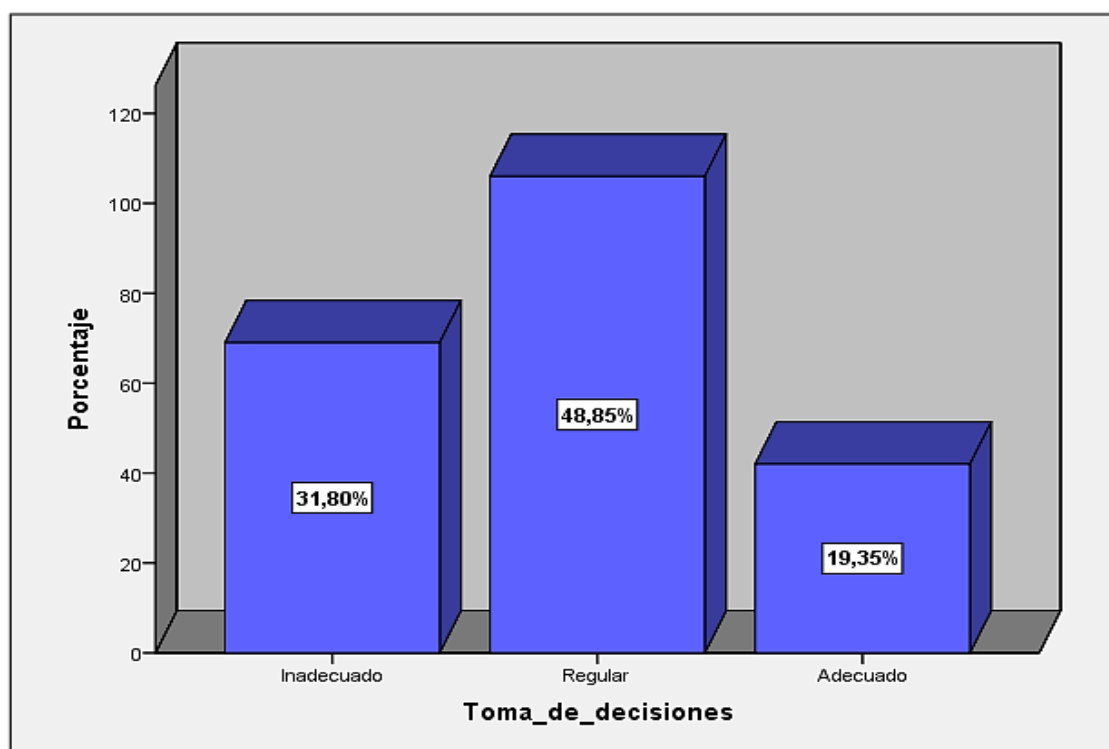


Figura 12. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Toma de decisiones

Interpretación:

De la tabla 8 figura 12: Se aprecia que de los 217 trabajadores que participaron el 31,80% consideran que la toma de decisiones es de nivel inadecuado, el 48,85% % consideran que es de nivel regular y el 19,35 % consideran que la toma de decisiones es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Toma de Decisiones en la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel regular.

Descripción de los resultados de la dimensión 1

Tabla 9

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Proceso de Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	133	61,3
	Regular	72	33,2
	Adecuado	12	5,5
Total		217	100,0

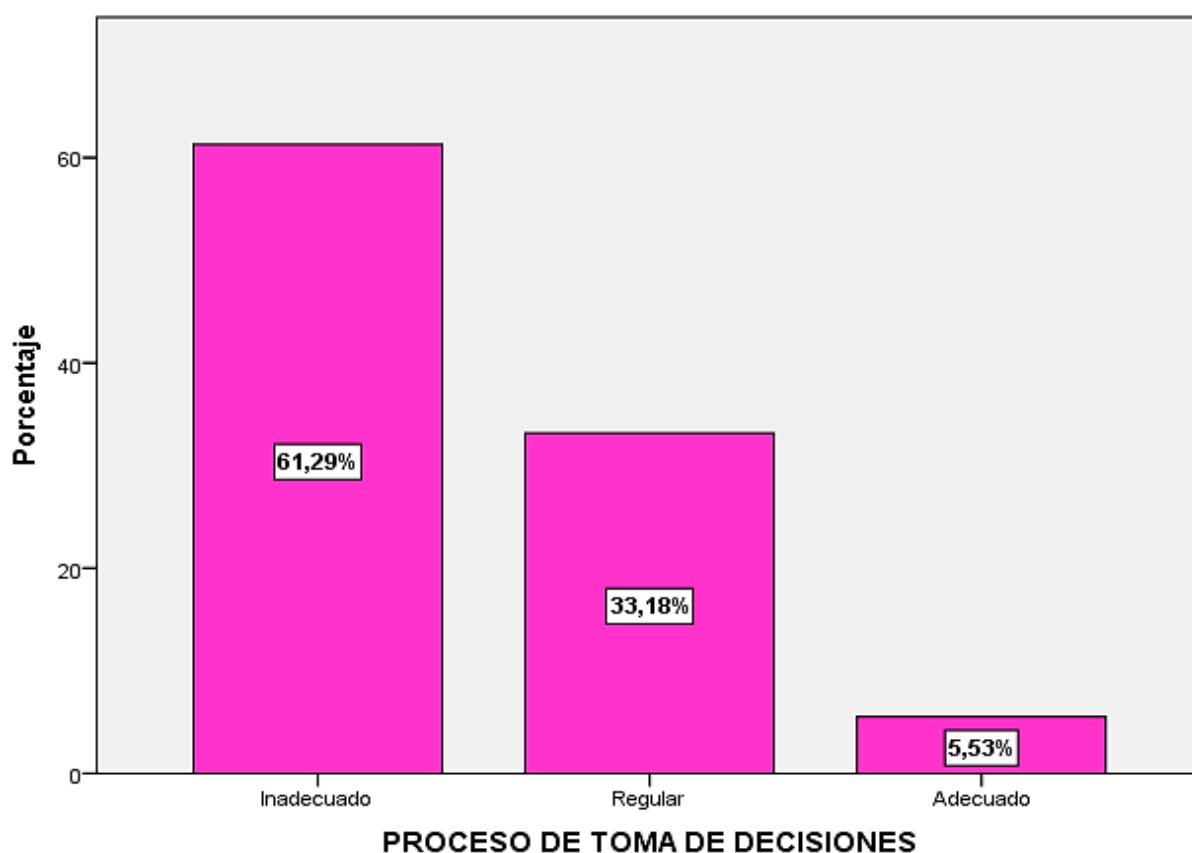


Figura 13. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Proceso de la Toma de decisiones

Interpretación:

De la tabla 9 figura 13: Se aprecia que de los 217 trabajadores que participaron el 61,29% consideran que el proceso de toma de decisiones es de nivel inadecuado, el 33,18% % consideran que es de nivel regular y el 5.53 % consideran que el proceso de toma de decisiones es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Toma de Decisiones en la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel Inadecuado.

Descripción de los resultados de la dimensión 2

Tabla 10

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre los estilos de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	86	39,6
	Regular	121	55,8
	Adecuado	10	4,6
Total		217	100,0

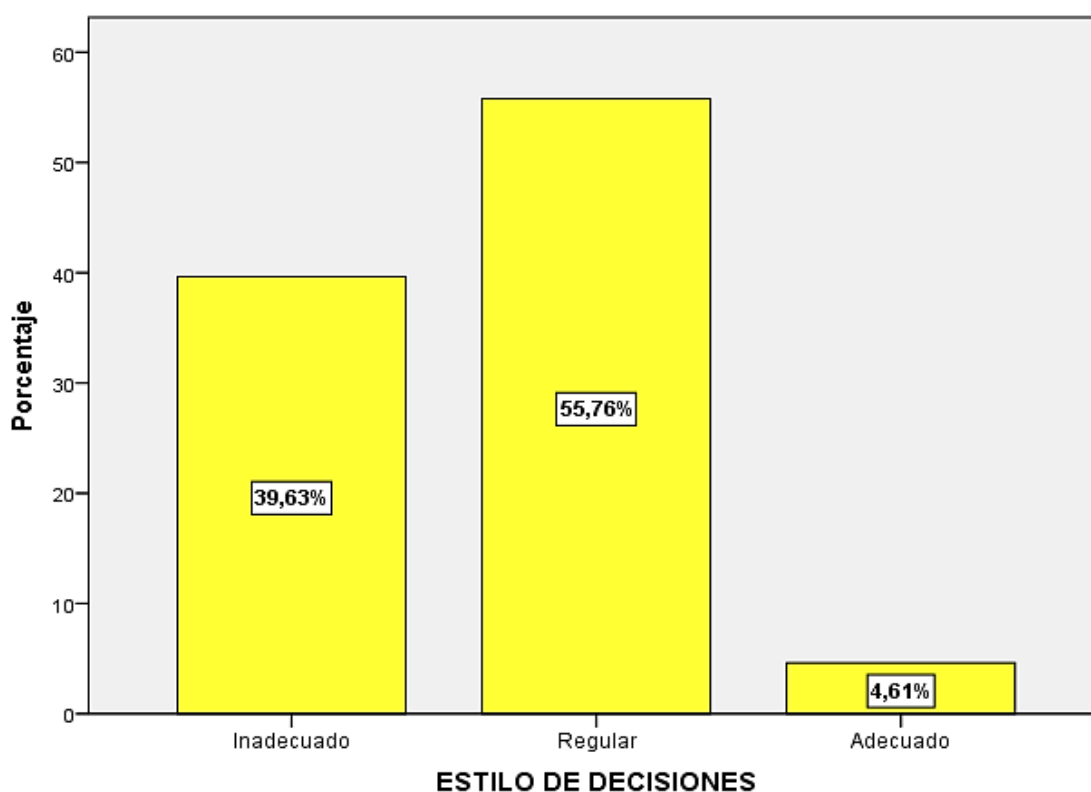


Figura 14. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre los estilos de decisiones

Interpretación:

De la tabla 10 figura 14: Se aprecia que de los 217 trabajadores que participaron el 39.63% consideran que el estilo de decisiones es de nivel inadecuado, el 55.76% % consideran que es de nivel regular y el 4.61% consideran que el estilo de decisiones es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que el estilo de Decisiones en la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel Regular.

Descripción de los resultados de la dimensión 3

Tabla 11

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el tipo de decisión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	139	64,1
	Regular	61	28,1
	Adecuado	17	7,8
Total		217	100,0

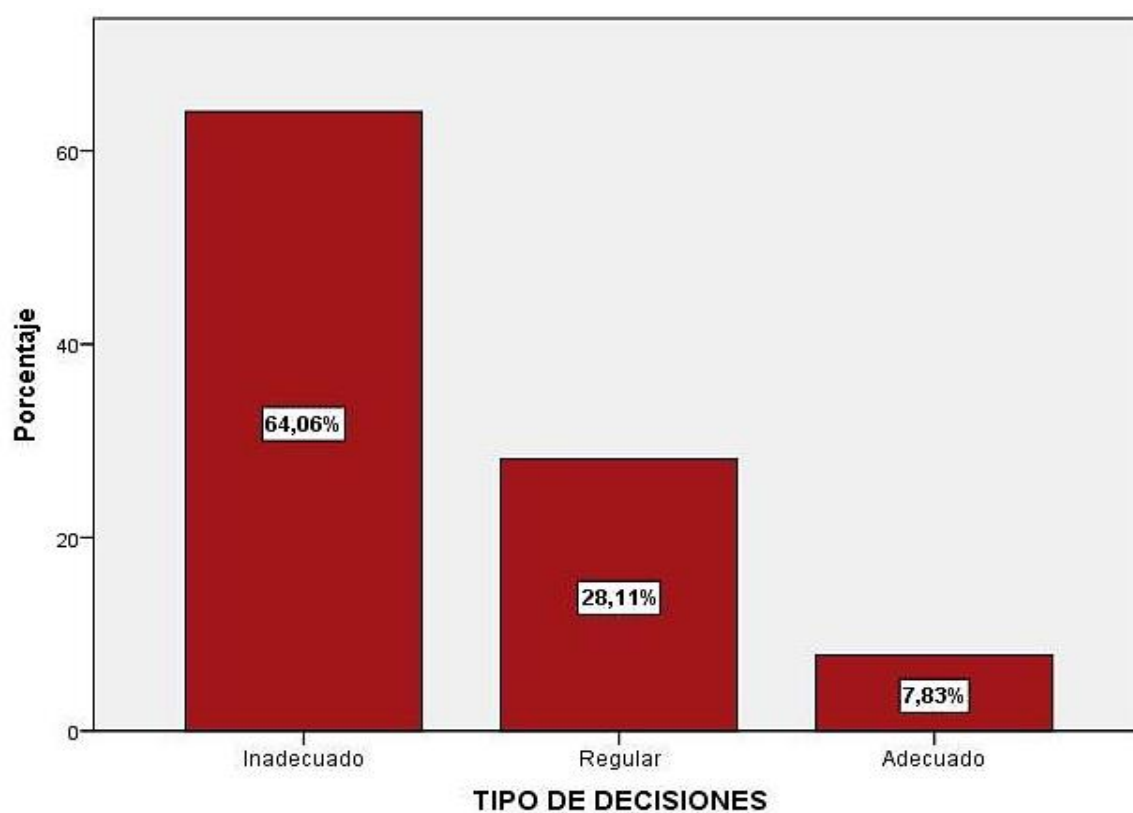


Figura 15 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el tipo de decisiones

De la tabla 11 figura 15: Se aprecia que de los 217 trabajadores que participaron el 64.06% consideran que el tipo de decisiones es de nivel inadecuado, el 28.11% consideran que es de nivel regular y el 7.83% consideran que el tipo de decisiones es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que el tipo de Decisiones en la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel Inadecuado.

Descripción de los resultados de la variable Gestión Administrativa

Tabla 12 .

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	135	62,2
	Regular	60	27,6
	Adecuado	22	10,1
	Total	217	100,0

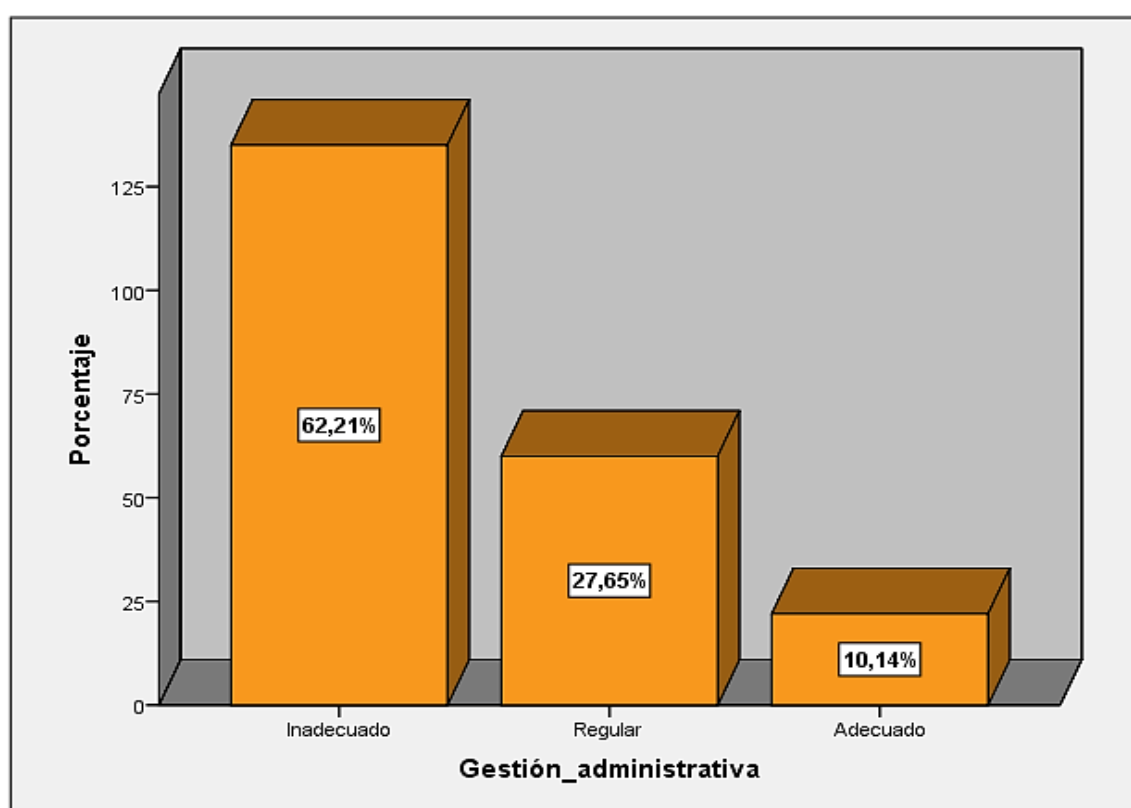


Figura 16. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Gestión Administrativa.

Interpretación

De la tabla 12 figura 16: Se aprecia que de los 217 trabajadores que participaron el 62,21% consideran que la Gestión Administrativa es de nivel inadecuado, el 27,65% consideran que es de nivel regular y el 10,14 % consideran que la Gestión Administrativa es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Gestión Administrativa en la Empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel inadecuado.

Descripción de los resultados de la dimensión 1

Tabla 13.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Planificación administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	14	6,5
	Regular	180	82,9
	Adecuado	23	10,6
	Total	217	100,0

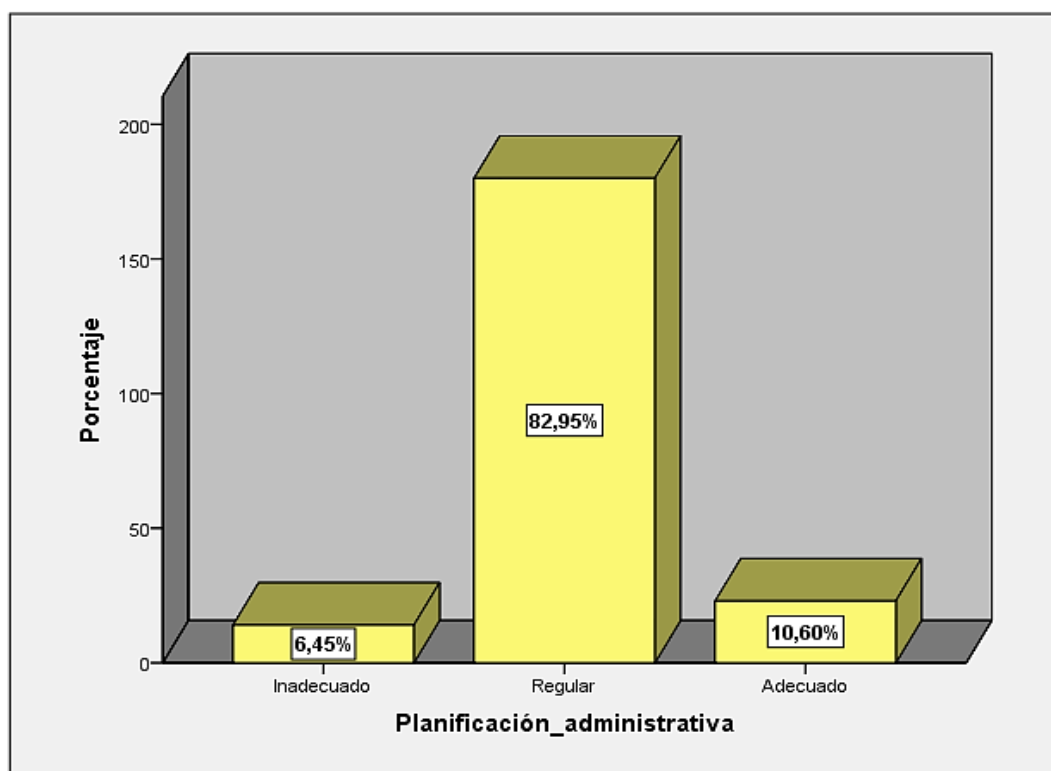


Figura 17. *Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Planificación administrativa.*

Interpretación

De la tabla 13 figura 17: Se aprecia que de los 217 trabajadores que participaron el 6,45% consideran que la Planificación Administrativa es de nivel inadecuado, el 82,95% consideran que es de nivel regular y el 10,60 % consideran que la Gestión Administrativa es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la planificación Administrativa en la Empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel regular.

Descripción de los resultados de la dimensión 2

Tabla 14.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Organización administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	46
	Regular	152
	Adecuado	19
Total	217	100,0

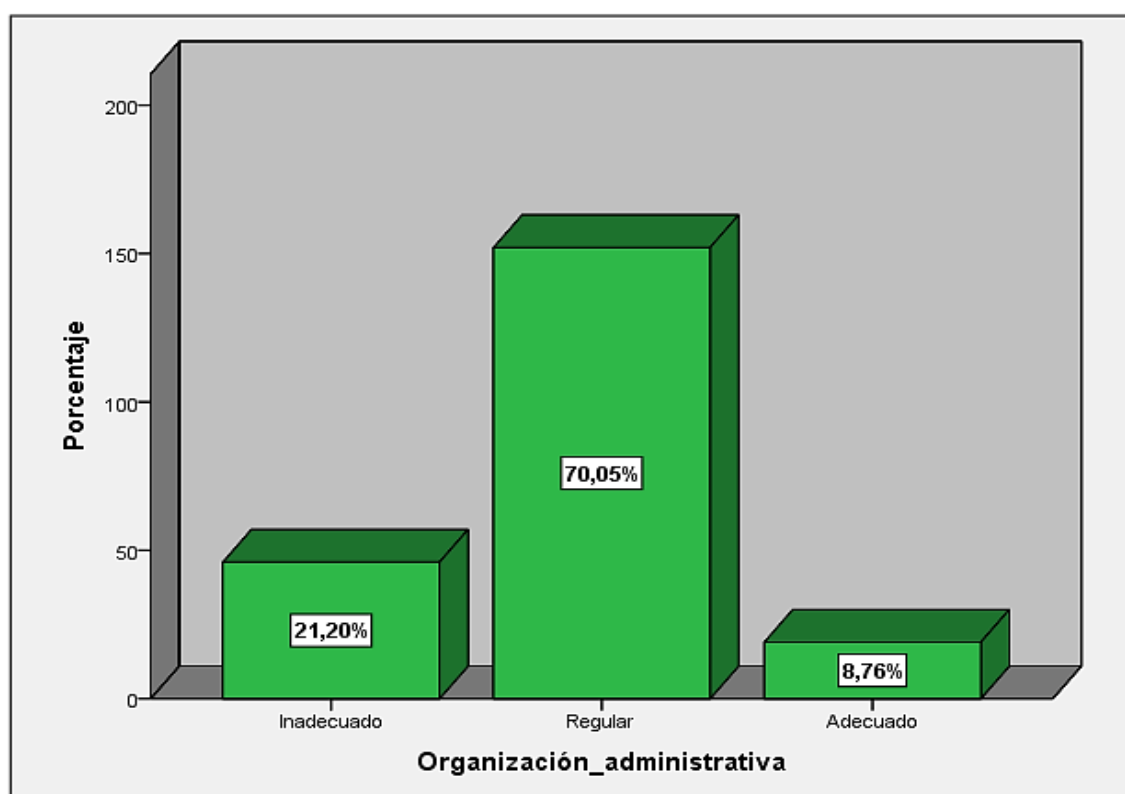


Figura 18 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Organización administrativa

Interpretación

De la tabla 14 figura 18: Se aprecia que de los 217 trabajadores que participaron el 21,20% consideran que la Organización administrativa es de nivel inadecuado, el 70,05% consideran que es de nivel regular y el 8,76 % consideran que es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Organización administrativa en la Empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel regular.

Descripción de los resultados de la dimensión 3

Tabla 15.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Dirección administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	73	33,6
	Regular	105	48,4
	Adecuado	39	18,0
	Total	217	100,0

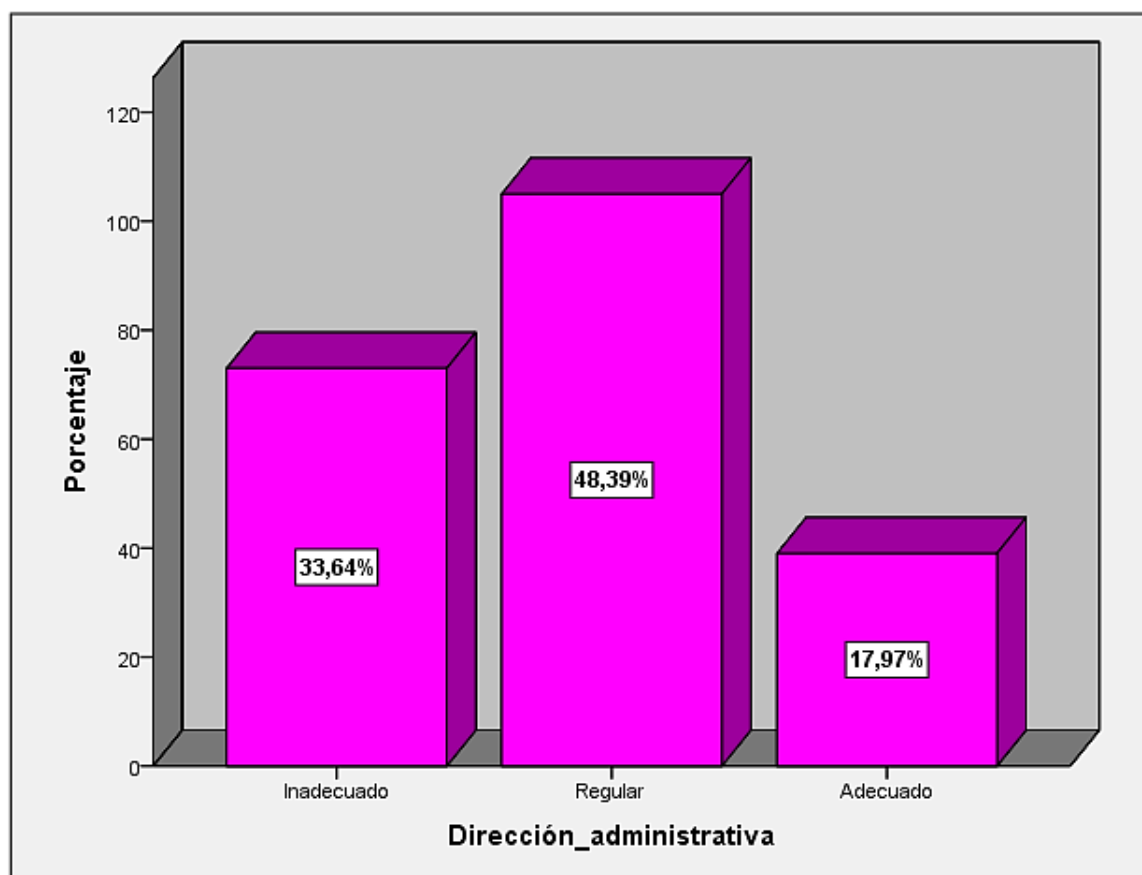


Figura 19 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Dirección administrativa.

Interpretación

De la tabla 15 figura 19: Se aprecia que de los 217 trabajadores que participaron el 33,64% consideran que la Dirección administrativa es de nivel inadecuado, el 48,39% consideran que es de nivel regular y el 17,97 % consideran que es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Dirección administrativa en la Empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel regular.

Descripción de los resultados de la dimensión 4

Tabla 16.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Control administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	128	59,0
	Regular	37	17,1
	Adecuado	52	24,0
	Total	217	100,0

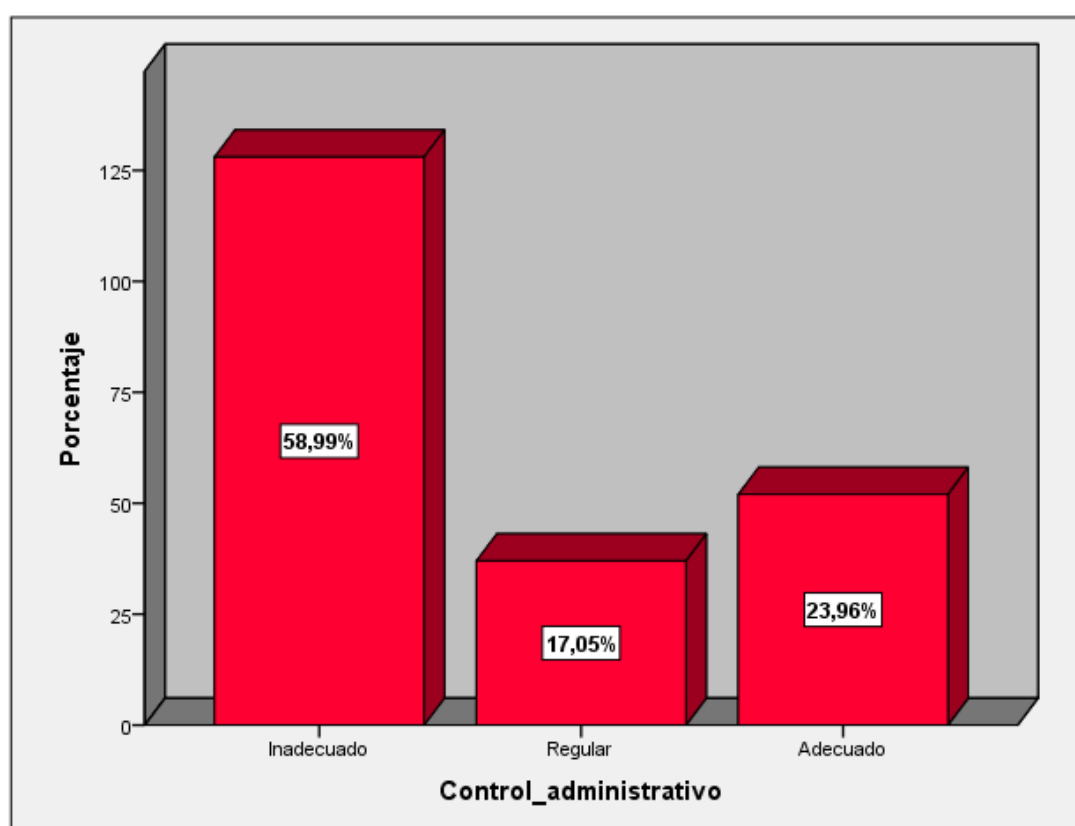


Figura 20 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Control administrativo

Interpretación

De la tabla 16 figura 20: Se aprecia que de los 217 trabajadores que participaron el 58,99% consideran que el Control administrativo es de nivel inadecuado, el 17,05% consideran que es de nivel regular y el 23,96 % consideran que es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Control administrativo en la Empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel inadecuado.

Tabla 17.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la toma de decisiones y la gestión administrativa.

			Toma_de_decisiones			
			Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Gestion_administrativa	Inadecuado	Recuento	53	55	27	135
		% del total	24,4%	25,3%	12,4%	62,2%
	Regular	Recuento	11	34	15	60
		% del total	5,1%	15,7%	6,9%	27,6%
	Adecuado	Recuento	5	17	0	22
		% del total	2,3%	7,8%	0,0%	10,1%
Total	Recuento	69	106	42	217	
	% del total	31,8%	48,8%	19,4%	100,0%	

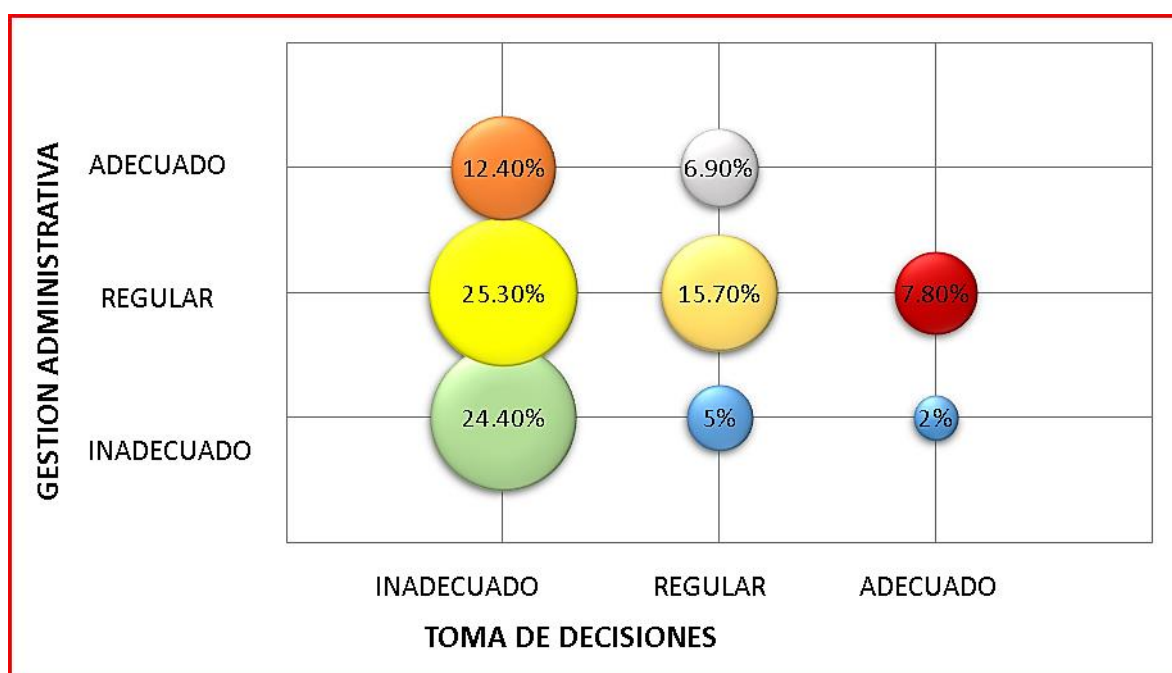


Figura 21. Distribución porcentual de los trabajadores según la gestión administrativa y la toma de decisiones.

De la tabla 17 y figura 21, se observa que existe un grupo representativo del 25.3% de los trabajadores que presentan un nivel regular en la gestión administrativa y un nivel inadecuado en la toma de decisiones; así mismo el 2 % presentan un nivel inadecuado en la gestión administrativa y un nivel adecuado en la toma de decisiones.

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Planificación administrativa y la Toma de decisiones

			Toma_de_decisiones			
			Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Planificación administrativa	Inadecuado	Recuento	14	0	0	14
		% del total	6,5%	0,0%	0,0%	6,5%
	Regular	Recuento	48	91	41	180
		% del total	22,1%	41,9%	18,9%	82,9%
	Adecuado	Recuento	7	15	1	23
		% del total	3,2%	6,9%	0,5%	10,6%
Total	Recuento	69	106	42	217	
	% del total	31,8%	48,8%	19,4%	100,0%	

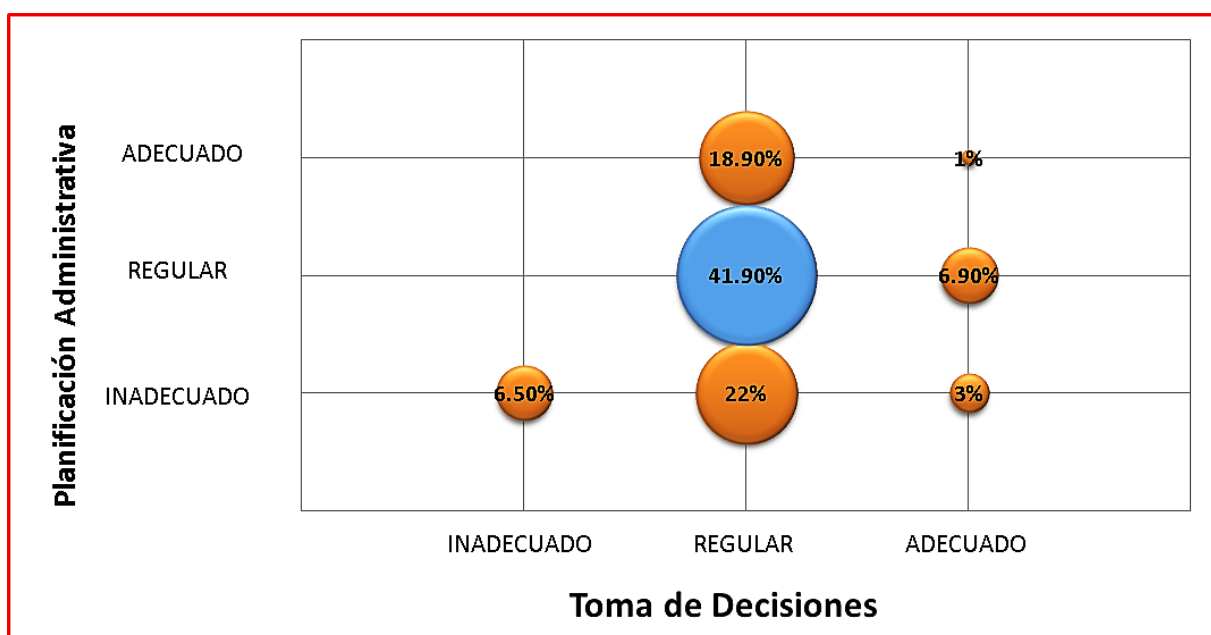


Figura 22. Distribución porcentual de los trabajadores según la planificación administrativa y la toma de decisiones.

De la tabla 18 y figura 22, se observa que existe un grupo representativo del 41,9% de los trabajadores que presentan un nivel regular en la planificación administrativa y en la toma de decisiones; así mismo el 1% alcanza un nivel adecuado en la planificación administrativa y también en la toma de decisiones.

Tabla 19

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Organización administrativa y la Toma de decisiones

		Toma_de_decisiones				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Organización administrativa	Inadecuado	Recuento	31	15	0	46
		% del total	14,3%	6,9%	0,0%	21,2%
	Regular	Recuento	38	74	40	152
		% del total	17,5%	34,1%	18,4%	70,0%
	Adecuado	Recuento	0	17	2	19
		% del total	0,0%	7,8%	0,9%	8,8%
Total	Recuento	69	106	42	217	
	% del total	31,8%	48,8%	19,4%	100,0%	

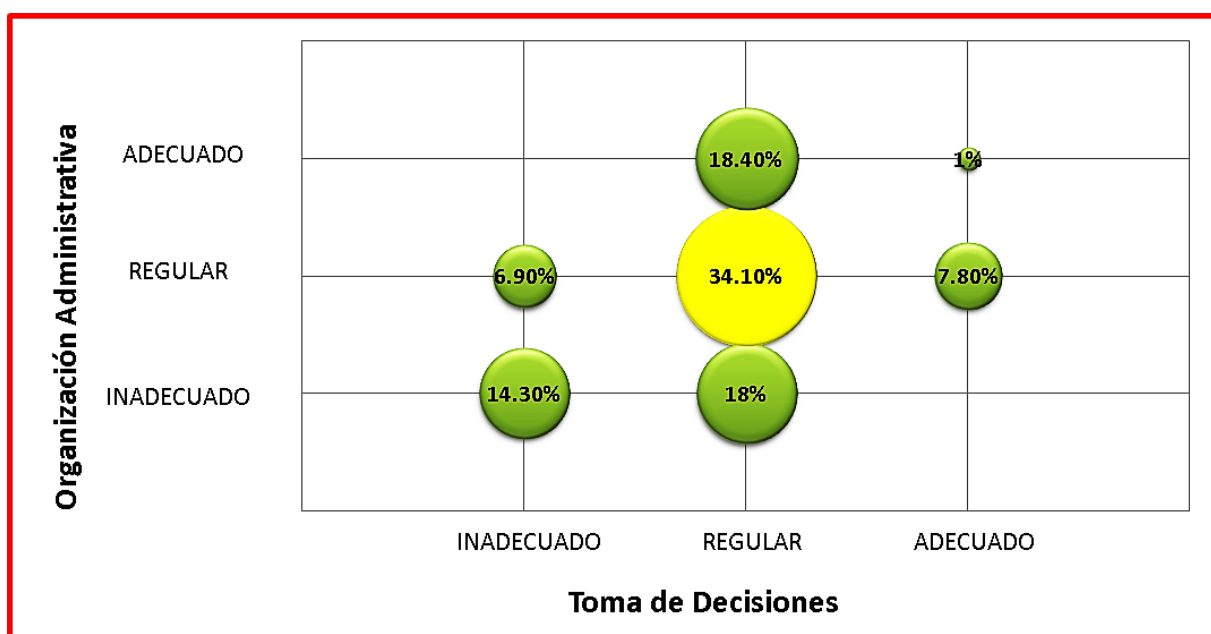


Figura 23 Distribución porcentual de los trabajadores según la Organización administrativa y la toma de decisiones.

De la tabla 19 y figura 23, se observa que existe un grupo representativo del 34,10% de los trabajadores que presentan un nivel regular en la organización administrativa y en la toma de decisiones; así mismo el 1% alcanza un nivel adecuado en la organización administrativa y también en la toma de decisiones.

Tabla 20

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dirección administrativa y la toma de decisiones

		Toma_de_decisiones			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Dirección administrativa	Inadecuado	Recuento	49	24	0	73
		% del total	22,6%	11,1%	0,0%	33,6%
	Regular	Recuento	7	63	35	105
		% del total	3,2%	29,0%	16,1%	48,4%
	Adecuado	Recuento	13	19	7	39
		% del total	6,0%	8,8%	3,2%	18,0%
Total	Recuento	69	106	42	217	
	% del total	31,8%	48,8%	19,4%	100,0%	

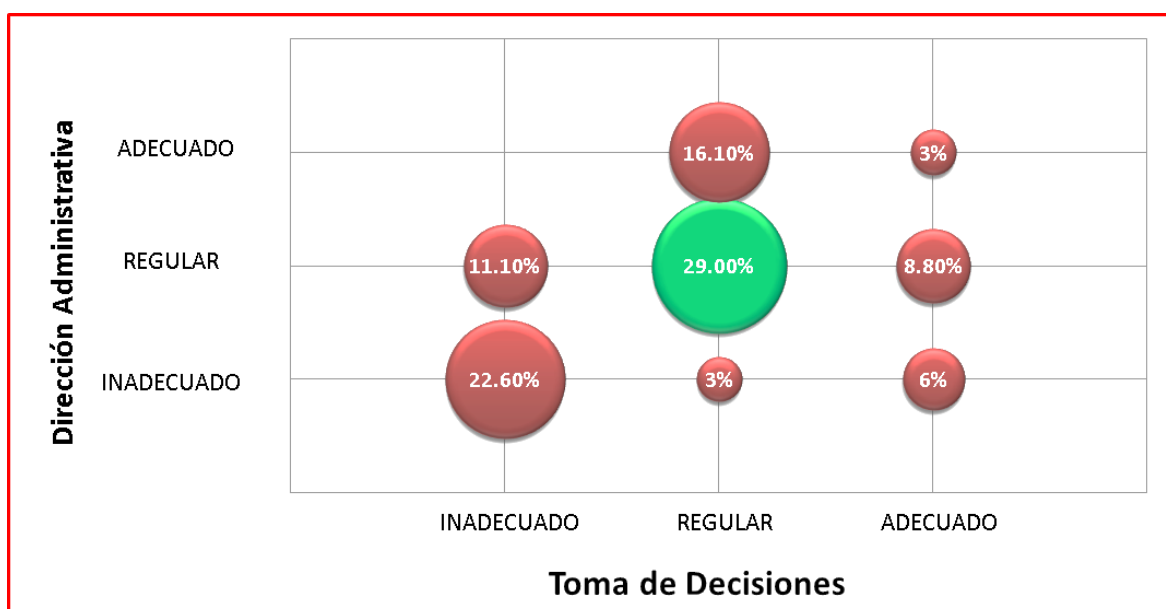


Figura 24. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dirección administrativa y la toma de decisiones.

De la tabla 20 y figura 24, se observa que existe un grupo representativo del 29% de los trabajadores que presentan un nivel regular en la Dirección administrativa y en la toma de decisiones; así mismo el 3% alcanza un nivel adecuado en la Dirección administrativa y también en la toma de decisiones.

Tabla 21.

Distribución de frecuencias y porcentajes del Control administrativo y la Toma de decisiones

		Toma_de_decisiones			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Control administrativo	Inadecuado	Recuento	42	79	7	128
		% del total	19,4%	36,4%	3,2%	59,0%
	Regular	Recuento	3	4	30	37
		% del total	1,4%	1,8%	13,8%	17,1%
	Adecuado	Recuento	24	23	5	52
		% del total	11,1%	10,6%	2,3%	24,0%
Total	Recuento	69	106	42	217	
	% del total	31,8%	48,8%	19,4%	100,0%	

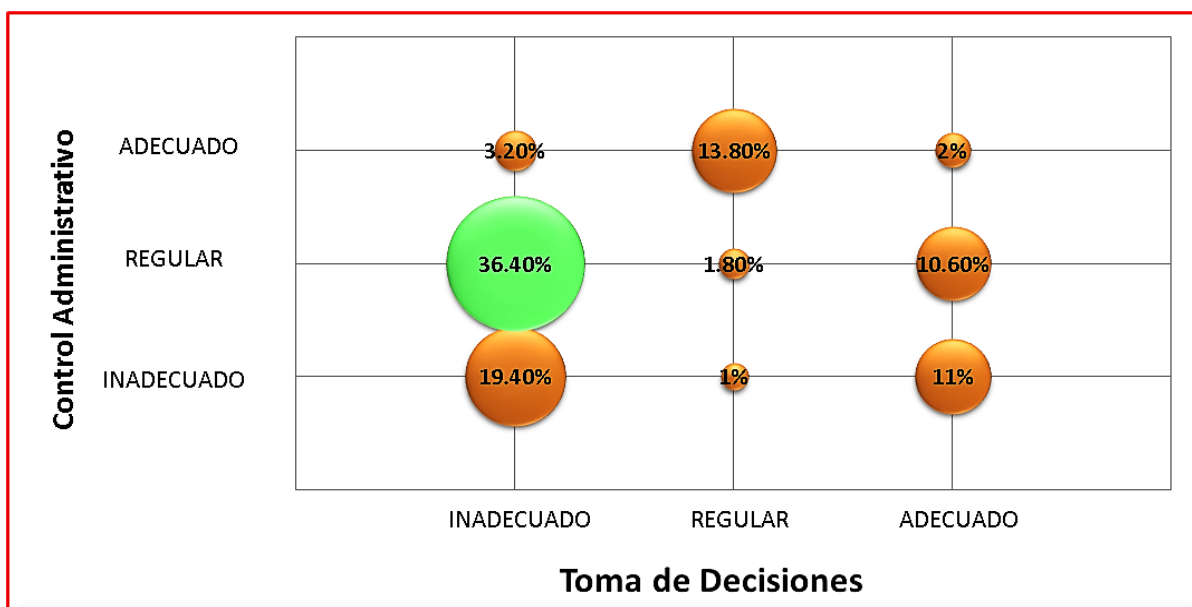


Figura 25. Distribución porcentual de los trabajadores sobre el control administrativo y la toma de decisiones.

De la tabla 21 y figura 25, se observó que existe un grupo representativo del 36.40% de los trabajadores que presentan un nivel regular en el control administrativo y a la vez un nivel inadecuado en la toma de decisiones; así mismo el 2% alcanza un nivel adecuado en el Control administrativa y también en la toma de decisiones.

Prueba de normalidad

Para determinar la normalidad se diseñó dos hipótesis, siendo las siguientes:

Ho: Los datos están distribuidos normalmente

Ha: Los datos no están distribuidos normalmente.

Si el valor sig. > 0.05, se acepta la Hipótesis Nula (Ho).

Si el valor sig. < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y, se acepta Ha.

Además, se debe considerar que para la visualización de la Significancia (Sig.), esta dependerá de la cantidad que posee la muestra:

Si la muestra es >50 se utilizará Kolmogorov – Smirnov, si la muestra es <50 se utilizará Shapiro – Wilk

Tabla 22 .

Pruebas de normalidad

	Toma de decisiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Gestion_administrativa	Inadecuado	,462	69	,000
	Regular	,324	106	,000
	Adecuado	,412	42	,000
Planificación_administrativa	Inadecuado	,371	69	,000
	Regular	,515	106	,000
	Adecuado	,538	42	,000
Organización_administrativa	Inadecuado	,366	69	,000
	Regular	,353	106	,000
	Adecuado	,540	42	,000
Dirección_administrativa	Inadecuado	,436	69	,000
	Regular	,303	106	,000
	Adecuado	,504	42	,000
Control_administrativo	Inadecuado	,391	69	,000
	Regular	,460	106	,000
	Adecuado	,369	42	,000

Nota: software estadístico SPSS

Interpretación:

Como se observa el resultado obtenido de la tabla 22 en la variable toma de decisiones y la variable Gestión Administrativa se tuvo una muestra de 217 trabajadores por ende se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov siendo su significancia es menor a 0,05; lo cual indica que los datos no tienen una distribución normal; es decir son datos NO PARAMÉTRICOS, por lo tanto, se procederá a utilizar como prueba estadística el Chi cuadrado de Pearson para la comprobación de hipótesis.

Resultados del Análisis Inferencial

Prueba de Hipótesis General

Ho: El modelo de Toma de decisiones no influye en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Ha: El modelo de Toma de decisiones influye en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Si $p \geq \alpha$ (0.05) se acepta la hipótesis nula

Sí $p \leq \alpha$ (0.05) se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 23 .

Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis general

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,835 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	22,048	4	,000
Asociación lineal por lineal	,985	1	,321
N de casos válidos	217		

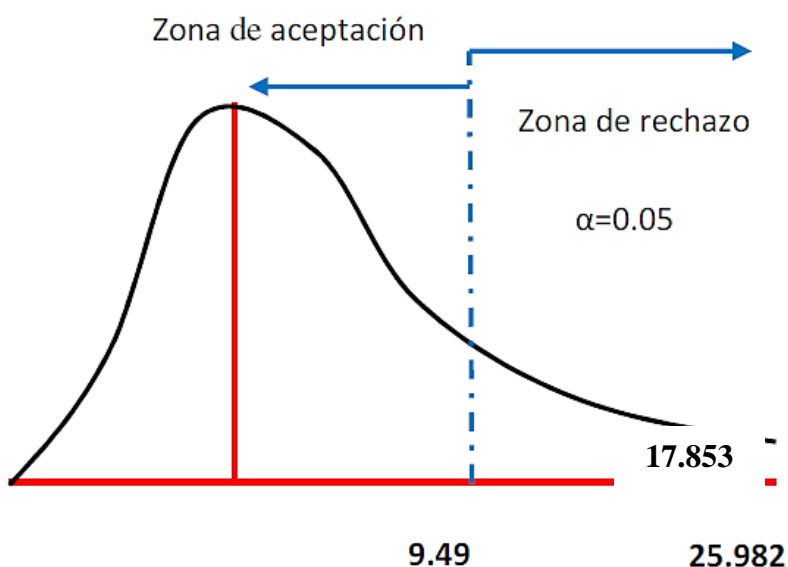
a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,26.

Nota: software estadístico SPSS

Interpretación:

En la tabla 23, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,001$ es menor que $0,05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el modelo de Toma de decisiones influye en la Gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Para la validación de la hipótesis se requiere contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo: Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 9.49.

**Interpretación:**

Se observa que el valor calculado es mayor que el valor crítico, por tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, ya que se encuentra en la zona de rechazo, y se acepta la Hipótesis alterna que el modelo de Toma de decisiones influye en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Prueba de la Hipótesis Específica 1

Ho: El modelo de Toma de decisiones no influye en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Ha: El modelo de Toma de decisiones influye en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Si $p \geq \alpha$ (0.05) se acepta la hipótesis nula

Sí $p \leq \alpha$ (0.05) se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 24.

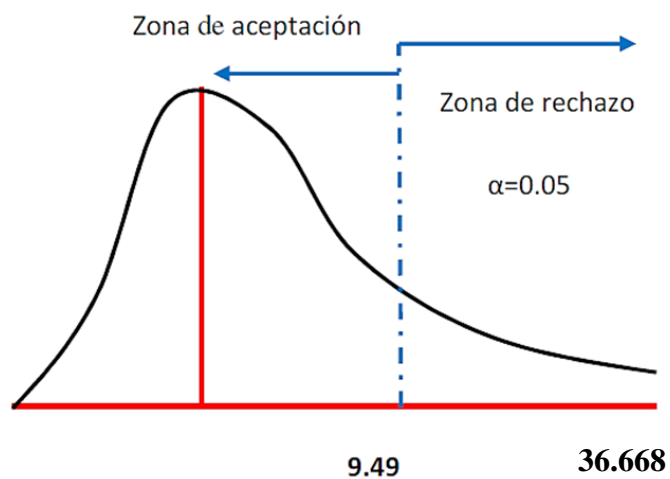
Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	36,668 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	39,867	4	,000
Asociación lineal por lineal	4,557	1	,033
N de casos válidos	217		

Nota: software estadístico SPSS

En la tabla 24, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el modelo de Toma de decisiones influye en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Para la validación de la hipótesis se requiere contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo: Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 9.49.



Interpretación:

Se observa que el valor calculado es mayor que el valor crítico, por tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, ya que se encuentra en la zona de rechazo, y se acepta la Hipótesis alterna que el modelo de Toma de decisiones influye en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Prueba de la Hipótesis Específica 2

H₀: El modelo de Toma de decisiones no influye en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

H_a: El modelo de Toma de decisiones influye en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Si $p \geq \alpha$ (0.05) se acepta la hipótesis nula.

Sí $p \leq \alpha$ (0.05) se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 25.

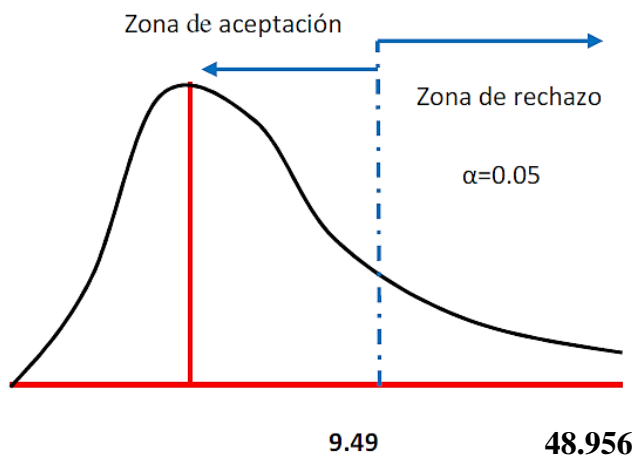
Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	48,956 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	58,391	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,601	1	,000
N de casos válidos	217		

Nota: software estadístico SPSS

En la tabla 25, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Para la validación de la hipótesis se requiere contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo: Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 9.49.



Interpretación:

Se observa que el valor calculado es mayor que el valor crítico, por tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, ya que se encuentra en la zona de rechazo, y se acepta la Hipótesis alterna que el modelo de Toma de decisiones influye en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Prueba de la Hipótesis Específica 3

Ho: El modelo de Toma de decisiones no influye en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Ha: El modelo de Toma de decisiones influye en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Si $p \geq \alpha$ (0.05) se acepta la hipótesis nula.

Sí $p \leq \alpha$ (0.05) se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 26.

Prueba de chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 3

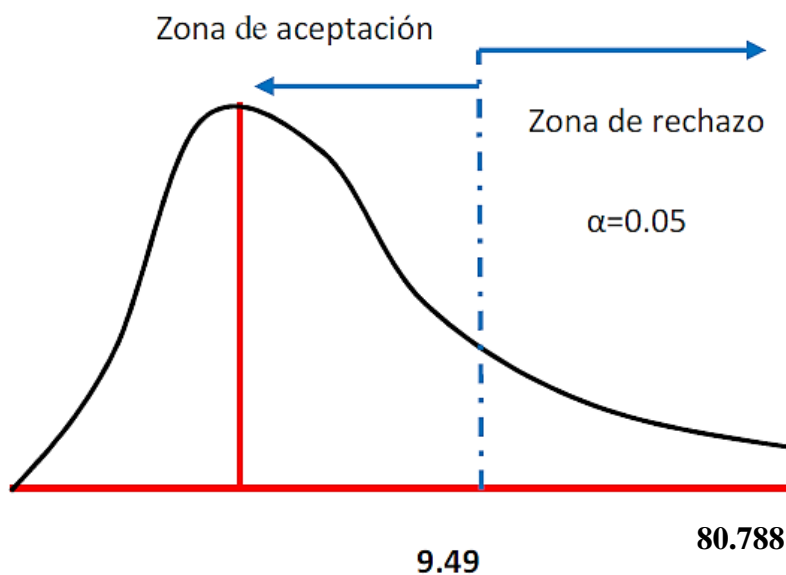
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	80,788 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	96,376	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,275	1	,000
N de casos válidos	217		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,55.

Nota: software estadístico SPSS

En la tabla 26, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir el modelo de Toma de decisiones influye en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Para la validación de la hipótesis se requiere contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo: Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 9.49.



Interpretación:

Se observa que el valor calculado es mayor que el valor crítico, por tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, ya que se encuentra en la zona de rechazo, y se acepta la Hipótesis alterna que el modelo de Toma de decisiones influye en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Prueba de la Hipótesis Específica 4

Ho: El modelo de Toma de decisiones no influye en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Ha: El modelo de Toma de decisiones influye en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Si $p \geq \alpha$ (0.05) se acepta la hipótesis nula.

Sí $p \leq \alpha$ (0.05) se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 27.

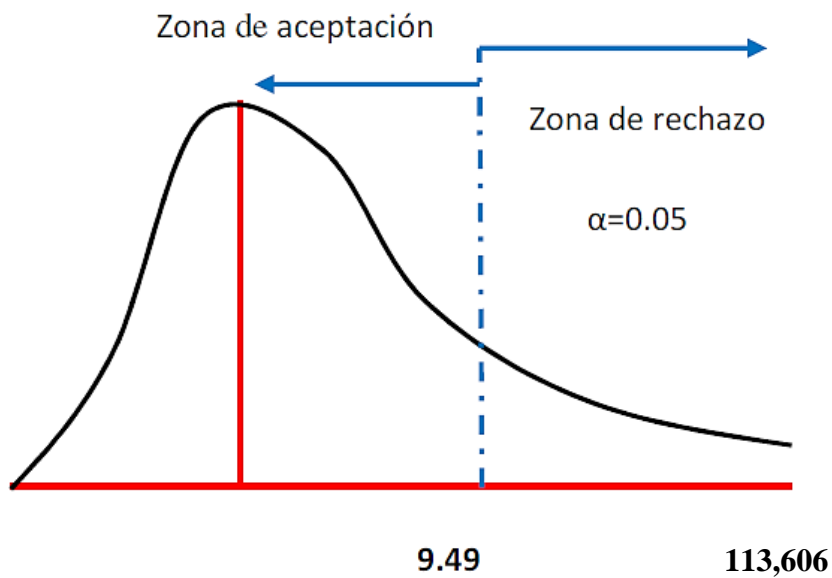
Prueba de chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 4

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	113,606 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	93,906	4	,000
Asociación lineal por lineal	,560	1	,454
N de casos válidos	217		

Nota: software estadístico SPSS

En la tabla 27, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra, $p = 0.000$ es significativa y $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Para la validación de la hipótesis se requiere contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), se consideró un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; por lo tanto, el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 9.49.



Interpretación:

Se observa que el valor calculado es mayor que el valor crítico, por tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, ya que se encuentra en la zona de rechazo, y se acepta la Hipótesis alterna la cual indica que el modelo de Toma de decisiones influye en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

IV. DISCUSIÓN

Se concluye de los resultados estadísticos en el trabajo de investigación se puede observar que el 31,80% de los trabajadores indican que la toma de decisiones es de nivel inadecuado, el 48,85% consideran que es de nivel regular y el 19,35 % consideran que la toma de decisiones es de nivel adecuado con estos resultados se indica que en la empresa TECSUR S.A. no ha logrado un desarrollo óptimo en la toma de decisiones. De la misma manera participaron el 62,21% piensan que la Gestión Administrativa es de nivel inadecuado, el 27,65% consideran que es de nivel regular y el 10,14 % creen que la Gestión Administrativa es de nivel adecuado. Dicho resultado nos indica que la gestión administrativa no es eficiente.

Al analizar los resultados entre las variables en relación a la hipótesis general, se observó que es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,001$ siendo menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el modelo de Toma de decisiones influye en la Gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018. Estos resultados tienen similitud a las conclusiones obtenidos por Gonzales (2017), se concluye en los resultados de la estadística aplicada a los encuestado indica que existe una relación entre las variables habilidades gerenciales y toma de decisiones positiva mostrándose un nivel de correlación moderada, en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción, 2016, Spearman $r = 0,741$ y $p: 0,00$.

Con relación a la planificación administrativa se ha podido observar que de los 217 trabajadores que participaron el 6,45% consideran que la Planificación Administrativa es de nivel inadecuado, el 82,95% piensan que es de nivel regular y el 10,60 % consideran que la Gestión Administrativa es de nivel adecuado. Con los resultados obtenidos, se expone que la empresa Tecsur S.A. no ha logrado un desarrollo óptimo en la Planificación Administrativa de manera eficiente. Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis específica 1, se debe señalar que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el modelo de Toma de decisiones influye en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018. Estos resultados se asemejan a las conclusiones alcanzadas por Nacarino

(2017), La presente investigación tuvo como objetivo determinar los factores que limitan el desarrollo de las microempresas formales del departamento de Cajamarca, establecer su relación con la toma de decisiones empresariales y, proponer estrategias para mejorar su desempeño. Se aplicó un cuestionario, a 73 dueños de microempresas. Las características e incidencias de las dimensiones analizadas muestran que, el 48% de empresarios no tiene conocimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública; el 50% manifestaron ser adversos al riesgo y, el 70%, no desarrollan una gestión empresarial adecuada. Se demostró que la Toma de Decisiones, se relaciona positivamente en 72% respecto al desarrollo de las microempresas. Finalmente, se sugiere, promover y apoyar investigaciones que amplíen el estudio de las actividades económicas que dinamizan la economía del departamento.

Con relación a la organización administrativa se ha podido observar que el 21,20% consideran que la Organización administrativa es de nivel inadecuado, el 70,05% consideran que es de nivel regular y el 8,76 % consideran que es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Organización administrativa en la Empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel regular. Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis específica 2, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el modelo de Toma de decisiones influye en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018. Los resultados obtenidos tienen relación con la investigación realizado por Bermúdez (2016), La relación es directa y positiva, para contrastar ello se utilizó el diseño no experimental correlacional, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios uno para cada variable y se aplicó a todos los trabajadores de la oficina de DEVIDA Tarapoto que son en un total de 30 Trabajadores (población igual a muestra). En conclusión, los resultados encontrados en la investigación principalmente son los siguientes: el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0,410$, el coeficiente de determinación es de 0.168, el nivel del diseño organizacional del equipo de trabajo es “Medio” así lo indican la percepción de 30 colaboradores que representan el

100% de la muestra. La relación entre el modelo del diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de DEVIDA - Tarapoto año 2016, es media significativa positiva; el modelo de diseño organizacional, en la práctica es el sistema Mixto y el grado de delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina es moderada.

Con relación a la dirección administrativa se ha podido observar que el 33,64% consideran que la Dirección administrativa es de nivel inadecuado, el 48,39% consideran que es de nivel regular y el 17,97 % consideran que es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Dirección administrativa en la Empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel regular. Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis específica 3, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir el modelo de Toma de decisiones influye en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018. Los resultados obtenidos tienen relación con la investigación realizado por Estupiñán (2015), El análisis realizado al proceso administrativo de la Empresa distribuidora de agua FONTBELLA en el Cantón Atacames, permitió proponer un modelo de gestión administrativa, que surge como resultado de la investigación efectuada apoyada en instrumentos que permitieron recopilar información general y específica del funcionamiento de la misma, La propuesta presentada detalla procedimientos, políticas y normas legales en materia administrativa adaptados a la situación real de FONTBELLA. Se ejecutó el Método deductivo, el cual se concentró en la búsqueda del problema de investigación, una vez obtenidos los principales síntomas y causas, correspondió buscar las consecuencias de los supuestos Se ha determinado la necesidad de desarrollar los componentes del modelo de gestión administrativa resumida en una propuesta que genere un impacto alto positivo que beneficie la operatividad de FONTBELLA cuyo propósito es delinear procesos que repercutan favorablemente en el ámbito social, cultural, económico y administrativo de la misma.

Con relación al control administrativo se ha podido observar el 58,99% consideran que el Control administrativo es de nivel inadecuado, el 17,05% consideran que es de nivel regular y el 23,96 % consideran que es de nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Control administrativo en la Empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel inadecuado

Al analizar los resultados entre las variables con relación a la hipótesis específica 4, se observa que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir el modelo de Toma de decisiones influye en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018. Los resultados obtenidos tienen relación con la investigación realizado por Rodríguez (2013), la presente investigación tuvo como objetivo desarrollar un modelo de transferencia del conocimiento científico y tecnológico que permita obtener una adecuada eficacia en la toma de decisiones en las organizaciones, potenciando con ello una Red de Inteligencia Compartida Organizacional. Para el desarrollo de la presente tesis se propuso un modelo que busque garantizar el conocimiento en el dominio de la eficiencia energética y uso racional de la energía, para ello se aplicó un modelo jerárquico que busca dar prioridad en orden de actividades que mejoren la toma de decisiones, así mismo utilizo método y herramientas que optimicen la cultura de la organización y se enfoque en buscar el compromiso, compartir y gestionar las definiciones más importantes de la organización a través de la tecnología de la información , ERP, las comunicaciones y toda clase de herramienta tecnológica.

V. CONCLUSIONES

El presente estudio es el resultado del análisis y discusión de los objetivos, de los cuales se señalan las siguientes conclusiones. Tomando en consideración el propósito de esta investigación fue determinar la influencia entre las variables: Toma de decisiones y la gestión administrativa.

Primera: La presente investigación, se observó que el valor de $p=0.000$ siendo dicho valor ≤ 0.05 , por lo tanto, se rechaza la H_0 , en consecuencia, se demostró en la hipótesis general que el modelo de Toma de decisiones influye en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Segunda: La presente investigación, se observó que el valor de $p=0.000$ siendo dicho valor ≤ 0.05 , por lo tanto, se rechaza la H_0 , en consecuencia, se demostró en la hipótesis específica 1 que el modelo de Toma de decisiones influye en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Tercera: La presente investigación, se calculó el valor de $p=0.000$ siendo dicho valor ≤ 0.05 , por lo tanto, se rechaza la H_0 , en consecuencia, se demostró en la hipótesis específica 2 que el modelo de Toma de decisiones influye en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Cuarta: La presente investigación, se calculó el valor de $p=0.000$ siendo dicho valor ≤ 0.05 , por lo tanto, se rechaza la H_0 , en consecuencia, se demostró en la hipótesis específica 3 que el modelo de Toma de decisiones influye en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Quinta: La presente investigación, se calculó el valor de $p=0.000$ siendo dicho valor ≤ 0.05 , por lo tanto, se rechaza la H_0 , en consecuencia, se demostró en la hipótesis específica 4 que el modelo de Toma de decisiones influye en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones de este estudio se generan las siguientes recomendaciones.

Primero: En la empresa Tecsur S.A. se debe promover la creación de talleres para incentivar al personal a que concurran a dichos talleres con temas sobre desarrollo toma de decisiones entre otros similares, ya que el motor de una buena gestión es un líder bien formado y con habilidades para gerenciar bien desarrolladas, además de contar con una capacidad idónea y de honestidad, pues redundara en una buena gestión administrativa, con un adecuado clima laboral.

Segundo: Realizar capacitaciones continuas para todo el personal técnico y profesional con el fin de fortalecerlos los conocimientos sobre las políticas, valores, normativas de la empresa con la finalidad de que los gerentes puedan cubrir puestos en cualquier operación donde haga falta el recurso humano correspondiente.

Tercero: Es necesario mejorar el uso eficiente de los espacios, reducir la cantidad de stock total almacenado, logrando ofrecer a los clientes el beneficio de rotación de los inventarios que ya no se reutilice.

Cuarta: Implementar capacitaciones en técnicas y herramientas de gestión administrativa para lograr optimizar los procesos en la gestión de calidad de la organización, con la finalidad de optimizar la toma de decisiones en beneficio de la empresa Tecsur S.A.

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, J. (1990). *El gerente en las Organizaciones del futuro*. (1a ed.) Venezuela: Ediciones UPEL.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración*. México, D.F.: Pearson Educación de México, S.A.
- Arbeláez, Serna. H. y Díaz, A (2014). *Modelos gerenciales marco conceptual*. Colombia: Fondo editorial Catedra María Cano
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias sociales* (3a. ed.) Colombia: Pearson educación.
- Bernal, A. y Sierra, H. (2013), *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2a. ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bermeo, E. (2012). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para los negocios de tipo comercial de la comuna Valdivia, cantón Santa Elena*. (Tesis Ingeniería en Administración de Empresas). Universidad Estatal de la Península de Santa Elena-Ecuador
- Bermúdez, J (2016). *Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo de la oficina de DEVIDA – Tarapoto, 2016*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado) de la Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú
- Bravo, J. (1995). *Toma de decisiones eficaces*. Estados Unidos de América: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Claver, E. (2000). *Manual de administración de empresas* (4a. ed.). Madrid:Esic
- Chiavenato, A. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. (2a. ed.). México, D.F.: McGraw Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. . México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2012). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. D.F., México, México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Cruz L. y Jiménez S. (2013), *Principios de la Administración*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Estupiñán, B. (2015). *Evaluación de la Gestión administrativa de la distribuidora de agua FONTBELLA en el cantón Atacamas*. (Tesis de grado de Maestría) Administración de Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ecuador
- Fred, R. (1996). *Conceptos de Administración Estratégica*. New York, USA. : Edit Prentice Hall.
- Galindo, L. (2006). *Fundamentos de Administración*. (2a ed.), México D.F.: Trillas
- Gallagher, C, y Watson H. (1982). *Métodos cuantitativos para la toma de decisiones en administración*. D.F., México, México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Galván, J. (2009). *Fundamentos de la Administración*. Costa Rica: Gráfica Delong
- George, D. y Mallery, P. (2003). *Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 (4a ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gonzales, J. (2017). *Habilidades gerenciales y toma de decisiones en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción, 2016*. (Tesis de grado de Maestría en Administración). Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima – Perú
- Guillen, O. y Valderrama, S. (2013). *Guía para elaborar la tesis universitaria de postgrado*, Perú: Ediciones Talandro S.A.
- Hellriegel, Jackson, y Slocum. (2009). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. D.F.México, México : Cengage Learning Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México, D.F.: McGraw Hill Interamericana.

- Hernandez, R. (2010). *Metodología De La Investigación*. Mexico : Mc Graw Hill, México, D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Jacks, J. (1997), *Marketing Estratégico*, (3a. Ed). Editorial Mc Graw Hill. México.
- Kast, F. (1979). *Administración de las Organizaciones*. Editorial Mc GranW-Hill.
- Koontz, Weihrich, y Cannice.J (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Koontz,H., Weihrich, H.(2013) *Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8a. ed.). México D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Louffat, E. (2012), *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (3a ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning
- Marchan, S. y Benites, R. (2016). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa en la Empresa Panificadora Espiga Dorada*. (Tesis de grado de Maestría en Administración) Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ecuador
- Martínez, M. (2013), *La Gestión Empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Nacarino, J. (2017), *Factores Limitantes del Desarrollo de las Microempresas Formales en el Departamento de Cajamarca y su relación con La Toma de Decisiones*. (Tesis de grado de Doctor Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca-Perú)
- Pérez M., Rosales R. (1997). *Estrategia, Gestión y Habilidades Directivas. Concepto, Controversias y Aplicaciones*. (3a ed.). México: Prentice Hall.
- Pilar, J. (2012). *Herramientas para la Gestión y la Toma de Decisiones*. (2a ed.) Salta - Argentina: Editorial Hanne.
- Pinto, J. (2005), *Diseño de Análisis de Gestión para la Toma de decisiones en la Compañía de Radio HIT S.A*. Ambato.

- Robbins, M., y Coulter, S. (2011). *Administración*. D.F.México, México: Pearson Education.
- Rodríguez, G. (2013). *Red de Inteligencia Compartida Organizacional como soporte a la toma de decisiones*. (Tesis de grado de Doctor) Administración, de la Universidad de Granada – España
- Serna, H. (1991). *Planeación y Gestión Estratégic*. Madrid: Editorial Legis.
- Stoner, J., Freeman, R., y Gilbert, D. (1996), *Administración* (6ta. ed.) México D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Tamayo, M. (1999). *Aprende a investigar* Santa Fé de Bogotá: Colombia. Instituto Colombiano para el Fomento de La Educación Superior.
- Taylor, J. (1911), *Investigación de mercados*. México: Mc Graw Hill
- Vara, A. (2010). *Cómo hacer una tesis en Ciencias Empresariales*. (Tesis de grado de Maestría en Administración). Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima – Perú

ANEXOS

Título: El modelo de toma de decisiones y su influencia en la Gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.							
Autor: Caramantín Mori Franshesca Giulianna							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influye el modelo de Toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El modelo de Toma de decisiones influye en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.</p>	<p>Proceso de Toma de decisiones</p>	- Identificación de un problema.	1	<p>Escala de medición ordinal</p> <p>Tipo Likert:</p> <p>Nunca [1]</p> <p>Casi Nunca [2]</p> <p>A veces [3]</p> <p>Casi siempre [4]</p> <p>Siempre [5]</p>	<p>Bajo [17 a 39]</p> <p>Moderado [40 a 62]</p> <p>Alto [63 a 85]</p>
				- Identificación de los criterios de decisión.	2		
- Ponderación de criterios.	3						
- Desarrollo de alternativas.	4						
- Análisis de la alternativa.	5						
- Selección de una alternativa.	6						
- Implementación de una alternativa.	7						
-Evaluación de la efectividad de la decisión	8						
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo influye el modelo de toma de decisiones en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>El modelo de Toma de decisiones influye en la planificación administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.</p>	<p>Estilo de Toma de decisiones</p>	-Pensamiento Lineal	9,10		
				-Pensamiento No Lineal	11,12		
			<p>Tipo de decisiones</p>	-Programadas		<p>13,14,15,</p> <p>16,17</p>	
				-No Programadas			
				-Rutina			
				-Adaptación			
				-Innovadoras			

			Variable 2: Gestión Administrativa								
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos Dimensiones	Niveles y rangos			
<p>¿Cómo influye el modelo de Toma de decisiones en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?</p> <p>¿Cómo influye el modelo de Toma de decisiones en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?</p> <p>¿Cómo influye el modelo de Toma de decisiones en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?</p>	<p>Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018</p> <p>Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.</p> <p>Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.</p>	<p>El modelo de Toma de decisiones influye en la organización administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.</p> <p>El modelo de Toma de decisiones influye en la dirección administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.</p> <p>El modelo de Toma de decisiones influye en el control administrativo de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.</p>	<p>Planificación administrativa</p>	<p>-Estratégica -Táctica -Operativa</p>	<p>1,2,3, 4,5,6</p>	<p>Escala de medición ordinal Tipo Likert: Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]</p>	<p>Bajo</p> <p>[6 a 15]</p>				
							<p>Organización administrativa</p>	<p>-Estructura Organizacional -Modelos De Organización -Cultura Organizacional</p>	<p>7,8,9,10, 11,12</p>	<p>Bajo</p> <p>[6 a 15]</p>	
										<p>Dirección administrativa</p>	<p>-Comunicación -Motivación -Liderazgo</p>
<p>Alto</p> <p>[24 a 30]</p>	<p>Moderado</p> <p>[54 a 84]</p>										
<p>Control Administrativa</p>	<p>Control estratégico Control en áreas funcionales Control operativo</p>	<p>19,20,21 ,22,23</p>	<p>Bajo</p> <p>[5 a 11]</p>								
			<p>Moderado</p> <p>[12 a 18]</p>								
			<p>Alto</p> <p>[19 a 25]</p>	<p>Alto</p> <p>[85 a 115]</p>							

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo Aplicada</p> <p>Alcance : Correlacional causal - transversal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque cuantitativo</p>	<p>Población: 500 trabajadores de la empresa Tecsur S.A.</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 217 trabajadores de la empresa Tecsur S.A.</p>	<p>Variable 1:: Toma de decisiones</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Franshesca Giulianna Caramantín Mori Año: 2018 Monitoreo: permanente Ámbito de Aplicación: empresa Tecsur S.A. Forma de Administración: colectiva</p> <hr/> <p>Variable 2: : Gestión Administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Franshesca Giulianna Caramantín Mori Año: 2018 Monitoreo: permanente Ámbito de Aplicación: empresa Tecsur S.A. Forma de Administración: colectiva</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>-Tablas y figuras</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Comprobación de la hipótesis utilizando la Prueba de CHI - CUADRADO</p>

Anexo b. Instrumento: variable 1 Toma de decisiones

OBJETIVO: Registrar el nivel de información y la opinión del personal de la empresa TECSUR S.A. Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Los cuestionarios serán procesados por personas externas.

Instrucciones:

-Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción, marcar con un aspa "X" dentro del recuadro.

1. Nunca
2. Casi Nunca.
3. A veces.
4. Casi Siempre.
5. Siempre.

Preguntas- Toma de decisiones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. ¿La gerencia tiene en cuenta una serie de criterios para guiar sus decisiones frente a un problema?					
2. ¿La gerencia prepara una lista de alternativas para resolver un problema?					
3. ¿Las decisiones que realiza la gerencia son generalmente creativas?					
4. ¿La gerencia prioriza en forma ordenada sus criterios de decisión ante un problema?					
5. ¿Cuando ocurre un problema o situación, se escoge la solución entre varias opciones?					
6. ¿Antes de tomar una decisión se identifica cual es el problema?					
7. ¿Al identificar el problema, se analiza si el mismo ha ocurrido en ocasiones anteriores?					
8. ¿Al elegir las alternativas de solución, se basan en experiencias vividas por el personal que labora en la empresa?					
9. ¿Las decisiones que toma la gerencia frente a los problemas son prácticas?					
10. ¿Cuándo hay un problema la gerencia aplica un análisis riguroso, considerando diversas alternativas?					
11. ¿Las decisiones que realiza empresa son inestables?					
12. ¿Para tomar una decisión la gerencia escucha la opinión de los demás?					
13. ¿La empresa se rige por una normativa o política establecida para la Toma de Decisiones?					
14. ¿La participación de los empleados en la Toma de Decisiones mejora la calidad del trabajo en la empresa?					
15. ¿La gerencia ha tomado decisiones basado en la intuición frente a un problema?					
16. ¿Los Jefes aseguran una amplia participación de sus empleados para los cambios en la toma de decisiones?					
17. ¿Ha participado usted en la toma de decisiones de la empresa donde labora?					

Anexo c. Instrumento: variable 2 Gestión Administrativa

Preguntas Gestión Administrativa	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. ¿En la gerencia se fijan metas y objetivos claros?					
2. ¿Usted participa en la elaboración de planes y proyectos en su área de trabajo?					
3. ¿Utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?					
4. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?					
5. ¿La gerencia da a conocer la misión, visión y valores de la empresa?					
6. Los jefes y gerentes emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?					
7. ¿La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia en sus funciones?					
8. ¿Se distribuye los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales?					
9. ¿Los jefes y gerentes demuestran eficacia en la organización del trabajo?					
10. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?					
11. ¿El directivo, demuestra conocimiento de los instrumentos, técnicas administrativas, manejo de personal, solución de conflictos?					
12. ¿Cada quien tiene su función claramente establecida?					
13. ¿En la gerencia se mantienen las comunicaciones asertivas?					
14. ¿La gerencia estipula la motivación y asesoría al personal?					
15. ¿Los jefes tienen habilidad, liderazgo para persuadir al personal en el logro de la meta planeada?					
16. ¿El jefe utiliza métodos eficaces de administración de tiempo de los trabajos encomendados?					
17. ¿Los jefes desarrollan el trabajo en equipo?					
18. ¿Los funcionarios delegan autoridad en el personal demostrando confianza?					
19. ¿En la empresa se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo?					
20. ¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?					
21. ¿En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas?					
22. ¿El jefe resalta el impacto importante que tiene el trabajo de todos los trabajadores como equipo?					
23. ¿El jefe facilita la información que se requiere para lograr sus actividades?					

Anexo d : Base de datos de la Variable 1-Toma de decisiones

Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
2	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
3	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
4	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
5	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
6	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
7	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
8	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
9	2	5	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
10	2	5	1	3	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
11	2	5	1	2	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
12	2	5	2	2	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
13	2	5	2	2	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
14	2	5	2	2	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
15	2	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	3
16	2	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
17	2	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
18	4	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
19	4	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
20	3	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
21	3	5	3	2	4	3	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
22	3	5	3	2	4	3	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
23	3	5	3	2	4	3	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
24	3	5	3	2	4	3	4	4	3	4	5	2	1	3	2	2	4
25	3	5	3	2	4	3	4	4	3	4	5	2	1	3	2	4	4
26	2	5	3	2	4	3	4	4	3	4	5	2	1	3	2	4	4
27	2	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	1	3	2	4	4
28	2	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	1	3	2	4	4
29	2	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	1	3	2	4	4
30	2	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	1	3	2	4	4

31	2	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	1	3	2	4	4
32	2	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	1	3	2	4	4
33	2	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	4
34	2	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	4
35	2	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	4
36	2	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	4
37	2	5	2	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	4
38	2	5	2	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	1
39	2	5	2	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	1
40	2	5	2	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	1
41	2	5	2	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	2
42	2	5	2	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	2
43	2	5	2	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	2
44	2	5	2	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	3	2	4	2
45	2	5	2	3	4	3	4	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
46	2	5	2	3	4	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
47	2	5	2	3	4	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
48	2	5	2	3	4	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
49	3	5	2	3	4	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
50	3	5	2	3	4	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
51	3	5	2	3	4	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
52	3	5	2	3	5	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
53	3	5	2	3	5	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
54	3	5	2	3	5	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
55	3	5	2	3	5	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
56	3	5	2	3	5	3	5	5	3	5	5	3	2	3	2	4	2
57	3	5	2	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	4	2
58	3	5	2	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	4	2
59	5	5	2	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	4	2
60	5	5	2	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	4	2
61	5	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	4	2
62	5	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	4	2
63	2	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	4	3

64	2	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	4	3
65	2	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	2	4	3
66	2	5	3	4	5	3	5	5	2	5	3	3	2	3	2	4	3
67	2	5	3	4	5	3	5	5	2	5	3	3	2	3	2	4	3
68	2	5	3	4	5	3	5	5	2	5	3	3	2	3	2	4	3
69	2	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	3	2	3	2	4	3
70	2	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	3	2	3	2	4	3
71	2	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	3	2	3	2	4	3
72	2	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	2	2	3	2	4	3
73	2	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	2	2	3	2	4	3
74	2	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	2	2	3	2	4	3
75	2	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	2	2	3	2	4	3
76	2	4	3	3	5	3	5	5	2	5	3	2	1	3	2	4	3
77	2	4	4	3	5	3	5	5	2	5	3	2	1	3	2	4	3
78	2	4	4	3	5	3	5	5	2	5	3	2	1	4	2	4	3
79	1	4	4	3	5	3	3	5	2	5	3	2	1	4	2	4	3
80	1	4	4	3	5	3	3	5	2	5	3	2	1	4	2	4	3
81	1	4	4	3	5	3	3	5	2	5	3	2	1	4	2	4	3
82	1	4	4	3	5	3	3	5	2	5	5	2	1	4	2	4	3
83	1	4	4	3	5	3	3	5	2	5	5	2	1	4	2	4	3
84	1	4	4	3	5	3	3	5	2	5	5	2	1	4	2	4	3
85	1	4	4	3	5	3	3	5	2	5	5	2	1	4	3	4	3
86	1	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	2	1	4	3	4	3
87	1	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	2	1	4	3	4	3
88	1	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	2	1	4	3	4	3
89	1	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	2	1	4	3	4	3
90	1	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	2	1	4	3	4	3
91	1	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	2	1	4	3	4	3
92	1	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	3
93	1	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	3
94	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	3
95	2	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	3
96	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	3

97	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	3
98	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	4
99	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	4
100	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	3	2	1	4	3	4	4
101	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	5	2	1	4	3	4	4
102	2	4	2	4	4	3	3	3	4	5	4	2	1	4	4	4	4
103	2	4	2	4	4	3	3	5	4	5	4	2	1	4	4	4	4
104	2	4	2	4	4	3	5	5	4	5	4	2	1	4	4	4	4
105	2	4	2	4	4	3	5	5	4	5	4	2	1	4	4	4	4
106	2	4	2	4	4	3	5	5	4	5	4	2	1	4	4	4	4
107	2	4	2	4	4	3	5	5	4	5	4	2	1	4	4	4	4
108	2	4	2	4	4	3	5	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4
109	3	4	2	4	4	3	5	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4
110	3	4	2	1	4	3	5	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4
111	3	4	2	1	4	3	5	3	4	5	4	2	3	4	4	4	4
112	3	4	2	1	4	3	5	3	4	5	4	2	3	4	4	4	4
113	3	4	2	1	4	3	5	3	4	5	4	2	3	4	4	4	4
114	3	5	2	1	4	3	5	3	4	5	4	2	3	4	4	4	4
115	3	5	2	1	4	3	5	3	4	5	4	2	3	4	4	4	4
116	3	5	2	2	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4
117	3	5	2	2	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4
118	4	5	2	2	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4
119	2	5	2	2	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4
120	2	5	2	2	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4
121	2	5	2	2	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	3
122	2	5	2	2	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	3
123	2	5	2	3	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	3
124	2	5	2	3	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	3
125	2	5	2	3	4	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	3
126	2	5	2	3	4	5	5	3	3	5	4	2	2	4	4	4	3
127	2	5	2	3	4	5	5	3	3	5	4	2	2	4	4	4	3
128	2	5	2	3	4	5	5	3	3	5	4	2	2	4	4	4	3
129	2	5	2	3	4	5	5	3	3	5	4	2	2	4	4	4	3

130	2	5	2	3	4	5	5	3	3	5	4	2	2	4	2	4	3
131	2	5	2	3	4	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	3
132	2	5	2	3	4	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	3
133	2	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	3
134	2	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	3
135	2	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	3
136	2	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	3
137	2	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	3
138	2	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	3
139	2	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	4
140	2	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	4
141	2	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	2	2	4	2	4	4
142	2	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	2	2	4	2	4	4
143	2	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	2	2	4	3	4	4
144	2	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	2	2	4	3	4	4
145	2	5	4	4	5	3	5	5	2	5	4	2	2	4	3	4	4
146	1	5	2	4	5	3	5	5	2	5	4	2	2	4	3	4	4
147	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	4	2	2	4	3	4	4
148	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	4	2	2	4	3	4	4
149	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	4	2	2	4	3	4	4
150	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	4	2	2	4	3	4	4
151	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	4	2	2	4	3	4	4
152	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	4	2	2	4	3	4	4
153	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
154	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
155	1	5	2	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
156	2	5	2	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
157	2	5	2	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
158	2	5	2	4	5	3	5	5	4	5	3	2	2	5	3	4	4
159	2	5	2	4	5	3	5	5	4	5	3	2	2	5	3	4	4
160	2	5	2	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	2	4	4
161	3	5	2	4	3	3	5	5	4	5	5	2	2	5	2	4	4
162	3	5	2	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	2	4	4

163	3	5	2	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	2	4	4
164	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	2	4	4
165	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	2	4	4
166	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	2	4	4
167	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
168	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
169	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
170	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
171	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
172	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
173	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
174	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
175	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
176	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
177	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
178	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
179	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
180	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
181	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
182	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
183	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	4
184	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	2	2	5	2	4	4
185	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	2	5	2	4	4
186	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	1	2	5	2	4	4
187	5	5	3	4	3	5	5	3	4	5	5	1	2	5	2	4	4
188	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	1	2	5	2	4	4
189	5	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	1	2	5	2	4	4
190	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	1	2	5	2	4	4
191	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	1	2	5	2	4	4
192	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	1	2	5	2	4	4
193	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	1	2	5	2	4	4
194	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	2	4	4
195	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	2	4	4

196	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4
197	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4
198	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4
199	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4
200	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4
201	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4
202	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4
203	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4
204	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4
205	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	4
206	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	4
207	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	4
208	5	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4
209	5	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4
210	4	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4
211	4	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4
212	4	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	1	5	3	4	4
213	4	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	2	5	2	4	4
214	4	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	2	5	2	4	4
215	4	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	2	5	2	4	4
216	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	2	5	2	4	4
217	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	2	5	2	4	4

Anexo e : Base de datos de la Variable 2-Gestión administrativa

Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	3	1	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	3	3	2
2	3	1	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	1	1	5	1	2	3	1	2	3	3	2
3	3	1	1	4	3	3	1	1	3	2	1	2	1	1	5	1	2	3	1	2	3	3	2
4	3	1	1	4	3	3	1	1	3	2	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	3	3	2
5	3	1	1	4	3	3	1	1	3	2	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	3	3	2
6	3	1	1	4	3	3	1	1	3	2	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	3	3	2
7	3	1	1	4	3	3	1	2	3	2	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	3	3	2
8	3	1	1	4	3	3	1	2	3	2	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	3	3	2
9	3	1	1	4	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	5	1	2	2	1	2	3	3	2
10	3	1	1	4	3	2	1	2	3	3	1	2	1	1	5	1	2	2	1	2	3	3	2
11	3	1	1	4	3	2	1	2	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2
12	3	1	1	4	4	2	1	2	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2
13	3	1	1	4	4	2	1	3	3	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	3	3	3
14	3	1	1	4	4	2	1	3	3	3	1	2	1	1	3	1	3	2	1	5	3	3	3
15	3	1	1	4	4	3	1	3	3	3	1	2	1	1	4	1	3	2	1	5	3	3	3
16	3	1	1	4	4	3	1	3	3	3	1	2	1	1	4	1	3	3	1	4	3	3	3
17	3	1	1	4	4	3	1	3	3	4	1	2	1	2	4	1	3	4	1	4	3	3	3
18	3	4	1	4	4	3	1	3	3	4	1	4	1	2	4	1	3	4	1	4	3	3	3
19	3	4	1	3	5	3	1	3	3	4	1	4	1	2	4	1	3	4	1	4	3	3	3
20	3	4	1	3	5	3	1	3	3	4	1	4	1	3	4	1	3	4	1	4	3	3	3
21	4	4	1	3	5	3	2	3	3	4	1	4	1	3	4	4	3	4	1	4	3	3	3
22	4	4	1	3	5	3	2	3	3	4	1	4	1	3	4	4	3	4	1	4	3	5	3
23	4	4	1	3	5	3	2	3	3	4	1	4	1	3	5	4	3	4	1	4	3	5	3

24	4	4	1	3	5	3	2	3	3	4	1	4	1	3	5	4	3	4	1	4	1	2	3
25	4	4	2	3	5	3	2	3	3	4	1	4	1	3	5	4	3	4	1	4	1	2	3
26	4	4	2	3	5	3	2	3	3	4	1	4	1	3	5	4	3	4	1	4	1	2	3
27	4	4	2	3	5	3	2	3	3	4	2	4	1	3	5	4	3	4	1	4	1	2	3
28	4	4	2	3	5	3	2	3	3	4	2	4	4	3	5	4	3	4	1	4	1	2	3
29	4	4	2	3	5	3	2	3	3	4	2	4	4	3	5	4	3	5	1	4	1	2	3
30	4	4	2	3	5	3	2	3	3	4	2	4	4	3	5	4	3	5	1	4	1	2	3
31	4	4	2	3	5	3	2	3	3	4	2	4	4	3	5	4	3	5	1	5	1	2	3
32	4	4	2	3	5	3	2	3	3	4	2	4	4	3	5	4	3	5	1	5	1	2	3
33	4	4	2	2	5	3	2	3	3	4	2	4	4	3	5	4	3	5	1	5	1	2	3
34	4	3	2	2	5	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	3	5	1	5	1	2	3
35	4	3	2	4	5	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	3	5	1	5	1	5	3
36	4	3	2	4	5	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	3	5	2	5	1	5	3
37	4	3	2	4	5	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	1	5	3
38	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	1	5	3
39	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	1	5	3
40	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	1	5	3
41	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	1	5	3
42	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	1	5	3
43	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	3	5	3
44	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	3	5	3
45	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	3
46	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	3
47	4	3	2	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4
48	5	3	2	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4
49	5	3	2	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4
50	5	3	2	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4
51	5	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4

52	5	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	5	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4
53	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	5	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4
54	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	5	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4
55	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	5	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4
56	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	5	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4
57	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	5	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4
58	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4
59	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4
60	5	3	3	5	5	3	3	4	3	4	2	3	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4
61	5	3	3	5	5	3	3	4	3	4	2	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4
62	5	3	3	5	5	3	3	4	3	4	2	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4
63	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4
64	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4
65	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4
66	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4
67	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	2	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3
68	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	2	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3
69	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3
70	5	3	3	5	5	3	2	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3
71	5	3	3	5	5	3	2	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3
72	5	3	3	4	5	3	2	3	2	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3
73	5	3	3	4	5	3	2	3	2	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3
74	5	3	3	4	5	3	2	3	2	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3
75	5	3	2	4	5	3	2	3	2	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3
76	5	3	2	4	5	3	2	3	2	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3
77	5	3	2	4	5	3	2	3	2	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3
78	5	3	2	4	5	3	2	3	2	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3
79	4	3	2	4	4	3	2	5	2	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3

80	4	3	2	4	4	3	2	5	2	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3
81	4	3	2	4	4	3	2	5	2	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3
82	4	3	2	4	4	3	2	5	2	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3
83	4	3	2	4	4	3	2	5	2	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3
84	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3
85	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3
86	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3
87	4	1	2	4	4	3	3	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3
88	4	1	2	4	4	3	3	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3
89	4	1	2	4	4	3	3	4	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3
90	4	1	2	5	4	3	3	4	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3
91	4	1	2	5	4	3	3	4	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3
92	4	1	2	5	4	3	3	4	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3
93	4	1	2	5	4	3	3	4	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3
94	4	1	2	5	4	3	3	3	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3
95	4	1	2	5	4	3	3	3	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3
96	4	1	2	5	4	3	3	3	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3
97	4	1	2	5	4	3	3	3	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3
98	4	1	2	5	4	3	3	3	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3
99	4	1	4	5	4	3	3	3	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3
100	4	1	4	5	4	3	3	3	2	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3
101	3	1	4	5	5	3	3	3	2	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3
102	3	1	4	5	5	3	3	3	2	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3
103	3	1	4	5	5	3	2	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	3
104	3	1	4	5	5	3	2	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	3
105	3	1	4	5	5	3	2	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	3
106	3	1	4	5	5	3	2	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	3
107	3	1	4	5	5	3	2	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	3

108	3	1	4	5	5	3	2	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	3
109	3	1	4	4	5	3	4	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	3
110	3	1	4	4	5	3	4	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	3
111	3	1	2	4	5	3	4	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	3
112	3	1	2	4	5	3	4	3	2	5	3	5	3	4	4	2	3	5	1	5	5	5	3
113	3	1	2	4	5	3	4	3	2	5	3	5	3	4	4	2	3	5	1	5	5	5	3
114	3	1	2	4	5	3	4	3	2	5	3	5	3	4	4	2	3	5	1	5	5	5	3
115	3	1	2	4	5	3	4	3	2	5	1	5	3	4	4	2	3	5	1	5	5	5	3
116	3	1	2	4	5	3	4	3	2	5	1	5	3	4	4	2	3	5	1	5	5	5	3
117	3	1	2	4	5	3	4	3	2	5	1	5	3	4	4	2	3	5	1	5	5	5	3
118	3	1	2	4	5	3	4	4	2	5	1	3	3	4	4	2	3	5	2	5	5	5	3
119	3	1	2	4	5	3	3	4	1	5	1	3	3	4	4	2	3	5	2	4	5	5	3
120	3	1	2	4	4	3	3	4	1	5	1	3	3	4	4	2	3	5	2	4	5	5	3
121	3	1	2	4	4	3	3	4	1	5	1	3	3	4	5	2	3	5	2	4	5	5	3
122	3	1	2	4	4	3	3	4	1	5	1	3	3	4	5	2	3	5	2	4	5	5	3
123	3	1	2	4	4	3	3	4	1	5	1	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
124	3	1	2	4	4	3	3	4	1	5	1	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
125	3	1	2	4	4	3	3	4	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
126	3	1	2	4	4	3	3	4	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
127	3	1	2	5	4	3	3	4	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
128	5	1	2	5	4	3	3	4	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
129	5	1	2	5	4	3	3	4	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
130	5	2	2	5	4	3	3	4	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
131	5	2	2	5	4	3	3	3	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
132	5	2	2	5	4	3	3	3	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	2	4	5	5	3
133	5	2	2	5	4	3	3	3	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	3	4	5	5	3
134	5	2	2	5	4	3	3	3	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	3	4	5	5	3
135	5	2	3	5	4	3	3	3	1	5	2	3	3	4	5	2	1	5	3	4	5	5	3

136	5	2	3	5	4	3	2	3	1	5	3	3	3	4	5	5	1	5	3	4	5	5	3
137	5	2	3	5	4	3	2	3	1	5	3	2	3	4	5	5	1	5	3	4	5	5	3
138	5	2	3	5	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	5	5	1	5	3	4	5	5	3
139	5	2	3	5	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	5	5	1	5	3	4	5	5	3
140	5	2	3	5	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	5	5	1	5	3	4	5	5	3
141	5	2	3	5	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	5	5	1	5	3	4	5	5	3
142	5	2	3	5	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	5	5	1	5	3	4	4	5	3
143	5	2	3	5	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	5	5	1	5	3	5	4	5	3
144	5	2	3	5	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	5	5	1	5	3	5	4	5	3
145	5	3	3	5	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	3	5	1	5	3	5	4	5	3
146	4	3	3	4	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	3	5	1	5	3	5	4	5	3
147	4	3	3	4	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	3	5	1	5	3	5	4	5	3
148	4	3	3	4	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	3	5	1	5	3	5	4	5	3
149	4	3	3	4	5	3	2	3	1	5	3	2	5	4	3	5	1	5	2	5	4	5	3
150	4	3	5	4	5	3	3	3	1	5	3	2	5	4	3	5	1	5	2	5	4	5	3
151	4	3	5	4	5	3	3	3	1	5	3	2	5	4	3	5	2	5	2	5	4	5	3
152	4	3	5	4	5	3	3	3	1	5	3	2	5	4	3	5	2	5	2	5	4	5	3
153	4	3	5	4	5	3	3	3	1	5	3	2	5	4	3	5	2	5	2	5	4	5	3
154	4	3	5	4	5	3	3	3	1	5	3	2	5	4	3	5	2	5	2	5	4	5	3
155	4	3	5	4	5	3	3	4	1	5	3	2	5	4	3	5	2	5	2	5	4	5	3
156	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	3	1	5	4	3	5	2	5	2	5	4	5	4
157	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	3	1	5	4	3	5	2	5	2	5	4	5	4
158	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	3	1	4	4	3	5	2	5	2	5	4	5	4
159	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	3	1	4	4	3	5	2	5	2	5	4	5	4
160	4	3	2	4	5	3	3	4	3	5	3	1	4	4	3	5	2	5	2	5	4	5	4
161	4	3	2	4	5	3	3	4	3	5	3	1	4	4	4	5	2	5	2	5	3	5	4
162	4	3	2	4	5	3	3	4	3	5	3	1	4	4	4	5	2	3	2	5	3	5	4
163	4	4	2	4	5	3	3	4	3	5	3	1	4	4	4	5	3	3	2	5	3	5	4

164	4	4	2	5	5	3	3	4	3	5	3	1	4	4	4	5	3	3	2	5	3	5	4
165	4	4	2	5	4	3	3	4	3	5	1	1	4	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4
166	4	4	2	5	4	3	3	4	3	5	1	1	4	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4
167	5	4	1	5	4	3	3	4	3	5	1	1	4	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4
168	5	4	1	5	4	3	3	3	3	5	1	1	4	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4
169	5	4	1	5	4	3	4	3	3	5	1	1	4	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4
170	5	4	1	5	4	3	4	3	3	5	1	1	4	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4
171	5	4	1	5	4	3	4	3	3	5	1	1	4	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4
172	5	3	1	5	4	3	4	3	3	5	1	1	4	4	5	5	3	3	3	5	3	5	4
173	5	3	1	5	4	3	4	3	3	5	1	1	4	4	5	5	3	3	3	5	3	5	4
174	5	3	1	5	4	1	4	3	3	5	1	1	5	4	5	5	3	3	3	5	3	5	4
175	5	3	1	5	4	1	4	3	3	5	2	1	5	4	5	5	3	3	3	5	3	5	4
176	5	3	1	5	4	1	4	3	3	5	2	1	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4
177	5	3	1	5	4	1	4	3	3	5	2	1	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4
178	5	3	1	5	4	1	4	3	3	5	2	1	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4
179	5	3	1	5	4	1	2	3	3	5	2	1	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4
180	5	3	1	5	4	1	2	3	3	5	2	1	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4
181	5	3	1	5	4	1	2	3	3	5	2	1	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4
182	5	3	1	5	4	1	2	3	3	5	2	1	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4
183	5	3	1	4	5	1	3	3	3	5	2	2	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4
184	5	3	1	4	5	1	3	3	4	5	2	2	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4
185	4	3	1	4	5	1	3	3	4	5	2	2	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4
186	4	1	2	4	5	4	3	3	4	5	2	2	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4
187	4	1	2	4	5	4	3	3	4	5	2	2	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4
188	4	1	2	4	5	4	3	3	4	5	2	2	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	3
189	4	1	2	4	5	4	3	3	4	5	2	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3
190	4	1	2	4	5	4	3	3	4	5	2	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3
191	4	1	2	4	5	4	3	3	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3

192	4	1	2	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3
193	4	1	2	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3
194	4	1	2	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	5	3
195	4	1	2	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	5	3
196	4	1	2	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	5	3
197	4	1	3	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	5	3
198	4	1	3	4	5	4	3	4	3	5	2	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	5	3
199	4	1	3	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	5	3
200	4	1	3	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	4	3	5	3
201	4	1	3	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	4	3	5	3
202	4	1	3	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	4	3	5	3
203	4	1	3	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	4	3	5	3
204	4	1	3	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	5	3	5	3
205	4	1	3	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	5	3	5	3
206	4	1	3	5	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	5	3	5	3
207	4	1	3	5	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	5	3	5	3
208	4	1	3	5	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	5	3	5	3
209	4	2	3	5	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	5	3	5	3
210	4	2	3	5	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	5	3	5	3
211	4	2	3	5	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	5	3	5	3
212	4	2	3	5	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	3	1	5	3	5	3
213	4	2	3	5	4	4	3	4	3	5	2	3	4	4	5	4	3	3	2	5	3	5	3
214	4	2	3	5	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	4	3	3	2	5	3	5	3
215	4	2	3	5	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	4	3	3	2	5	3	5	3
216	4	2	3	5	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	5	4	3	3	2	5	3	5	3
217	4	2	3	5	4	1	3	4	3	3	2	3	4	3	1	4	3	3	2	5	3	5	3

Anexo f . Certificado de Validez de la Toma de Decisiones por experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TOMA DE DECISIONES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES							
1	¿La gerencia tiene en cuenta una serie de criterios para guiar sus decisiones frente a un problema?	✓		✓		✓		
2	¿La gerencia prepara una lista de alternativas para resolver un problema?	✓		✓		✓		
3	¿Las decisiones que realiza la gerencia son creativas?	✓		✓		✓		
4	¿La gerencia prioriza en forma ordenada sus criterios de decisión ante un problema?	✓		✓		✓		
5	¿Cuando ocurre un problema o situación, se escoge la solución entre varias opciones?	✓		✓		✓		
6	¿Antes de tomar una decisión se identifica cual es el problema?	✓		✓		✓		
7	¿Al identificar el problema, se analiza si el mismo ha ocurrido en ocasiones anteriores?	✓		✓		✓		
8	¿Al elegir las alternativas de solución, se basan en experiencias vividas por el personal que labora en la empresa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ESTILO DE TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Las decisiones que toma la gerencia frente a los problemas son prácticas?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo hay un problema la gerencia aplica un análisis riguroso, considerando diversas alternativas?	✓		✓		✓		
11	¿Las decisiones que realiza la gerencia son inestables?	✓		✓		✓		
12	¿Para tomar una decisión la gerencia escucha la opinión de los demás?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TIPO DE TOMA DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa se rige por una normativa o política establecida para la Toma de Decisiones?	✓		✓		✓		
14	¿La participación de los empleados en la Toma de Decisiones mejora la calidad del trabajo en la empresa?	✓		✓		✓		
15	¿La gerencia ha tomado decisiones basado en la intuición frente a un problema?	✓		✓		✓		

16	¿Los Jefes aseguran una amplia participación de sus empleados para los cambios en la toma de decisiones?	✓		✓		✓	
17	¿Ha participado usted en la toma de decisiones de la empresa donde labora?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Al hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Londo Eduardo Pardo Sussoni DNI: 09602489

Grado y Especialidad del validador: Doctor - Metodólogo

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

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

Lima 23 de Junio del 2018



Anexo g. Certificado de Validez de la Gestión Administrativa por experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION ADMINISTRATIVA							
1	¿En la gerencia se fijan metas y objetivos claros?	✓		✓		✓		
2	¿Usted participa en la elaboración de planes y proyectos en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?	✓		✓		✓		
4	¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿La gerencia da a conocer la misión, visión y valores de la empresa?	✓		✓		✓		
6	Los jefes y gerentes emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia en sus funciones?	✓		✓		✓		
8	¿Se distribuye los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales?	✓		✓		✓		
9	¿Los jefes y gerentes demuestran eficacia en la organización del trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	✓		✓		✓		
11	¿El directivo, demuestra conocimiento de los instrumentos, técnicas administrativas, manejo de personal, solución de conflictos?	✓		✓		✓		
12	¿Cada quien tiene su función claramente establecida?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En la gerencia se mantienen las comunicaciones asertivas?	✓		✓		✓		
14	¿La gerencia estipula la motivación y asesoría al personal?	✓		✓		✓		
15	¿Los jefes tienen habilidad, liderazgo para persuadir al personal en el logro de la meta planeada?	✓		✓		✓		
16	¿El jefe utiliza métodos eficaces de administración de tiempo de los trabajos encomendados?	✓		✓		✓		
17	¿Los jefes desarrollan el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
18	¿Los jefes delegan autoridad en el personal demostrando confianza?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CONTROL ADMINISTRATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿En la empresa se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo?	✓		✓		✓	
20	¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?	✓		✓		✓	
21	¿En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas?	✓		✓		✓	
22	¿El jefe resalta el impacto importante que tiene el trabajo de todos los trabajadores como equipo?	✓		✓		✓	
23	¿El jefe facilita la información que se requiere para lograr sus actividades?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lumico Eduardo Pardo Sussoni DNI: 09602489

Grado y Especialidad del validador: Doctor- metodólogo


¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Lima 23 de Junio del 2018

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



Anexo h. Certificado de Validez de la Toma de Decisiones por experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TOMA DE DECISIONES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES							
1	¿La gerencia tiene en cuenta una serie de criterios para guiar sus decisiones frente a un problema?	✓		✓		✓		
2	¿La gerencia prepara una lista de alternativas para resolver un problema?	✓		✓		✓		
3	¿Las decisiones que realiza la gerencia son creativas?	✓		✓		✓		
4	¿La gerencia prioriza en forma ordenada sus criterios de decisión ante un problema?	✓		✓		✓		
5	¿Cuando ocurre un problema o situación, se escoge la solución entre varias opciones?	✓		✓		✓		
6	¿Antes de tomar una decisión se identifica cual es el problema?	✓		✓		✓		
7	¿Al identificar el problema, se analiza si el mismo ha ocurrido en ocasiones anteriores?	✓		✓		✓		
8	¿Al elegir las alternativas de solución, se basan en experiencias vividas por el personal que labora en la empresa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ESTILO DE TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Las decisiones que toma la gerencia frente a los problemas son prácticas?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo hay un problema la gerencia aplica un análisis riguroso, considerando diversas alternativas?	✓		✓		✓		
11	¿Las decisiones que realiza la gerencia son inestables?	✓		✓		✓		
12	¿Para tomar una decisión la gerencia escucha la opinión de los demás?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TIPO DE TOMA DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa se rige por una normativa o política establecida para la Toma de Decisiones?	✓		✓		✓		
14	¿La participación de los empleados en la Toma de Decisiones mejora la calidad del trabajo en la empresa?	✓		✓		✓		
15	¿La gerencia ha tomado decisiones basado en la intuición frente a un problema?	✓		✓		✓		

16	¿Los Jefes aseguran una amplia participación de sus empleados para los cambios en la toma de decisiones?	✓		✓		✓	
17	¿Ha participado usted en la toma de decisiones de la empresa donde labora?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MARCO ANTONIO SULLO ROSELLO DNI: 29409596

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES

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

Lima 28 de Junio del 2018

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


 Ing. Marco A. Sulló Roselló
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO - MBA
 C.I. N° 141534

Firma del Experto Informante.

Anexo i. Certificado de Validez de la Gestión Administrativa por experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION ADMINISTRATIVA							
1	¿En la gerencia se fijan metas y objetivos claros?	✓		✓		✓		
2	¿Usted participa en la elaboración de planes y proyectos en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?	✓		✓		✓		
4	¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿La gerencia da a conocer la misión, visión y valores de la empresa?	✓		✓		✓		
6	Los jefes y gerentes emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia en sus funciones?	✓		✓		✓		
8	¿Se distribuye los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales?	✓		✓		✓		
9	¿Los jefes y gerentes demuestran eficacia en la organización del trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	✓		✓		✓		
11	¿El directivo, demuestra conocimiento de los instrumentos, técnicas administrativas, manejo de personal, solución de conflictos?	✓		✓		✓		
12	¿Cada quien tiene su función claramente establecida?	✓		✓				
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En la gerencia se mantienen las comunicaciones asertivas?	✓		✓		✓		
14	¿La gerencia estipula la motivación y asesoría al personal?	✓		✓		✓		
15	¿Los jefes tienen habilidad, liderazgo para persuadir al personal en el logro de la meta planeada?	✓		✓		✓		
16	¿El jefe utiliza métodos eficaces de administración de tiempo de los trabajos encomendados?	✓		✓		✓		
17	¿Los jefes desarrollan el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
18	¿Los jefes delegan autoridad en el personal demostrando confianza?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CONTROL ADMINISTRATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿En la empresa se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo?	✓		✓		✓	
20	¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?	✓		✓		✓	
21	¿En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas?	✓		✓		✓	
22	¿El jefe resalta el impacto importante que tiene el trabajo de todos los trabajadores como equipo?	✓		✓		✓	
23	¿El jefe facilita la información que se requiere para lograr sus actividades?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MARCO ANTONIO SULLO ROSELLO DNI: 2940 9596

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES

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

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

Lima 28 de Junio del 2018


Ing. Marco A. Sulló Roselló
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
 DNI: 2940 9596

Firma del Experto Informante.

Anexo j : Certificado de Validez de la Toma de Decisiones por experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TOMA DE DECISIONES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES							
1	¿La gerencia tiene en cuenta una serie de criterios para guiar sus decisiones frente a un problema?	✓		✓		✓		
2	¿La gerencia prepara una lista de alternativas para resolver un problema?	✓		✓		✓		
3	¿Las decisiones que realiza la gerencia son creativas?	✓		✓		✓		
4	¿La gerencia prioriza en forma ordenada sus criterios de decisión ante un problema?	✓		✓		✓		
5	¿Cuando ocurre un problema o situación, se escoge la solución entre varias opciones?	✓		✓		✓		
6	¿Antes de tomar una decisión se identifica cual es el problema?	✓		✓		✓		
7	¿Al identificar el problema, se analiza si el mismo ha ocurrido en ocasiones anteriores?	✓		✓		✓		
8	¿Al elegir las alternativas de solución, se basan en experiencias vividas por el personal que labora en la empresa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ESTILO DE TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Las decisiones que toma la gerencia frente a los problemas son prácticas?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo hay un problema la gerencia aplica un análisis riguroso, considerando diversas alternativas?	✓		✓		✓		
11	¿Las decisiones que realiza la gerencia son inestables?	✓		✓		✓		
12	¿Para tomar una decisión la gerencia escucha la opinión de los demás?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TIPO DE TOMA DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa se rige por una normativa o política establecida para la Toma de Decisiones?	✓		✓		✓		
14	¿La participación de los empleados en la Toma de Decisiones mejora la calidad del trabajo en la empresa?	✓		✓		✓		
15	¿La gerencia ha tomado decisiones basado en la intuición frente a un problema?	✓		✓		✓		

16	¿Los Jefes aseguran una amplia participación de sus empleados para los cambios en la toma de decisiones?	✓		✓		✓	
17	¿Ha participado usted en la toma de decisiones de la empresa donde labora?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: JOSE ABEL DE LA TORRE TEJADA DNI: 07870330

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - (MBA)

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

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

Lima 26...de Junio...del 2018



Firma del Experto Informante.

Anexo k. Certificado de Validez de la Gestión Administrativa por experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION ADMINISTRATIVA							
1	¿En la gerencia se fijan metas y objetivos claros?	✓		✓		✓		
2	¿Usted participa en la elaboración de planes y proyectos en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?	✓		✓		✓		
4	¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿La gerencia da a conocer la misión, visión y valores de la empresa?	✓		✓		✓		
6	Los jefes y gerentes emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia en sus funciones?	✓		✓		✓		
8	¿Se distribuye los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales?	✓		✓		✓		
9	¿Los jefes y gerentes demuestran eficacia en la organización del trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	✓		✓		✓		
11	¿El directivo, demuestra conocimiento de los instrumentos, técnicas administrativas, manejo de personal, solución de conflictos?	✓		✓		✓		
12	¿Cada quien tiene su función claramente establecida?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En la gerencia se mantienen las comunicaciones asertivas?	✓		✓		✓		
14	¿La gerencia estipula la motivación y asesoría al personal?	✓		✓		✓		
15	¿Los jefes tienen habilidad, liderazgo para persuadir al personal en el logro de la meta planeada?	✓		✓		✓		
16	¿El jefe utiliza métodos eficaces de administración de tiempo de los trabajos encomendados?	✓		✓		✓		
17	¿Los jefes desarrollan el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
18	¿Los jefes delegan autoridad en el personal demostrando confianza?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CONTROL ADMINISTRATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿En la empresa se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo?	✓		✓		✓	
20	¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?	✓		✓		✓	
21	¿En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas?	✓		✓		✓	
22	¿El jefe resalta el impacto importante que tiene el trabajo de todos los trabajadores como equipo?	✓		✓		✓	
23	¿El jefe facilita la información que se requiere para lograr sus actividades?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: JOSE ABEL DE LA TORRE TEJADA DNI: 07870330

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - (M.B.A)

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

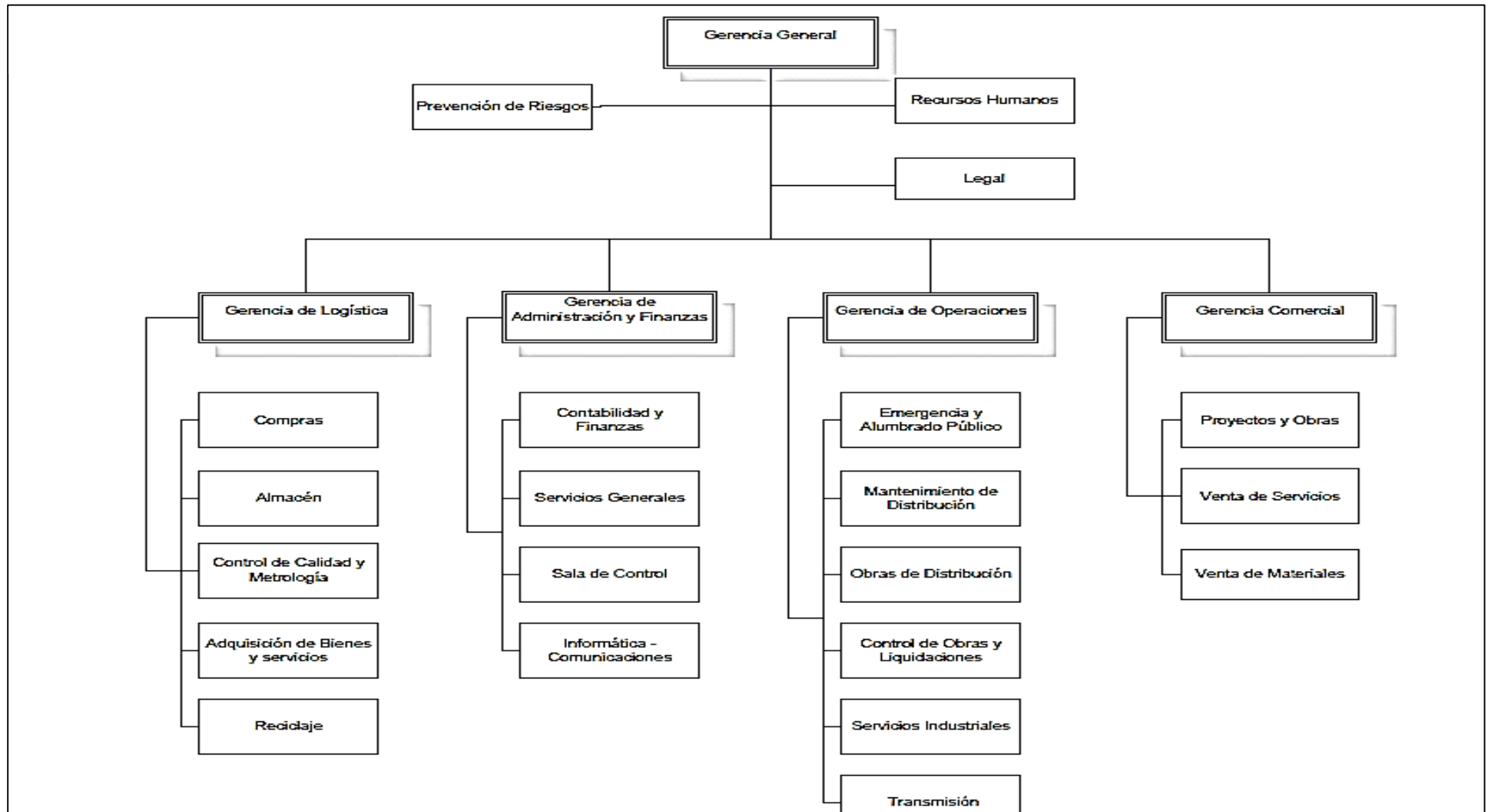
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 26 de Junio del 2018


 Firma del Experto Informante.

Anexo I. Organigrama de la empresa Tecsur S.A.



Anexo m. Carta de presentación a la empresa Tecsur S.A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 26 de julio de 2018

Carta P.436 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Ana Gutierrez Casaverde
Tecsur S.A.
Atención:
Jefa de Recursos Humanos

Asunto: Carta de Presentación del estudiante FRANSHESCA GIULIANNA CARAMANTIN MORI

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FRANSHESCA GIULIANNA CARAMANTIN MORI** identificado(a) con DNI N.º **46520946** y código de matrícula N.º **6500064140**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

El modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
 Jefe de Unidad

ESCUELA DE POSGRADO
 FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo n. Base de datos variable 1: Toma de decisiones

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
2	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
3	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
4	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
5	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
6	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
7	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
8	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
9	2	5	1	3	1	4	4	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3
10	2	5	1	3	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
11	2	5	1	2	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
12	2	5	2	2	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
13	2	5	2	2	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
14	2	5	2	2	1	4	4	3	3	4	5	1	1	3	2	2	3
15	2	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	3
16	2	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
17	2	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
18	4	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
19	4	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4
20	3	5	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	1	3	2	2	4

Anexo o. Base de datos variable 2: Gestión Administrativa

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	3	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	1	2	3	4	3	4
2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	4	4	1	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	4
3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	4
4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4
5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
6	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3
7	3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	4
8	3	3	3	3	1	3	2	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	1	3	2	4	3	4
9	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4
10	2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	3	4
11	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4
12	3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	4
13	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4
14	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
15	2	2	2	3	1	3	2	4	3	4	3	1	2	2	2	2	3	1	3	2	4	3	4
16	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4
17	2	2	2	3	1	2	3	4	3	4	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3	4	3	4
18	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4
19	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4
20	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4

Anexo p. Artículo científico



**El modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión
administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan
de Miraflores – 2018**

Br. Franchesca Julianna Caramantin Mori

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima Este

Resumen

El presente trabajo de investigación correspondió al modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018, para hacer posible determinar el grado de influencia de las variables toma de decisiones y la gestión administrativa a través del uso de los instrumentos que permitieron establecer la medida en que se muestra el grado de influencia entre las variables. Para este trabajo se empleó un estudio de diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional causal predictiva de tipo aplicada con una población 500 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la empresa Tecsur S.A. El resultado principal de la investigación concluye en que el valor de $p=0.000$ siendo dicho valor ≤ 0.05 , por lo tanto se rechaza la H_0 , en consecuencia se demostró que el modelo de Toma de decisiones influye en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018, el grado de influencia fue de 0.784 y el coeficiente de determinación es de 61 % lo cual significa que el modelo de toma de decisiones se debe en un 61 % a la participación de la variable Gestión administrativa.

Palabras claves: Toma de decisiones, Gestión administrativa, influencia.

Abstract

This research work corresponds to the decision making model and its influence in the administrative management of the workers of the company Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018, to make it possible to determine the degree of influence of the variables Decision-making and administrative management through the use of the instruments that allowed to establish the measure in which the degree of influence between the variables is shown. For this work, a study of non-experimental cross-sectional design with a causal correlational level of applied type with a population of 500 workers working in the different areas of the company Tecsur S.A. was employed. The main result of the investigation concludes that the value of $P = 0.000$ being this value ≤ 0.05 , therefore it is rejected H_0 , consequently it was demonstrated that the decision making model influences the administrative management of the workers of the company Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018, the degree of influence was 0.784 and the coefficient of determination is 61% which means that the decision-making model is due in a 61% to the participation of the variable administrative management.

Keywords: decision-making, administrative management, influence

Introducción

En la empresa TECSUR S.A. labora personal profesional, técnico y auxiliar que apoyan los procesos administrativos que se dan en las distintas áreas, dicho personal se ve afectado por diversos factores que inciden en la toma de decisiones y esto se debe a los diferentes estilos de liderazgo y los cambios de gerencia que se dan, asimismo el deficiente empleo de la comunicación, la misma que no fluye en todos los puntos cardinales de la empresa, la elevada rotación del personal en la empresa y la cultura disfuncional. Es una empresa que enfatiza los estímulos individuales sabiendo que la innovación depende del trabajo en equipo. Para cambiar sus prácticas administrativas, las organizaciones deben ocuparse primero de mejorar las decisiones que realizan en los distintos niveles de la organización. El desempeño trabajador varía y esto se observa cuando los cambia de proceso. Problemas, diferencias y conflictos humanos en el interior de la empresa.

Antecedente del problema

Gonzales (2017), se fundamentó en las teorías administrativas de Idalberto Chiavenato y de Stephen Robbins. El Tipo de investigación, es descriptiva, se utilizó el diseño de investigación correlacional causal, con una muestra de 125 colaboradores, a las cuales se les aplicó encuestas, uno por cada variable, aplicado a un solo grupo muestral, se concluye en los resultados de la estadística aplicada a los encuestado indica que existe una relación entre las variable habilidades gerenciales y toma de decisiones positiva mostrándose un nivel de correlación moderada, en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción, 2016, Spearman $r = 0,741$ y $p: 0,00$.

Nacarino (2017), buscó establecer su relación con la toma de decisiones empresariales y, proponer estrategias para mejorar su desempeño. Desde una perspectiva descriptiva, aplicada, se utilizó la encuesta, de observación y el diseño de investigación fue correlacional - causal. Se aplicó un cuestionario, a 73 dueños de microempresas. Las características e incidencias de las dimensiones analizadas muestran que, el 48% de empresarios no tiene conocimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública; el 50% manifestaron ser adversos al riesgo y, el 70%, no desarrollan una gestión empresarial adecuada. Se demostró que la Toma de Decisiones, se relaciona positivamente en 72% respecto al desarrollo de las microempresas. Finalmente, se sugiere, promover y apoyar investigaciones que amplíen el estudio de las actividades económicas que dinamizan la economía del departamento.

Revisión de la Literatura

Toma de decisiones

Robbins y Coulter (2011), sostuvieron que “la toma de decisiones es la esencia de la administración, y es por eso que los gerentes, cuando planean, organizan, dirigen y controlan, se conocen como tomadores de decisiones”. (p.134) Se concluye de lo afirmado por los autores que es necesario conocer las fases de la administración, lo que conlleva a obtener resultados satisfactorios en la gestión administrativa.

Gestión Administrativa

Amaru (2009), mencionó lo siguiente: “La Gestión Administrativa es lograr la eficiencia de las organizaciones mediante las funciones administrativas con mención al proceso administrativo” (p. 62).es necesario realizar una gestión óptima para mejorar los procesos administrativos de una organización.

Problema

¿Cómo influye el modelo de Toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores - 2018?

Objetivo

Determinar la influencia del modelo de toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

Método

La metodología que se utilizó en el presente estudio fue no experimental ya que no existe ninguna manipulación de la realidad, sino que se describe las variables que se genera durante la investigación. Así mismo es correlacional causal porque predice la influencia que existe entre las dos variables en un momento determinado, en función de la relación causa-efecto, además es de tipo transeccional o transversal, porque la recolección de datos se dio en un momento preciso del tiempo. Con una población 500 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la empresa Tecsur S.A. Por lo tanto, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta que facilitó información acerca de la gestión administrativa, a través de la evaluación de sus dimensiones y se empleó como instrumento de medición el cuestionario debidamente validados. A fin de medir la toma de decisiones y la gestión administrativa. Una vez recabada la información requerida se aplicó la prueba de Chi-cuadrado a fin de

determinar el grado de influencia de las variables: toma de decisiones y la gestión administrativa. Para el tratamiento de la Información se introdujo estos datos cuantitativos directamente a un computador empleando el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 22 donde se obtuvo los resultados para el análisis sobre la toma de decisiones y la influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., los datos se representaron en gráficos estadísticos. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a las variables y dimensiones estudiadas.

Resultados.

En el presente capítulo; mostró los resultados de la investigación, obtenidos en base a la información recogida mediante las técnicas e instrumentos de estudio, las mismas que se presentan mediante cuadros estadísticos.

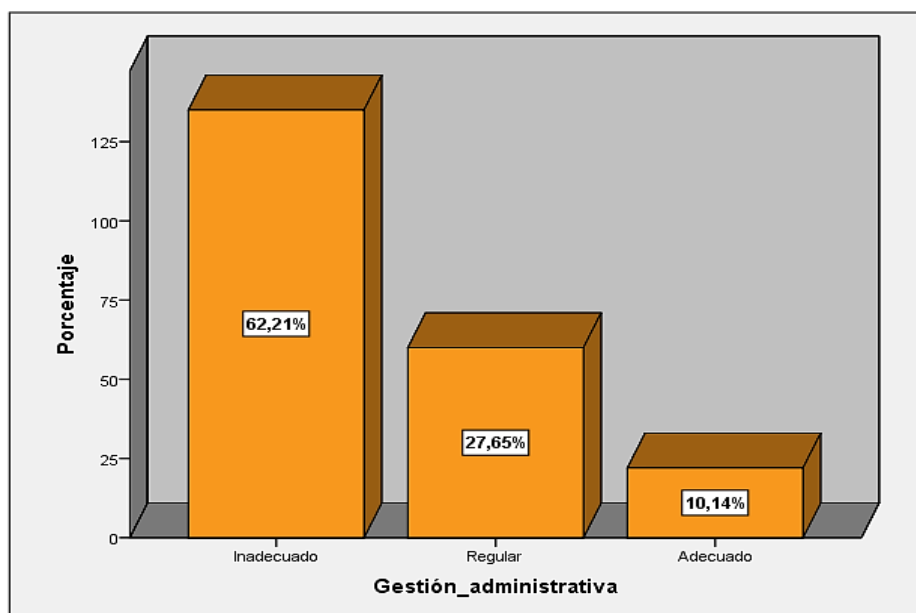


Figura 1. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Gestión Administrativa.

De los resultados obtenidos se concluyó que la Gestión Administrativa en la Empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores, 2018 es de un nivel inadecuado. Del análisis realizado se puede concluir que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,001$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el modelo de Toma de decisiones influye en la Gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018.

		Toma_de_decisiones				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Gestion_administrativa	Inadecuado	Recuento	53	55	27	135
		% del total	24,4%	25,3%	12,4%	62,2%
	Regular	Recuento	11	34	15	60
		% del total	5,1%	15,7%	6,9%	27,6%
	Adecuado	Recuento	5	17	0	22
		% del total	2,3%	7,8%	0,0%	10,1%
Total	Recuento	69	106	42	217	
	% del total	31,8%	48,8%	19,4%	100,0%	

Tabla 28. Distribución de frecuencias y porcentajes de la toma de decisiones y la gestión administrativa.

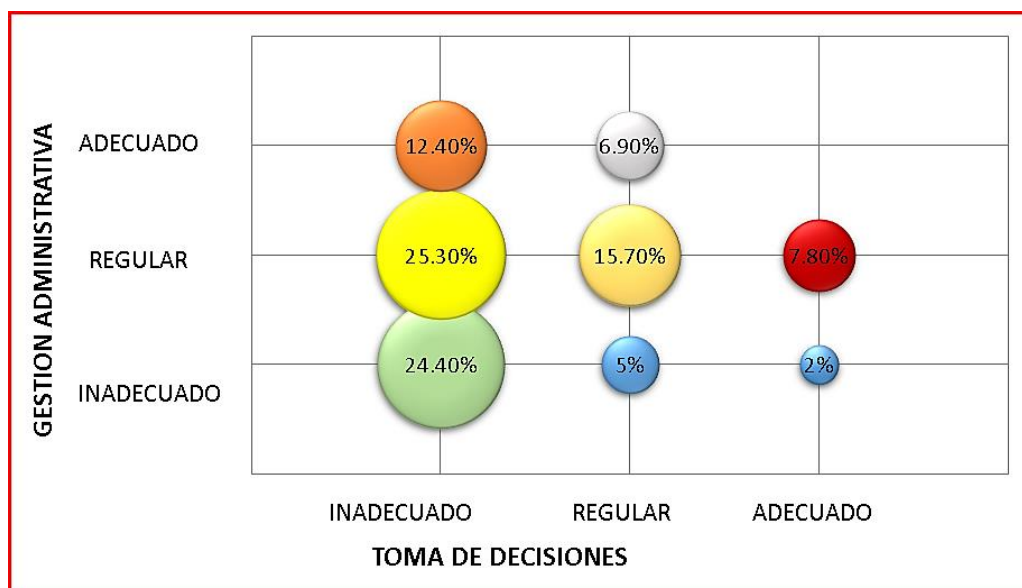


Figura 2 : Distribución porcentual de los trabajadores según la gestión administrativa y la toma de decisiones

Discusión

Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis general, se observó que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p = 0,001$ es menor que $0,05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el modelo de Toma de decisiones influye en la Gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018. Estos resultados tienen similitud a las conclusiones obtenidos por Gonzales (2017), donde se concluye que existe una relación entre las variables habilidades gerenciales y toma de decisiones positiva mostrándose un nivel de correlación moderada, en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción, 2016, Spearman $r = 0,741$ y $p: 0,00$.

Entre las conclusiones llegadas se calculó el valor de $p=0.000$ siendo dicho valor ≤ 0.05 , por lo tanto se rechaza la H_0 , en consecuencia se demostró que el modelo de Toma de decisiones influye en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores – 2018, el grado de influencia fue de 0.784 y el coeficiente de determinación es de 61% lo cual significa que el modelo de toma de decisiones se debe en un 61 % a la participación de la variable Gestión administrativa

Se recomendó a la empresa Tecsur S.A. se debe promover la creación de talleres para incentivar al personal a que concurran a dichos talleres con temas sobre desarrollo toma de decisiones entre otros similares, ya que el motor de una buena gestión es un líder bien formado y con habilidades para gerenciar bien desarrolladas, además de contar con una capacidad idónea y de honestidad, pues redundara en una buena gestión administrativa, con un adecuado clima laboral.

Referencias


- Amaru, A. (2009). Fundamentos de administración. México, D.F.: Pearson Educación de México, S.A.
- Robbins, M., y Coulter, S. (2011). Administración. D.F.México, México: Pearson Education.
- Gonzales, J. (2017). Habilidades gerenciales y toma de decisiones en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción, 2016. (Tesis de grado de Maestría en Administración Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima – Perú)
- Nacarino, J. (2017), Factores Limitantes del Desarrollo de las Microempresas Formales en el Departamento de Cajamarca y su relación con La Toma de Decisiones. (Tesis de grado de Doctor Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca-Perú)

Anexo q. Pantallazo de Turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1060000939&lang=es&o=989206769&s=3

feedback studio El modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión... -- /0 5 de 5 > ?



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El modelo de toma de decisiones y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tescor S.A., San Juan de Miraflores - 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Administración de Negocios

AUTORA:
Bc. Franchesca Gudianna Caramantin Mori

ASISOR:
Dr. Leonidas E. Pando Susson

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Modelos Gerenciales

Resumen de coincidencias

24 %

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	12 %
2	repositorio.une.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 %
3	repositorio.uigv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
4	digibug.ugr.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5	cybertesis.unmsm.edu... <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6	documents.mx <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
7	repositorio.upeu.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %

Página: 1 de 81

Número de palabras: 12433

Text-only Report

High Resolution

Activado


Leonidas E. Pando Susson
 DOCENTE POSGRADO UCY

Anexo r. Autorización de publicación de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **Franshesca Julianna Caramantín Mori** , identificado con DNI N° **46529046**, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“MODELO DE TOMA DE DECISIONES Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TECSUR S.A., SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

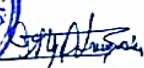

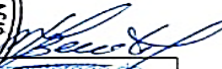
.....



 FIRMA

DNI: 46520946

FECHA: 11 de Agosto del 2018

				
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación

Anexo s. Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Leonidas Eduardo Pando Sussoni, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, SJL, revisor de la tesis titulada:

“EL MODELO DE TOMA DE DECISIONES Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TECSUR S.A., SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2018” del estudiante **CARAMANTIN MORI FRANSHESCA GIULIANNA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

SJL, 11 de agosto del 2018.

.....
 Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

DNI: 09602489

 Elaboró:  Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicedirector de Investigación
---	--------	--	---

Anexo t. Autorización de la Versión Final de investigación**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO - Mg. Miguel Angel Pérez Pérez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Franshesca Julianna Caramantìn Mori

INFORME TÍTULADO:

MODELO DE TOMA DE DECISIONES Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TECSUR S.A., SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de Agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: 16 (dieciséis)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN