



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Toma de decisiones administrativas en la productividad
laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito
la Victoria, año 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Ttito Mejia, Solanshg Geraldine (ORCID: 0000-0002-2092-5840)

ASESOR:

Mgtr. Mancarella Valladares, Giancarlo Mariano (ORCID:0000-0002-4913-7214)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia por ser mi motor y mi fuerza para desarrollarme en todo el ámbito de mi vida y a mis padres por haber sido mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y acompañante en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito todas mis metas.

A mi familia y a mis padres por brindarme apoyo incondicional, pese a todas las adversidades que transcurrieron en el camino

Índice de contenido

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	v
Astract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III.METODOLOGÍA	8
3.1 Tipo y diseño de investigación	8
3.2 Operacionalización de variables	9
3.3 Población, muestra	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5 Procedimiento	12
3.6 Método de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación consistió en determinar el grado de influencia entre la toma de decisiones administrativa en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC – distrito La Victoria, año 2018, Elton Mayo en su teoría de RR.HH. expresa a la necesidad de obtener una eficiencia máxima en la producción dentro de la unión laboral entre el trabajador y el jefe, en razón a las restricciones que presenta las teorías clásica y científica de la administración. Con dicho propósito se ha tenido como base las teorías de la variable toma de decisiones administrativa, Chiavenato (2009) define que la toma de decisión administrativa es la selección de un curso de acciones entre varias alternativas, y constituye por lo tanto lo esencial de la planeación Según el autor nombrado expresa que existen dimensiones de las cuales se derivan a la toma de decisiones administrativas. Por otro lado, con la variable productividad laboral , Robbins (2004), manifestó que la productividad laboral “es una medida del desempeño de un individuo dentro de la empresa que abarca eficacia y eficiencia, por lo tanto, se dice que es productivo si es efectivo” .El proyecto también se basará en una investigación de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, método hipotético deductivo, para obtener los datos se utilizó la técnica de la encuesta y cuestionario tipo Likert, la población y muestra de 100 trabajadores; de acuerdo a los resultados y análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe influencia significativa de la toma de decisiones administrativa en la productividad laboral.

Palabras clave: Toma de decisiones Administrativas, Productividad Laboral.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the degree of influence between administrative decision-making on the labor productivity of the workers of the Serveleon SAC group - La Victoria district, 2018. Elton Mayo in his theory of HR expresses the need to obtain maximum efficiency in production within the labor union between the worker and the boss, due to the restrictions presented by the classical and scientific theories of administration. With this purpose has been based on the theories of the administrative decision making variable, Chiavenato (2009) defines that administrative decision making is the selection of a course of actions among several alternatives, and is therefore the essential of the planning According to the author named, there are dimensions of which are derived to administrative decision making. On the other hand, with the variable labor productivity, Robbins (2004), stated that labor productivity "is a measure of the performance of an individual within the company that encompasses efficiency and effectiveness, therefore, it is said to be productive if it is "The project will also be based on applied research with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design, descriptive correlational level, deductive hypothetical method, to obtain the data the survey technique and type questionnaire were used. Likert, the population and sample consisted of 100 workers; it is concluded that there is a significant influence of administrative decision making on labor productivity.

Keywords: Administrative Decision Making, Labor Productivity

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial, la organización impulsada de manera efectiva a poder recopilar información para generar así alternativas de mejora. Por tal motivo las empresas buscan productos o servicios que brinden una mayor calidad, lo cual con lleva a que pueda fidelizar a sus clientes. Por ello sin duda ayudara en el beneficio de nuestro cliente brindando servicio de calidad.

En el contexto internacional, Fernández (2016) tiene como finalidad evaluar los casos influidos de la toma de decisiones en las obras federales. Tipo mixto, con un enfoque cuantitativo y técnica aplicada. Por resultado se logró el objetivo trazado. Por su parte Morales (2016) evaluó el grado de empoderamiento del colegio con 34 cooperantes. La metodología es descriptiva. En conclusión, no cuenta con desarrollo iniciativo.

El contexto Nacional, Socha, Rodríguez (2018) tiene como finalidad influir la motivación de los trabajadores para un buen rendimiento. Es cualitativa, cuenta con 76 trabajadores. En conclusión, se llegó a encontrar las dificultades de desempeño de los trabajadores frente a la organización. Mamani (2017) tuvo como propósito visualizar el empoderamiento de los trabajadores la investigación. Metodología cuantitativa. Se concluye que la apropiada aplicación del empowerment es uno de los factores de mejora del desempeño laboral de los colaboradores del hotel.

En el contexto local, la empresa GRUPO SERVELEON SAC, es una empresa de servicios, dedicada a la venta de telas y tejidos, orientada en el rubro textil; debido a ello se analizara las causas que dificultan una administración más eficaz, y a su vez realizar mejoría en la toma de decisiones administrativas la cual es de suma importancia para una buena productividad laboral. Por lo cual así mismo Alessio (2017) tiene como fin evaluar la administración estratégica y la toma de decisiones. Cuenta con

30 trabajadores, lo cual tuvo como resultado que ambas variables se relacionan. Así mismo Adrianzen y Mendoza (2017) tuvo como propósito observar la rotación de los analistas en el rendimiento. Fue de tipo cualitativo, descriptivo correlacional. La cual llego a la conclusión que el impacto de confrontación de sus trabajadores fue mínimo

II. MARCO TEÓRICO

En el plano Internacional, las investigaciones realizadas anteriormente y tomadas como antecedentes de Ávila (2016) tuvo como objetivo emplear un Análisis Ergonómico del Trabajo y verificar los resultados del rendimiento adquirido a la implementación. Tipo aplicada, cualitativa. Se alcanzó se incrementó después de la implementación del AET a la productividad.

Rizo (2015). El fin de este artículo es determinar la operatividad de las operaciones de la empresa, debido al cumplimiento de los resultados de la organización. Se ejecutó este estudio con la finalidad de adquirir un instrumento que pueda acceder a corregir deficiencias que no puedan ser alcanzados en el desarrollo y de esta manera aumentar el control interno, lo que ayudara en el desempeño de las operaciones.

Cabrera (2015) el propósito fue analizar los distintos manejos que deben realizar en la dirección organizacional. Metodología básica. Se concluye que es preciso adquirir diferentes métodos de investigación lo cual indica más opciones de mejora.

García (2015) tiene como finalidad crear ventajas competitivas en distribución con respecto al análisis de la toma de decisiones. La metodología utilizada es analítica, descriptiva. Tiene como fin aprovechar las oportunidades trabajo que favorecen a sus colaboradores.

Morán (2019) tuvo como fin revisar de manera exhaustiva la planificación del presupuesto y su consecuencia que puede tener dentro del proceso administrativo para la toma de decisiones en organizaciones industriales.

En el Perú, Cortez (2015) tuvo como fin observar la verificación de dirección financiera como un divisor preciso en la toma de decisiones. Diseño descriptivo. Se concluye que no siempre existe revisiones en los logros de las metas.

Gómez (2016) el objetivo es investigar algunas formas de inversión de decisiones para la productividad de la empresa mediante alguna dificultad que suceso. se concluye que se busca la mejora de la productividad.

Molina (2017) tiene como objetivo verificar la contabilidad gerencial de la toma de decisiones. Se llegó a concluir que ambos aspectos contribuyen favorablemente.

Vivanco (2016) tuvo como propósito estudiar las justificaciones financieras y alcances que puedan tener estas estrategias dentro de la organización, para así poder realizar una mejor toma de decisiones.

Morán (2019) Utilizó la comprensión de lectoras y el desarrollo posterior del estudio de caso propuesto. Como resultado, reafirma que el presupuesto es el principal instrumento para las empresas industriales debido a su enfoque en la optimización de los recursos, a fin de maximizar la riqueza y mitigar el riesgo financiero.

En el enfoque teórico, Lewis (2008), define un modelo de estudio aplicable en diferentes áreas y aspectos. Además la teoría clásica determina la existencia de un problema, identificando y tomando opciones de distintos criterios que se presente. Así mismo, citado por (Chiavenato, 2011) define que el modelo contingencial de motivación de Vroom es cuando un individuo puede anhelar desarrollar el rendimiento, cuando se dan tres condiciones de las cuales son: objetivos personales, relación percibida entre el logro de los objetivos y alta utilidad y percepción de su influencia en su rendimiento.

En la perspectiva conceptual, Romero (2016). El régimen estratégico de acuerdo al entorno externo e interno implementa estrategias debido a las necesidades de las organizaciones. Por ende, Pérez (2010) garantiza que el rendimiento ayuda a obtener altos frutos tomando en cuenta los recursos que se obtendrán.

La investigación plantea la **problemática** orientada a conocer ¿Cuál es la influencia significativa entre la Toma de decisiones administrativas y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito La Victoria, año 2018? Por ende se establecieron problemas específicos

determinados por (a) ¿Cuál es la influencia significativa entre la planeación y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018?, (b) ¿Cuál es la influencia significativa entre la organización y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018? (c) ¿Cuál es la influencia significativa entre la dirección y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018? (d) ¿Cuál es la influencia significativa entre el control y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018?

La investigación se basa en las teorías de las variables estudiadas, a la vez; metodológicamente se trabajó el formulario para ser autenticado por perito en administración; y por último la practica ayuda para profundizar y ver los posibles problemas de interés que pueden ocurrir.

La investigación se abordó al objetivo general de Determinar la influencia de la toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018. Debido a ello se establecieron los Objetivo Específico (a) Determinar la influencia de la planeación en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018 (b) Determinar la influencia de la organización en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018 (c) Determinar la influencia de la dirección en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018 (d) Determinar la influencia del control en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018.

La investigación se planteó como hipótesis orientada a si Existe influencia significativa entre la toma de decisiones administrativa en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018, así mismo se establecieron Hipótesis específicas determinados: (a) Existe influencia significativa entre la planeación en la productividad laboral

de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018
(b) Existe influencia significativa entre la organización en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018 (c) Existe influencia significativa entre la dirección en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018 (d) Existe influencia significativa entre el control en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018.

III. METODO

3.1. Diseño de la investigación.

Método Hipotético deductivo, Bernal (2010). El procedimiento tiene un enfoque cuantitativo, el cual consiste en verificar una hipótesis basándose en hechos reales. Hernández (2014) indica que se obtiene la información real basándose en hechos reales y teóricos.

El Tipo es aplicada, Álvarez (2000) tiene como objetivo crear nuevos conocimientos en base a la cuestión . (p.35).

Nivel explicativo causal, Bernal (2010), manifiesta el fundamento la hipótesis lo cual lleva a la conclusión leyes y principios científicos.

Diseño Dzul, M. (2013) define que el nivel no experimental estudia las variables sin ser manipuladas.

Ibídem (2003) asegura que el diseño transversal es poder recopilar información en un determinado tiempo. Tiene como fin estudiar y analizar las variables.

3.2. Operalización de variables

Carrasco (2009) es el procedimiento que se obtiene mediante la aplicación del método teórico al método práctico; es decir, llegar desde lo general a lo específico. (Ver anexos)

3.3. Población y Muestra

Estuvo conformada por una cantidad explícita que representaron al total de empleados correspondientes a la empresa Grupo Serveleon SAC, de los cuales están conformados del área de producción. Hernández, S. (2013) conjunto de personas de características comunes observadas en la oportunidad indicado.

Muestra, Ludwig, C. (2010) un subconjunto del total de los trabajadores. Esto nos facilita estudiar el problema más minuciosamente.

Técnicas: Eyssautier (2006) define como un uso de recolección de información mediante las encuestas establecidas.

Instrumento: cuestionario, Peñaloza, A y Osorio, M. (2005, p.12) nos define que se basan en las encuestas establecidas, con un formato desarrollado de preguntas.

Validez del instrumento, Chiner, E. (2011) nos indica que nos permite medir las variables que nos lleva a conclusiones válidas.

Expertos	Calificación	Calificación
Dr. Juan Manuel Vásquez	Aplicable	Aplicable
Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable	Aplicable
Dr. David Fernando Aliaga Correa	Aplicable	Aplicable

Fuente: calificación por Docentes de la Escuela de Administración

La confiabilidad del instrumento según Baron (2010) es la medición del error y podrá aplicarse en distintas opciones. Debido a ello se aplicó el programa SPSS 22, utilizando el estadístico de alfa de cron Bach. (Ver tabla 4 – variable toma de decisiones)

Tabla 3: Escala de valores de alfa de Croombach

COEFICIENTE	RELACION
0.00-0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1	Muy alta

Fuente: Ruiz (2002), México

Tabla 4: Resultados de confiabilidad

Resumen de los procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	10	100,0

<i>Estadísticos de fiabilidad</i>		
Cronbach	elementos	
	,856	12

De acuerdo a los resultados observados en la tabla.4 el valor de alfa de cronbach es 0.856, teniendo en cuenta la escala muy alta la confiabilidad

3.4. Procedimiento

Durante la investigación se realizó los siguientes pasos

- Se estructuró una encuesta adecuada al tema
- Se realizó la coordinación y solicitud de autorización de la empresa.
- Se ejecutó la encuesta .

3.5. Análisis de datos

En el método descriptivo Pérez R. (2010) manifiesta que el “método descriptivo es un lineamiento estadístico que tiene como función enlazar y estudiar un conjunto con el objetivo de que la indagación conseguida sea eficaz solo para el conjunto que fue analizado”.

Así mismo en el método inferencial Pérez R. (2010) define que: “Es una fracción de la estadística que tiene como objetivo aplicar las conclusiones conseguidas a conjuntos más numerosos”.

3.6. Aspectos éticos

Se respetó a los colaboradores que fueron partícipes de esta gran investigación.

Los entrevistados ayudaron para conseguir la eficacia en la investigación, así como también todos los datos teóricos de estudios preliminares y autores fueron citados de manera correspondiente sin alterar el mismo, es decir asumiendo la responsabilidad ética.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 5:

		TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS (Agrupada)			
		F	P	P. V	P. A
Válido	T.D	19	19,0	19,0	19,0
	D	6	6,0	6,0	25,0
	I	34	34,0	34,0	59,0
	A	9	9,0	9,0	68,0
	T.A.	32	32,0	32,0	100,0
	Total		100		

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 19 % está en TD en la toma de decisiones, mientras que el 34% está I y el 9% de A, el 32% está TA.

Tabla 6

Productividad laboral

		PRODUCTIVIDAD LABORAL			
		F	P	P.V	P.A
Válido	T.D	7	7,0	7,0	7,0
	D	31	31,0	31,0	38,0
	I	18	18,0	18,0	56,0
	A	7	7,0	7,0	63,0
	T.A.	37	37,0	37,0	100,0
	Total		100		

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 7 % está en TD en la productividad laboral, mientras que el 18% está I y el 7% de A, el 37% está TA.

Variable independiente

Tabla 7: dimensión 1

PLANIFICACION (Agrupada)					
		F	P	P.V	P.A
Válido	T.D	1	1,0	1,0	1,0
	D	15	15,0	15,0	16,0
	I	22	22,0	22,0	38,0
	A	24	24,0	24,0	62,0
	T.A.	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100			

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 1% está en TD en la planeación, mientras que el 22% está I y el 24% de A, el 38% está TA.

Tabla 8: dimensión 2

ORGANIZACION (Agrupada)					
		F	P	P.V	P.A
Válido	T.D	6	6,0	6,0	6,0
	D	40	40,0	40,0	46,0
	I	10	10,0	10,0	56,0
	A	44	44,0	44,0	100,0
		Total	100		

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 6% está en TD en la organización, mientras que el 40% está I y el 10% de A, el 44% está TA.

Tabla 9: dimensión 3

		CONTROL (Agrupada)			
		F	P	P.V	P.A
Válido	T.D.	13	13,0	13,0	13,0
	I	29	29,0	29,0	42,0
	A	16	16,0	16,0	58,0
	T.A	42	42,0	42,0	100,0
Total		100			

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 13% está en TD en la control, mientras que el 29% está I y el 16% de A, el 42% está TA.

Tabla 10: dimensión 4

		DIRECCION (Agrupada)			
		F	P	P.V	P.A
Válido	T.D	38	38,0	38,0	38,0
	I	12	12,0	12,0	50,0
	A	7	7,0	7,0	57,0
	T.A	43	43,0	43,0	100,0
Total		100			

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 38% está en TD con la dirección, mientras que el 12% está I, el 7% de A, el 43% TA.

Variable dependiente

Tabla 11: dimensión 5

OPTIMIZACION DE PRODUCTOS (Agrupada)					
		F	P	P.V	P.A
Válido	T.D	14	14,0	14,0	14,0
	D	18	18,0	18,0	32,0
	I	6	6,0	6,0	38,0
	A	18	18,0	18,0	56,0
	T.A.	44	44,0	44,0	100,0
	Total		100		

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 14% está TD en la eficiencia, mientras que el 6% está I, 18% de A y el 44% TA.

Tabla 12: dimensión 6

PRODUCTO FINAL (Agrupada)					
		F	P	P.V	P.A
Válido	T.D	6	6,0	6,0	6,0
	D	7	7,0	7,0	13,0
	I	37	37,0	37,0	50,0
	A	7	7,0	7,0	57,0
	T.A.	43	43,0	43,0	100,0
	Total		100		

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 6% está TD con la eficacia, mientras que el 7% en D, el 37% IA, el 7% de A y el 43% está TA.

Tabla 13: dimensión 7

		SATISFACCION_LABORAL (Agrupada)			
		F	P	P.V	P.A
Válido	T.D	6	6,0	6,0	6,0
	D	7	7,0	7,0	13,0
	I	25	25,0	25,0	38,0
	A	25	25,0	25,0	63,0
	T.A.	37	37,0	37,0	100,0
Total		100			

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 6% está TD con la satisfacción laboral, mientras que el 7% en D, el 25% I, el 25% de A y el 37% está TA.

Tabla 14: dimensión 8

		CLIMA_ORGANIZACIONAL (Agrupada)			
		F	P	P.V	P.A
Válido	T.D	7	7,0	7,0	7,0
	I	43	43,0	43,0	50,0
	A	13	13,0	13,0	63,0
	T.A	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100			

Fuente: Estadístico SPSS

Interpretación: Se tuvo como resultados que el 7% está TD con la clima organizacional, mientras que el 43% I, el 13% de A y el 37% está TA.

3.2. Análisis Inferencial

Hg: Existe influencia significativa entre las variables.

Ho = 0, No existe influencia directa .

Ha >0; Existe influencia directa.

Tabla 15: Escala de coeficiente de correlación de Rho Sperman

Coeficiente	Correlación
-1.00	C. negativa
-0.90	C. muy alta
-0.75	C. alta
-0.50	C. moderada
-0.25	C. baja
-0.10	C. muy baja
+0.00	No existe C.
+0.10	C. positiva muy baja
+0.25	C. baja
+0.50	C. moderada
+0.75	C. alta
+0.90	C. muy alta
+1.00	C. grande

Fuente: Hernández (2010)

Tabla 16: Coeficiente de correlación

			Correlaciones	
			V1	V2
Rho S.	V1	Coe.C	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	V2	correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: Se observa una correlación de 0.762 lo cual es positiva moderada, con una significancia de 0.000 (hipótesis alterna aceptada).

Prueba de hipótesis específica

Tabla 17

			Correlaciones	
			D1	V2
Rho S.	D1	Coe.C	1,000	,471**
		Sig	.	,000
		N	100	100
	V2	Correlación	,471**	1,000
		Sig	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: Se observa el resultado una correlación de 0.471, de lo cual es positiva moderada o media; con una significancia de 0.000 (hipótesis alterna aceptada)

Tabla 18

		Correlaciones		
			D2	V2
Rho de Spearman	D2	Coe.C	1,000	,673**
		Sig.	.	,000
		N	100	100
	V2	correlación	,673**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	100	100

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

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

Interpretación: Se observa una correlación de 0.471, de lo cual es positiva moderada o media; con una significancia de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (hipótesis alterna aceptada)

Tabla 19

		Correlaciones		
			D3	V2
Rho de Spearman	D3	Coe. C	1,000	,740**
		Sig.	.	,000
		N	100	100
	V2	correlación	,740**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: Se observa el resultado una correlación de 0.740, de lo cual es positiva moderada o media; con una significancia de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (hipótesis alterna aceptada)

Tabla N.20

		Correlaciones		
			D4	V2
Rho de Spearman	D4	Coe.C	1,000	,653**
		Sig.	.	,000
		N	100	100
	V2	correlación	,653**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: se verifica una correlación de 0.653, lo cual es positiva moderada o media; con una significancia de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (hipótesis alterna aceptada)

V. DISCUSIÓN

Primero: Se abarco como finalidad Determinar la influencia de la toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018. Atraves de la Prueba Rho de Spearman se provo que con un nivel de significancia menor a 0.05. Ademas poseen una correlación de 0.762; por lo cual indica que es una influencia positiva moderada o media. Por ende, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva moderada o media entre la toma de decisiones administrativa y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018 por ende el objetivo general queda demostrado. Machare (2015), elaboró una valoración a los estados financieros mediante la utilización de herramientas para la mejora, por lo cual se concluye que se debe incurrir en diferentes métodos y herramientas disponibles, lo que lleva a tomar importantes toma de decisiones.

Segundo: Se tuvo como objetivo específico decretar la influencia de la planificación en la productividad laboral del Grupo Serveleon SAC- distrito la Victoria, año 2018. Atraves de la Prueba Rho de Spearman se demostró que la significancia menor a 0.05. Así mismo poseen una correlación de 0.471; lo cual es una influencia positiva baja o débil. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva baja o débil entre la planificación y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018 por ende el objetivo general queda demostrado. Rizo (2015). El fin de este artículo es decretar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa, debido al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Se ejecutó este estudio con la finalidad de adquirir una instrumento de ámbito funcional que pueda acceder a corregir deficiencias que no puedan ser alcanzados en el desarrollo empresarial y de esta manera perfeccionar la vigilancia interna , lo que ayudara en el desempeño de las operación con el propósito de obtener el éxito en la organización.

Tercero: Se abarco como finalidad específica decretar la influencia de la organización en la productividad laboral del Grupo Serveleon SAC- distrito la

Victoria, año 2018. Atraves de la Prueba Rho de Spearman se provo que la significancia menor a 0.05. Así mismo poseen una correlación de 0.673; lo cual es una influencia positiva moderada o media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva moderada o media entre la organización y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018 por ende el objetivo general queda demostrado. Miranda (2015), llegó a la conclusión que la falta de participación e organización de los empleados en la elaboración de presupuestos provoca duplicidad de funciones, perdidas de entrega de trabajos y falta de toma de conciencia y responsabilidad de la empresa de su mercado.

Cuarto: Se tuvo como objetivo específico determinar la influencia del control en la productividad laboral del Grupo Serveleon SAC- distrito la Victoria, año 2018. Atraves de la Prueba Rho de Spearman se demostró que la significancia menor a 0.05. Así mismo poseen una correlación de 0.740; lo cual es una influencia positiva moderada o media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva moderada o media entre el control y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018 por ende el objetivo general queda demostrado. Gonzales (2017). Llegó a la conclusión de que existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la toma de decisiones. La empresa debe controlar cada detalle de su implicancia. Por otro lado, para los trabajadores existen variables más relevantes que la toma de decisiones administrativas, es decir, que afecta a la productividad de la empresa.

Quinto: Se abarco como finalidad específica decretar la influencia de la dirección en la productividad laboral del Grupo Serveleon SAC- distrito la Victoria, año 2018. Atraves de la Prueba Rho de Spearman se provo que la significancia menor a 0.05. Así mismo poseen una correlación de 0.653; lo cual es una influencia positiva moderada o media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva moderada o media entre la dirección y la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la

Victoria, año 2018 por ende la finalidad general queda demostrado. Chong y Mathew (2015) el artículo tiene como propósito la participación articulada en diferentes sectores integrando confianza.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se decretó influencia de las variables, teniendo una correlación positiva moderada o media de 0.762 en base a la regla de decisión.

Segundo: Se determinó la influencia entre la planificación y la productividad laboral, teniendo una correlación positiva baja o débil de .471.

Tercero: Se decretó la influencia de la organización y la productividad laboral, teniendo una correlación positiva moderada o media de 0.673.

Cuarto: Se determinó la influencia entre el control y la productividad laboral teniendo una correlación positiva moderada o media de 0.740.

Quinto: se decretó la influencia de la dirección y la productividad laboral teniendo una correlación positiva moderada o media de 0.653.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Tomar decisiones para otorgar programas de incentivos económicos según la productividad de los trabajadores de acuerdo a los resultados obtenidos en cada proceso de sus funciones realizados, manteniendo el potencial de cada trabajador.

Segundo: Se recomienda tener en cuenta que para una buena decisión se necesita de tiempo y planificación. Por ello, lo principal sería poner en práctica un proceso para tomar decisiones, en donde los altos mandos puedan analizar las actividades establecidas para llegar a las metas dadas.

Tercero: Se recomienda innovar trabajos de apoyo o ayuda social, para el desenvolvimiento de los trabajadores ante los demás.

Cuarto: Realizar reconocimientos a los trabajadores, haciéndoles sentir que son importante para nosotros, lo cual resalte el gran trabajo que realizan hacia la empresa.

Quinto: Realizar la implementación de sistemas informáticos y capacitar al personal para buen manejo de estos para la mejora en las distintas áreas laborales.

REFERENCIAS

Adair (2008), Toma de decisiones en resolución de problemas. Barcelona: Gedisa.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) "*capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*" (tesis para obtener el título de licenciados en Ángeles. (Accesos del 1 de octubre del 2018). Ciencias de Administración de Empresas) – Universidad Concepción – Los

Bernal (2015). En su artículo "*Patterns of decision making and self-confidence in high school adolescents* ",

Chiavenato, I. (2009). Administración Proceso Administrativo. Tercera edición.

Cruelles (2013), productividad e incentivos. Editorial S.A. Marcombo

Chiavenato, Idalberto; (2007) "Administración de Recursos Humanos"; Octava Edición; Mc Graw Hill; México..

Cabrera (2015). "*La Toma de decisiones en Comunicación Organizacional*", para obtener el grado de Doctora en la Universidad Rey Juan Carlos-Madrid 2015

Facho (2016). "*Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la subgerencia de operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.*" (Tesis para obtener el título profesional de Magister en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. (Accesos del 1 de octubre del 2018). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6006>

Flores (2016) en su tesis "*la Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016.*" Presentado en la Universidad Cesar Vallejo –Ayacucho

Gonzales (2017). En su tesis: "*La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., Los Olivos 2017*" para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo, 2017

Jones y George (2010). Administración contemporánea. Sexta edición. Editorial Interamericana de México.

Lomas (2017) "*satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*" (Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión pública), Universidad Cesar Vallejo Tarapoto-Peru (Accesos del 1 de Octubre del 2018).

Moreira (2017) "*el clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las instituciones de la Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí – Ecuador*" (Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas) - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. (Accesos del 1 de octubre del 2018. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>)

Miranda (2015) "*presupuesto como herramienta en la toma de decisiones administrativas en empresas constructoras*" (tesis para obtener el título de licenciada en administración) – universidad Rafael Landívar Quetzaltenango. (Accesos del 1 de octubre del 2018).

Montenegro, J. (2016), presento la tesis titulada. "*Influence of the motivation on the productive efficiency of the workers of the company bakery and cake shop Belén in the municipality of Matagalpa in the second half of 2015*".

Maldonado (2015). En su artículo "*Solution of business intelligence and decision making in the administrative management of pharmacies*

Morán (2019). En su artículo "*Budget planning and its influence on the administrative process of an industrial company for the correct decision making*", en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador

Ozuna, N. (2015), presento la tesis titulada. "*La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera*", Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas del Instituto Politécnico Nacional (Tesis de Maestría), México.

- Ochoa (2014) "motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX)" Pág. 21, recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Pizarro (2017) "*Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de Admisión de una institución Privada, 2016*" (Tesis para obtener Maestro de Gestión de Talento Humano) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. (Accesos del 1 de octubre del 2018)
- Panduro (2016). En su tesis "*Control interno y toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa 2016*", para obtener el grado de Maestría en Gestión Financiera y Tributaria en la Universidad Cesar Vallejo
- Rodríguez, Núñez y Cequea (2011), "La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores, Venezuela." Recuperado el 20 de junio del 2016 de <http://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>.
- Rojas (2016) "*calidad de servicio de atención al cliente y su relación con la productividad laboral en la óptica Visión Servicio, Puente Piedra- 2016*". (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración)- Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. (Accesos del 1 de octubre del 2018)
- Rizo (2015).En su artículo *Application of internal control and its incidence in decision making* "Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.
- Sampieri H, R. (2015). Metodología de la Investigación (5ª. ed.).Mexico: McGraw-Hill
- Sampieri H, R. (2017). Metodología de la Investigación (6ª. ed.).Mexico:McGraw-Hill
- Villanueva, J. (2014), en su artículo "*La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana*",
- Zapata (2015) "*engagement y productividad en las empresas*" (tesis para obtener el título de licenciado en administración de negocios internacionales)- Universidad del Rosario – Bogotá D.C. (Accesos del 1 de octubre del 2018).

Anexos CUESTIONARIO

ANEXO : TEST DE TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS

(BASADO EN EL TEST DE JOHN FEEDMAN)

INSTRUCCIONES

Estimado trabajador en este cuestionario encontrará una lista de preguntas. Marque con una "X" la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
TD	ED	I	DA	TA

TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS	TD	DE	I	DA	TA
Dimensión planificación					
¿ Conoce usted la misión de la empresa? ¿ Considera usted que se cumple con los procesos establecidos en el trabajo? ¿ Considera Ud. que estar informado acerca de sus ingresos y egresos de su negocio, ayuda a mejorar sus decisiones					
Dimensión organización	TD	DE	I	DA	TA
¿ Suele usted tomar decisiones en grupo? ¿ Cree usted que las responsabilidades que se les asigna a cada trabajador se relacionan con el objetivo que quiere alcanzar la empresa? ¿ Mantiene usted una actitud positiva, antes los constantes cambios por parte de la empresa?					
Dimensión control	TD	DE	I	DA	TA
¿ Conoce usted la visión de la empresa? ¿ Mantiene usted una fluida comunicación con todos los empleadores de la empresa?					
Dimensión dirección	TD	DE	I	DA	TA
¿ Cree usted que es necesario proponer diferentes estrategias para solucionar un problema? ¿ Considera Ud. que los recursos y materiales son controlados adecuadamente por la empresa? Los directivos de la empresa suelen resolver los problemas de manera rápida y eficiente					

Tabla de Valoración

		Escala de Medición
Totalmente Desacuerdo		1 punto
En Desacuerdo		2 puntos
Indeciso		3 puntos
De Acuerdo		4 puntos
Totalmente De Acuerdo		5 puntos

Tabla de Niveles

RANGO	NIVEL
0-20	Toma de decisiones administrativas Baja
21-40	Toma de decisiones administrativas Media
41-60	Toma de decisiones administrativas Alta

TEST DE PRODUCTIVIDAD LABORAL
(BASADO EN EL TEST DE JOHN FEEDMAN)

INSTRUCCIONES

Estimado trabajador en este cuestionario encontrará una lista de preguntas. Marque con una "X" la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
TD	ED	I	DA	TA

GESTIÓN MUNICIPAL	TD	ED	I	DA	TA
Dimensión eficiencia					
¿Comparte usted que los colaboradores deben estar comprometidos con los objetivos de la empresa? ¿Cumple con los criterios de calidad para la eficiencia del cliente? Considera Ud. que la cantidad de ventas de productos es la adecuada para generar mayores utilidades. ¿Su trabajo realizado, contribuye al crecimiento de la empresa?					
Dimensión eficacia	TD	DE	I	DA	TA
¿Considera que es necesario recibir capacitaciones para mejorar su negocio? ¿Considera Ud. que los trabajadores deben cultivar la cultura de los valores de la empresa? ¿El jefe motiva a los trabajadores para que realicen un trabajo efectivo?					
Dimensión Satisfacción laboral	TD	DE	I	DA	TA
En la actualidad consideras que tienes las herramientas suficientes para desenvolverse de manera adecuada ¿Participa usted con las actividades que realiza la empresa?					
Dimensión Clima Organizacional	TD	DE	I	DA	TA
¿Considera usted que existe una persona líder dentro de la empresa, que sea capaz de dirigir al grupo de trabajo? Recibes las felicitaciones cuando realizas una adecuada labor.					

Tabla de Valoración

		Escala de Medición
Totalmente Desacuerdo		1 punto
En Desacuerdo		2 puntos
Indeciso		3 puntos
De Acuerdo		4 puntos
Totalmente De Acuerdo		5 puntos

Tabla de Niveles

RANGO	NIVEL
0-20	Productividad laboral Baja
21-40	productividad laboral
41-60	Media productividad laboral Alta

A. VALIDACION DE INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon S.A.C., distrito La Victoria, año 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Solanshg Geraldine Ttito Mejia							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. PLIASA CORREA DAVID FERNANDO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SUGERENCIA
TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS	PLANIFICACIÓN	MISIÓN	¿Conoce usted la misión de la empresa?	Siempre A veces Nunca			
		PROCESOS	¿Cumple con las metas establecida diariamente?				
		INFORMACION	¿Considera Ud. que estar informado acerca de sus ingresos y egresos de su negocio, ayuda a mejorar sus decisiones?	Siempre A veces Nunca			
	ORGANIZACIÓN	DECISIÓN	¿Suele usted tomar decisiones en grupo?	Siempre A veces Nunca			
		RESPONSABILIDAD	¿Cree usted que las responsabilidades que se les asigna a cada trabajador se relacionan con el objetivo que quiere alcanzar la empresa?	Siempre A veces Nunca			
		OBJETIVOS	¿Mantiene usted una actitud positiva, antes los rotundos cambios por parte de la empresa?	Siempre A veces Nunca			
		METAS	Considera Ud. que tener objetivos y metas incentiva a desarrollar una buena gestión	Siempre A veces Nunca			
	CONTROL	VISIÓN	¿Conoce usted la visión de la empresa?	Siempre A veces Nunca			
		COMUNICACIÓN	¿Mantiene usted una fluida comunicación con todos los empleadores de la empresa?	Siempre A veces Nunca			
	DIRECCIÓN	ESTRATEGIAS	¿Cree usted que es necesario proponer diferentes alternativas para solucionar un problema?	Siempre A veces Nunca			
		RECURSOS	¿Considera Ud. que los recursos y materiales son controlados adecuadamente por la empresa?				
		COORDINACIÓN	Los directivos de la empresa suelen resolver los problemas de manera rápida y eficiente				

FIRMA DEL EXPERTO:



24/68879

FECHA: *13-11-2018*

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon S.A.C., distrito La Victoria, año 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Solanshg Geraldine Ttito Mejia							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. ALIAGA CORREA DAVID FERNANDO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	COMPROMISO	¿Comparte usted que los trabajadores deben estar comprometidos con los objetivos de la empresa?	Totalmente en desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo			
		SERVICIO AL CLIENTE	¿Cumple con los criterios de calidad para la eficiencia del cliente ?				
		VENTAS	¿Considera usted que la cantidad de ventas de productos es la adecuada para generar mayores utilidades?				
		CRECIMIENTO	¿su trabajo realizado, contribuye al crecimiento de la empresa?				
	EFICACIA	CAPACITACION	¿considera que es necesario recibir capacitaciones para mejorar su negocio?				
		SATISFACCION	¿Considera usted que la satisfacción del cliente permite obtener el mayor numero de ventas ?				
		VALORES	¿considera usted que los trabajadores deben cultivar la cultura de los valores de la empresa ?				
		MOTIVACION	¿el jefe motiva a los trabajadores para que realicen un trabajo efectivo?				
	SATISFACCION LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO	En la actualidad considera que tienes las herramientas suficientes para desenvolverse de manera adecuada.				
		COMPETITIVIDAD	¿participa usted con las actividades que realiza la empresa?				
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	¿considera usted que existe una persona líder dentro de la empresa, que sea capaz de dirigir al grupo de trabajo ?					
	AUTOESTIMA	Recibe las felicitaciones cuando realizas una adecuada labor					

FIRMA DEL EXPERTO :

[Firma manuscrita] 29168879

FECHA : 13-11-2018

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon S.A.C., distrito La Victoria, año 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Solanshg Geraldine Ttito Mejia							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARDENAS SAUVEDRA ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	COMPROMISO	¿Comparte usted que los trabajadores deben estar comprometidos con los objetivos de la empresa?	Totalmente en desacuerdo			
		SERVICIO AL CLIENTE	¿Cumple con los criterios de calidad para la eficiencia del cliente ?				
		VENTAS	¿Considera usted que la cantidad de ventas de productos es la adecuada para generar mayores utilidades?	Indeciso			
	EFICACIA	CRECIMIENTO	¿su trabajo realizado, contribuye al crecimiento de la empresa?	De acuerdo			
		CAPACITACION	¿considera que es necesario recibir capacitaciones para mejorar su negocio?	Totalmente de acuerdo			
		SATISFACCION	¿Considera usted que la satisfacción del cliente permite obtener el mayor numero de ventas ?	Totalmente en desacuerdo			
		VALORES	¿considera usted que los trabajadores deben cultivar la cultura de los valores de la empresa ?		Indeciso		
	SATISFACCION LABORAL	MOTIVACION	¿el jefe motiva a los trabajadores para que realicen un trabajo efectivo?	De acuerdo			
		CALIDAD DE SERVICIO	En la actualidad considera que tienes las herramientas suficientes para desenvolverse de manera adecuada.	Totalmente de acuerdo			
	CLIMA ORGANIZACIONAL	COMPETITIVIDAD	¿participa usted con las actividades que realiza la empresa?				
LIDERAZGO		¿considera usted que existe una persona líder dentro de la empresa, que sea capaz de dirigir al grupo de trabajo ?					
AUTOESTIMA		Recibe las felicitaciones cuando realizas una adecuada labor					

FIRMA DEL EXPERTO :

Acordel

FECHA : 08/11/18

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon S.A.C., distrito La Victoria, año 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Solanshg Geraldine Ttito Mejia							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARMEN SAavedra ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SUGERENCIA
TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS	PLANIFICACIÓN	MISIÓN	¿Conoce usted la misión de la empresa?	Totalmente en desacuerdo	✓		
		PROCESOS	¿Cumple con las metas establecida diariamente?		✓		
		INFORMACION	¿Considera Ud. que estar informado acerca de sus ingresos y egresos de su negocio, ayuda a mejorar sus decisiones?	Indeciso	✓		
	ORGANIZACIÓN	DECISIÓN	¿Suele usted tomar decisiones en grupo?	De acuerdo	✓		
		RESPONSABILIDAD	¿Cree usted que las responsabilidades que se le asigna a cada trabajador se relacionan con el objetivo que quiere alcanzar la empresa?	Totalmente de acuerdo	✓		
		OBJETIVOS	¿Mantiene usted una actitud positiva, antes los rotundos cambios por parte de la empresa?	Totalmente en desacuerdo	✓		
		METAS	Considera Ud. que tener objetivos y metas incentiva a desarrollar una buena gestión		✓		
	CONTROL	VISIÓN	¿Conoce usted la visión de la empresa?	Indeciso	✓		
		COMUNICACIÓN	¿Mantiene usted una fluida comunicación con todos los empleadores de la empresa?	De acuerdo	✓		
	DIRECCIÓN	ESTRATEGIAS	¿Cree usted que es necesario proponer diferentes alternativas para solucionar un problema?	Totalmente de acuerdo	✓		
		RECURSOS	¿Considera Ud. que los recursos y materiales son controlados adecuadamente por la empresa?		✓		
		COORDINACIÓN	Los directivos de la empresa suelen resolver los problemas de manera rápida y eficiente		✓		

FIRMA DEL EXPERTO :

[Firma manuscrita]

FECHA : 08/11/10

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon S.A.C., distrito La Victoria, año 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Solanshg Geraldine Tito Mejia

Apellidos y nombres del experto: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	COMPROMISO	¿Comparte usted que los trabajadores deben estar comprometidos con los objetivos de la empresa?	Siempre A veces Nunca	/		
		SERVICIO AL CLIENTE	¿Cumple con los criterios de calidad para la eficiencia del cliente?	Siempre A veces Nunca	/		
		VENTAS	¿Considera usted que la cantidad de ventas de productos es la adecuada para generar mayores utilidades?	Siempre A veces Nunca	/		
		CRECIMIENTO	¿su trabajo realizado, contribuye al crecimiento de la empresa?	Siempre A veces Nunca	/		
	EFICACIA	CAPACITACION	¿considera que es necesario recibir capacitaciones para mejorar su negocio?	Siempre A veces Nunca	/		
		SATISFACCION	¿Considera usted que la satisfacción del cliente permite obtener el mayor numero de ventas?	Siempre A veces Nunca	/		
		VALORES	¿considera usted que los trabajadores deben cultivar la cultura de los valores de la empresa?	Siempre A veces Nunca	/		
		MOTIVACION	¿el jefe motiva a los trabajadores para que realicen un trabajo efectivo?	Siempre A veces Nunca	/		
	SATISFACCION LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO	En la actualidad considera que tienes las herramientas suficientes para desenvolverse de manera adecuada.	Siempre A veces Nunca	/		
		COMPETITIVIDAD	¿participa usted con las actividades que realiza la empresa?	Siempre A veces Nunca	/		
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	¿considera usted que existe una persona lider dentro de la empresa, que sea capaz de dirigir al grupo de trabajo?	Siempre A veces Nunca	/			
	AUTOESTIMA	Recibe las felicitaciones cuando realizas una adecuada labor	Siempre A veces Nunca	/			

FIRMA DEL EXPERTO:

J. Vasquez

FECHA:

10/12/2018

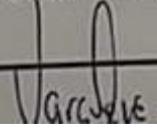
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon S.A.C., distrito La Victoria, año 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Solanshg Geraldine Tito Mejia

Apellidos y nombres del experto: DR. VARGAS EL ESPINOZA JUAN PABLO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	SUGERENCIA
TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS	PLANIFICACIÓN	MISIÓN	¿Conoce usted la misión de la empresa?	Siempre A veces Nunca	/		
		PROCESOS	¿Cumple con las metas establecida diariamente?		/		
		INFORMACION	¿Considera Ud. que estar informado acerca de sus ingresos y egresos de su negocio, ayuda a mejorar sus decisiones?		/		
	ORGANIZACIÓN	DECISIÓN	¿Suele usted tomar decisiones en grupo?	Siempre A veces Nunca	/		
		RESPONSABILIDAD	¿Cree usted que las responsabilidades que se les asigna a cada trabajador se relacionan con el objetivo que quiere alcanzar la empresa?	Siempre A veces Nunca	/		
		OBJETIVOS	¿Mantiene usted una actitud positiva, antes los rotundos cambios por parte de la empresa?	Siempre A veces Nunca	/		
		METAS	Considera Ud. que tener objetivos y metas incentiva a desarrollar una buena gestión		/		
	CONTROL	VISION	¿Conoce usted la visión de la empresa?	Siempre A veces Nunca	/		
		COMUNICACIÓN	¿Mantiene usted una fluida comunicación con todos los empleadores de la empresa?		/		
	DIRECCIÓN	ESTRATEGIAS	¿Cree usted que es necesario proponer diferentes alternativas para solucionar un problema?	Siempre A veces Nunca	/		
		RECURSOS	¿Considera Ud. que los recursos y materiales son controlados adecuadamente por la empresa?		/		
		COORDINACIÓN	Los directivos de la empresa suelen resolver los problemas de manera rápida y eficiente		/		

FIRMA DEL EXPERTO: 

FECHA: 10/12/2018

B. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria , año 2018. AUTOR: TTITO MEJIA SOLANSHG GERALDINE						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable e indicadores			
Problema General: ¿Cómo influirá la Toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018?	Objetivos generales Determinar la influencia de la toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018	Hipótesis general: la toma de decisiones administrativa influye directamente en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018.	Variable 1: toma de decisiones administrativas			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel o rango
			Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Misión Procesos Información 	1-3	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Decisión Responsabilidad Objetivos Metas 	4-7	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Visión Comunicación 	8-9	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias Recursos Coordinación 	10-12				
Problemas específicos: -¿Cómo influirá la planeación en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018? -¿Cómo influirá la organización	Objetivos específicos -Determinar la influencia de estala planeación en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018. - Determinar la influencia de la organización en la productividad laboral	Hipótesis específicas: H1: la planeación influye directamente en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018. H2: la organización influye directamente	Variable 2 : productividad laboral			
			Dimensiones	Indicadores	ítems	Niveles o rango
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso Servicio al cliente Ventas Crecimiento 	1-4	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación Satisfacción Valores Motivación 	5-8	
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de servicio competitividad 	9-10				
			ESTADISTICA			

<p>en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018?</p> <p>-¿Cómo influirá la dirección en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018?</p> <p>-¿Cómo influirá el control en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018?</p>	<p>de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018</p> <p>- Determinar la influencia de la dirección en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018.</p> <p>- Determinar la influencia del control en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018</p>	<p>la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018.</p> <p>H3: la dirección influye directamente en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018.</p> <p>H4: El control influye directamente en la productividad laboral de los trabajadores del grupo serveleon SAC, distrito la victoria, año 2018</p>	<p>Clima organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • liderazgo • autoestima 	<p>11-12</p>	<p>A UTILIZAR</p>
			<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p>	<p>TECNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p>
			<p>TIPO:</p> <p>El tipo de estudio de nuestra investigación es APLICADA</p> <p>DISEÑO:</p> <p>el diseño de investigación que se utilizará será no experimental, de naturaleza transversal y correlacional causal.</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético – Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Tamayo (1997) define que “la población es la totalidad de pobladores en la cual se va a realizar la investigación “(p.114)</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>Según Tamayo (1997) afirma que la muestra “ es el grupo de personas que se toma de la población, para desarrollar las estadísticas de la investigación” (p.38)</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>La población estará compuesta por 100 trabajadores textiles de la empresa Grupo Serveleon SAC.</p>	<p>TECNICAS</p> <p>Peñuelas, (2008) define que las técnicas, son los métodos empleados para la recopilación de información, entre los cuales tenemos: observación, cuestionario, encuestas, entrevistas, etc.</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Grasso (2006) nos define que los cuestionarios consisten en mostrar a los encuestados las hojas conteniendo una serie de preguntas, ordenadas, coherentes, claras y concisas.</p>	<p>Se utilizará el software SPSS para la elaboración de tablas de contingencias y figuras estadística en la presentación de los resultados.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la prueba de hipótesis se hará el análisis de regresión lineal simple.</p>