



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA  
DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y  
SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

**Bach. Torres Díaz, Yeny Elizabeth**  
**<https://orcid.org/0000-0002-4833-2413>**

**Asesor:**

**Dr. Ricardo Rivera Tantachuco**  
**<https://orcid.org/0000-0002-1463-4683>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**2022**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA  
EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y  
SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019.**

Asesor (a): Dr. Ricardo Rivera Tantachuco Firma

Presidente (a) Mg. Valera Aredo Julio Cesar Firma

Secretario (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando Firma

Vocal (a): Dr. Merino Nuñez Mirko Firma

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a todas las personas que estuvieron siempre apoyándome, mi familia principalmente siendo ellos los principales motivos de superación diaria y poder lograr en base a esfuerzo y dedicación culminar esta nueva etapa en mi vida. ¡Gracias infinitas!

*Bach. Torres Díaz, Yeny Elizabeth*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, sin Él, todo esto no hubiera podido ser posible. Después de todo este tiempo transcurrido debo decir que valió la pena el esfuerzo, lo aprendido y también que pude cumplir este gran sueño.

A mi familia porque fueron el principal motivo y apoyo para poder lograr culminar mi carrera profesional de administración, por lo cual espero que estén totalmente orgullosos por este gran logro.

*Bach. Torres Díaz, Yeny Elizabeth*

## RESUMEN

La presente investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019, tuvo como objetivo general Proponer la mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019, para ello se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-propositivo, con diseño no experimental, teniendo una población de 11 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de información, con su instrumento un cuestionario, logrando tener como resultados que la gestión administrativa está en un nivel medio con el 54,5% debido a que no siempre realiza su planificación, pocas veces realiza una buena organización de sus colaboradores, tampoco tiene una buena dirección y no realiza un buen control y la toma de decisiones está en un nivel bajo con el 63,6% debido a que no tiene un buen proceso para la toma de decisiones, por lo que, además las decisiones no siempre están enfocadas en cumplir los objetivos y estrategias, logrando concluir que se diseñaron estrategias de mejora en la gestión administrativa tales como la creación de una visión y misión, la elaboración de un organigrama, Charlas relacionadas al liderazgo y trabajo en equipo y la creación de modelos para evaluar el desempeño de los colaboradores de Ingenieros y Soluciones S.R.L. teniendo un presupuesto total de S/. 800.00, con la finalidad de efectivizar la toma de decisiones

**Palabras Claves:** Decisiones, planificación, organización, dirección, control.

## **ABSTRAC**

This research entitled PROPOSAL FOR IMPROVEMENT IN ADMINISTRATIVE MANAGEMENT TO EFFECTIVIZE DECISION MAKING IN THE COMPANY INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019, had as general objective To propose the improvement in the administrative management to make effective the decision making of the company Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019, for this was developed through a quantitative approach, descriptive-propositive type, with non-experimental design, having a population of 11 employees, to whom a survey was applied as a technique for collecting information, with its instrument a questionnaire, achieving results that the administrative management is at an average level with 54.5% because it does not always perform its planning, rarely performs a good organization of its employees, It also does not have a good direction and does not perform a good control and decision making is at a low level with 63.6% because it does not have a good process for decision making, so also the decisions are not always focused on meeting the objectives and strategies, concluding that improvement strategies were designed in the administrative management such as the creation of a vision and mission, the development of an organizational chart, talks related to leadership and teamwork and the creation of models to evaluate the performance of employees of Ingenieros y Soluciones S. R.L. with a total budget of S/. 800.00, with the purpose of making the decision making process more effective.

**Key words:** Decisions, planning, organization, management, control.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRAC.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática. ....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	20
1.3.1. Gestión administrativa .....	20
1.3.2. Toma de decisiones.....	23
1.4. Formulación del Problema. ....	26
1.4.1. Problema general .....	26
1.4.2. Problemas específicos.....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	26
1.6. Hipótesis. ....	27
1.7. Objetivos .....	28
1.7.1. Objetivos General .....	28
1.7.2. Objetivos Específicos .....	28
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	29
2.1.1. Tipo de Investigación.....	29
2.1.2. Diseño de Investigación.....	29
2.2. Población y muestra.....	30
2.2.1. Población.....	30
2.2.2. Muestra .....	30
2.3. Variables, Operacionalización.....	30

2.3.1. Variables .....	30
2.3.2. Operacionalización .....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 33	
2.4.1. Técnicas .....	33
2.4.2. Instrumento .....	33
2.4.3. Validez.....	33
2.4.4. Confiabilidad.....	34
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos .....	35
2.7. Criterios de Rigor científico. ....	36
III. RESULTADOS .....	37
3.1. Tablas y Figuras.....	37
3.2. Discusión de resultados .....	46
3.3. Aporte científico .....	49
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	57
4.1. Conclusiones .....	57
4.2. Recomendaciones .....	58
REFERENCIAS .....	59
ANEXOS .....	64



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> V Independiente – Gestión administrativa .....	31
<b>Tabla 4.</b> Variable: Toma de decisiones .....	31
<b>Tabla 3.</b> Validación de expertos.....	33
<b>Tabla 4.</b> Prueba de confiabilidad de gestión administrativa .....	34
<b>Tabla 5.</b> Prueba de confiabilidad de toma de decisiones .....	34
<b>Tabla 6</b> Baremos .....	35
<b>Tabla 7</b> Planificación.....	37
<b>Tabla 8</b> Organización.....	38
<b>Tabla 9</b> Dirección.....	39
<b>Tabla 10</b> Control .....	40
<b>Tabla 11</b> Gestión Administrativa .....	41
<b>Tabla 12</b> Procesos.....	42
<b>Tabla 13</b> Objetivos.....	43
<b>Tabla 14</b> Estrategias.....	44
<b>Tabla 15</b> Toma de decisiones.....	45
<b>Tabla 16</b> Colaboradores de Ingenieros y Soluciones S.R.L .....	52
<b>Tabla 17</b> Propuesta de mejora en la gestión administrativa. ....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Planificación .....	37
<b>Figura 2.</b> Organización. ....	38
<b>Figura 3.</b> Dirección .....	39
<b>Figura 4.</b> Control .....	40
<b>Figura 5.</b> Gestión Administrativa.....	41
<b>Figura 6.</b> Procesos .....	42
<b>Figura 7.</b> Objetivos. ....	43
<b>Figura 8.</b> Estrategias .....	44
<b>Figura 9.</b> Toma de decisiones .....	45
<b>Figura 10.</b> Organigrama de Ingenieros y Soluciones S.R.L. ....	51
<b>Figura 11.</b> Modelo para evaluar el desempeño de los colaboradores que ayudará a medir que tan comprometidos están con Ingenieros y Soluciones S.R.L. ....	54
<b>Figura 12.</b> Modelo para evaluar el desempeño de los colaboradores que ayudará a medir si Ingenieros y Soluciones S.R.L. le brinda los recursos necesarios para realizar sus actividades.....	55

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

Con el análisis a nivel internacional, González, Viteri, Izquierdo, y Verdezoto (2020) demostraron que existe un nivel significativo en algunas empresas de Quevedo – Ecuador, de desconocimiento de cada proceso de la gestión administrativa, ya que no está planteado un organigrama empresarial, y los colaboradores desconocen sus funciones a desempeñar, limitando así su desarrollo y liderazgo empresarial. Además, encontraron que no se da una buena planificación estratégica que aporte al cumplimiento de los objetivos empresariales y que ayude en la implementación y ejecución de un modelo exitoso de gestión administrativa.

Por otro lado, se encontró que en las PYMES de Ecuador una gestión administrativa adecuada es formada en una constante sinergia de actividades necesarias para buscar el mejor uso de recursos que frecuentemente tienden a ser escasos, por ende, las buenas decisiones que se aciertan tienen como consecuencia un positivo impacto, sin embargo, al no ser adecuadamente suficientes y tomadas en el tiempo inoportuno, generan un negativo impacto, (Gavilánez, Espín, y Arévalo, 2018).

Romero y Ramírez (2018), afirman que el éxito o fracaso de las empresas en Colombia muchas veces depende de la manera en que la alta gerencia toma sus decisiones y asimismo depende de las habilidades, conocimientos y capacidades que logran adquirir a través de su educación. Por ende, es de vital importancia que las empresas tomen conciencia de lo importante que es que sus gerentes tengan buenos conocimientos para tomar decisiones en base a la innovación, nueva tecnología e información confiable.

Con el análisis nacional Nauca y Chávarry (2020) en un estudio realizado en empresas peruanas señalan que el 50% de ejecutivos afirman que teniendo en cuenta que el capital humano, la medición, las tendencias, FODA, tecnología y la adecuada formulación de estrategias ayudara a las empresas a tener éxito en su toma de decisiones, sin embargo se tiene de conocimiento que la mayoría de empresas no realizan todo lo mencionado, por ende muchas veces fracasan en las

decisiones que toman, por ello se sabe que si realizan una buena gestión gerencial, podrán tomar mejores y buenas decisiones.

Rivera y Rivera (2018) afirma que ya sea en organizaciones privadas o públicas, los altos directivos necesitan de información veraz y creíble para tomar decisiones, de las cuales muchos adolecen a falta de pruebas objetivas dificultando su eficiencia en tomar decisiones, ya que hoy en día más se basan en ver los estados operativos y/o financieros y no se centran en ver cómo está su gestión administrativa, lo que conlleva a tener menos posibilidad de dar su dictamen u opinión, con respecto a las problemáticas encontradas.

Por su parte Huamán (2017) menciona que los líderes hoy en día conforman el activo tangible de vital importancia para una buena gestión administrativa en las organizaciones, debido a que su capacidad de liderar ayudara a que la organización logre su propósito, sin embargo, en Perú, parece que en muchas organizaciones la existencia de líderes es limitada, debido a que se observan falencias en las gestiones administrativas actuales, ya que no hay un buen planeamiento estratégico, los colaboradores no son organizados de acuerdo a sus capacidades, y muchas veces no se les asigna las responsabilidades que merecen, etc. para tratar de subsanar todo ello la alta gerencia necesita urgentemente tomar decisiones sólidas.

Con el análisis local, Ingenieros y Soluciones SRL, una empresa que se dedica a la venta de accesorios y parte de piezas mecánicas, eléctricas, informáticas y afines, a cargo del gerente Víctor Enrique Bazán Calderón, contando con 11 colaboradores y dando inicio a sus actividades en marzo del 2011, estando ubicada en el departamento de Lambayeque, provincia Chiclayo exactamente en la Urbanización Cooperativa Aita en Calle El Valle N° 172.

Ingenieros y Soluciones SRL en la actualidad viene creciendo, sin embargo, se encontraron falencias en su gestión administrativa ya que la empresa es direccionada solamente por su propietario, quien se considera el único responsable de tomar las decisiones en la empresa, sin dar la oportunidad a que su equipo de trabajo tome algunas decisiones.

En relación a la planificación, el gerente es el responsable de tomar las decisiones con respecto a los servicios y ventas, a proyectar las visitas a los proveedores y clientes en la siguiente semana y pronosticar las nuevas metas de los servicios y ventas, sin embargo, no les hace conocer la misión y visión a sus colaboradores, por lo que ellos no siempre saben cuál es la razón de ser de la empresa y que es lo que quiere lograr en un determinado tiempo.

Con respecto a la organización, el gerente es el responsable de tomar las decisiones de distribuir a los colaboradores de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, sin embargo, no existe un organigrama, en ocasiones los colaboradores no son distribuidos de acuerdo a sus capacidades ya que el gerente tiene un liderazgo autoritario, lo que conlleva a que muchas veces los colaboradores no se desempeñan como se espera.

De la misma manera se encontró con respecto a la dirección, la mayoría de las decisiones las toma el propietario de manera centralizada, debido a que tiene un paradigma de que el responsable y único de que la empresa tenga una óptima dirección, ocasionando que no exista una comunicación buena entre jefe-colaborador, mucho menos se les incentiva a que trabajen en equipo.

Y el control se da en pocas ocasiones, ya que no existen formatos para realizar un control de las actividades de los colaboradores, de la misma manera el gerente no hace ningún control antes de designar las tareas a los colaboradores, tampoco se monitorea las tareas de los colaboradores, mucho menos existe algún formulario para que se mida el grado de productividad y desempeño de los trabajadores. Es decir, no se lleva un buen control.

Ante ello nace la necesidad de proponer la mejora en la gestión administrativa con la finalidad de poder efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019, y poder tener resultados favorables y ayudar en el éxito empresarial.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **Nivel internacional**

Abrego y Martínez (2019) en su investigación realizada en El Salvador, buscaron diseñar un modelo de gestión administrativa que contribuya a la toma de

decisiones en la pequeña empresa fabricante y comercializadora de embutidos del Área Metropolitana de San Salvador. Aplicando un enfoque de investigación cuantitativa, de tipo descriptiva – propositiva, con diseño no experimental – transversal, con una población de 5 empresas a quienes se les aplico como técnica una encuesta, una entrevista, y como instrumento cuestionario y una guía de entrevista. Obteniendo como resultados que un 66.67% de los encuestados manifestaron que no se lleva a cabo las guías generales para que los subalternos tomen decisiones correctas sobre problemas rutinarios ocasionando las interrogantes constantemente a sus jefes inmediatos. Asimismo, se obtiene que los medios de comunicación que mayormente se utilizan son las órdenes verbales donde un 66.67% lo afirmo y en menor medida el memorándum con un 33.33% y redes sociales (WhatsApp) que lo afirmaron un 33.33% de los encuestados, concluyendo que las entidades necesitan implementar nuevos métodos de comunicación que permitan una mayor transmisión y comprensión de las instrucciones, de esta manera facilitaran a los subalternos de las tareas asignadas y ayudaran contribuir a tomar una decisión correcta.

Zambrano (2018) en su investigación realizada en Ecuador, buscaron Evaluar la Toma de decisiones en la gestión Administrativa de la Empresa Arsaico Cía. Ltda. Cantón Chambo, Período 2016, desarrollo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – propositiva, de diseño no experimental - transversal, con una población de 25 empleados, a quienes aplico como técnica la observación y la encuesta; y como instrumento un cuestionario y guía de observación, obteniendo como resultados que un 76% afirmaron que la planeación, procesos de toma de decisiones y programas no se encuentran de forma escrita por lo que señalan que carecen de información y comunicación por parte de la empresa a lo que alude una falta de organización, liderazgo, deficiencia de comunicación. Asimismo, el 80% indica que no se siente participe en la toma de decisiones dentro de la empresa ya que son tomadas o sobrellevadas por una persona, concluyendo que existe deficiencias en la toma de decisiones, puesto que no hace saber a todas las personas involucradas de su empresa, no hace uso de una planeación, documentos por escrito por lo que genera falta de control en las áreas de trabajo, de planificación, comunicación, deficiencia en los ingresos percibidos por la misma.

Delgado (2017) en su investigación realizada en Ecuador, buscaron determinar como el modelo de Gestión Administrativa del Hospital Oncológico SOLCA Chimborazo incide en la toma de decisiones. Para su desarrollo utilizó un enfoque de investigación cuantitativa de tipo explicativo-propositivo, con diseño no experimental de corte transversal, con una población de 30 empleados a los que se les aplicó una encuesta, observación y entrevista como técnica de recolección de datos, y como instrumento cuestionario, guía de observación, y guía de entrevista. Teniendo como resultados que el 53,3% del personal colaborativo afirma que las acciones y la toma de decisiones por los directivos son malas; puesto que su gestión administrativa tiene falencias, además un 56,7% reafirman que las decisiones que toman para resolver problemas dentro de la institución son ineficientes. Concluyendo que el modelo de Gestión Administrativa incide en la correcta toma de decisiones y se rechaza la Hipótesis nula, representando una baja relación entre las variables estudiadas.

García et al. (2017) en su investigación realizada en Nicaragua, buscaron analizar la gestión administrativa en la toma de decisiones de la empresa familiar Supermercado del Hogar de Estelí, año 2017. Desarrollando un enfoque de investigación cuantitativo de tipo descriptivo – propositivo con diseño no experimental – transversal con 16 trabajadores como población a los que se les aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, observación directa y la entrevista y como instrumento el cuestionario, guía de observación y guía de entrevista; teniendo como resultados que un 54% aseguraron que la empresa nunca les realiza reuniones para mejorar su trabajo, por otro lado según guía de observación se detectó diversas situaciones que inciden en el desempeño tales como son las jornadas de labor largas, ausencia de capacitaciones, deficiencias en el proceso administrativo, puesto que los empleados son ubicados en sus puestos de manera incorrecta y además son rotados a puestos no relacionados con su experiencia laboral ocasionando falencias en el desarrollo de la empresa. Concluyendo que la empresa tiene deficiencias en la toma de decisiones, su proceso administrativo manejado por la misma no es la correcta por eso se diseñó un modelo de gestión administrativa, para tratar de subsanar las incidencias presentadas en la toma de decisiones.

Sabogal y Vargas (2017) en su investigación realizada en Colombia, buscaron implementar una estrategia de Gestión Administrativa que fortalezca el programa de Egresados desde el desempeño de los coordinadores de la Universidad Nacional de Colombia. Para su desarrollo emplearon un enfoque de investigación cuantitativa de tipo descriptiva – propositiva, con diseño no experimental de corte transversal, con una población de 14 coordinadores a los que se les aplicó como técnica de recolección de información una encuesta y como instrumento un cuestionario; teniendo como resultados que 10 mencionaron conocer el acuerdo 014 por el cual se reestructura y consolida el Programa y la resolución 026 en la cual se reglamenta el portafolio de servicios deduciendo que existe un desconocimiento general de la legislación nacional e interna de la universidad que rigen el programa de egresados, asimismo se tiene la falta de acciones para conocer los estados académicos, laborales y personales de los y las egresadas, Concluyendo que el desarrollo de una buena gestión administrativa cohesiona estrategias que facilitan el cumplimiento de las normas legales vigentes en Colombia promulgadas por el Ministerio de Educación Nacional y que se logra solamente con la participación activa de las personas involucradas en los diferentes procesos.

### **Nivel nacional**

Melgarejo (2020) en su investigación realizada en Chimbote, en busca realizar la implementación de un sistema de gestión administrativa para la empresa AB & N Peruvian Trading Company S.A.C. – Nuevo Chimbote; para su desarrollo utilizó el enfoque de investigación de nivel cuantitativo, de tipo descriptivo con diseño no experimental – transversal.; con una población de 21 trabajadores a los que se les aplicó como técnica para la recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales señalaron como resultados que en la satisfacción del sistema actual de GA el 85.71% no se encuentran satisfechos con su situación frente a la labor que realizan, por otro lado el 95.24% que si hace consideración a la implementación de un sistema de gestión administrativa. Concluyendo que para la ejecución del proyecto es importante utilizar una metodología correcta que facilite interactuar con el usuario final.



Garcia (2019) en su investigación realizada en Trujillo, busco determinar si el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) es efectivo en la toma de Decisiones Financieras de PROMPERÚ. Empleando para su desarrollo el enfoque de investigación de nivel cuantitativo, de tipo descriptivo con diseño no experimental – transversal.; con una población de 80 colaboradores a los que se les aplico como técnica de recolección de datos una encuesta y un cuestionario como instrumento. Concluyendo que existe una alta significancia con un valor de 0.000 para la prueba chi cuadrado; además el 84% de los encuestados manifiesta que existe efectividad sobre una mejora referente al orden y planeamiento de la ejecución presupuestaria y la reducción del tiempo en la correcta atención de requerimientos en bienes y servicios en PROMPERÚ.

Caramantin (2018) en su investigación realizada en Lima, busco Determinar la incidencia del modelo de toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores de la empresa Tecsur S.A., San Juan de Miraflores. Para su desarrollo utilizaron el enfoque de investigación cuantitativa, tipo descriptiva de diseño no experimental de corte transversal. Teniendo a 500 colaboradores como población, y como muestra a 217 colaboradores. A los mismos que se les aplico como técnica de recolección de datos una encuesta y como instrumento un cuestionario. Teniendo como resultados que el 31,80%, asimismo indican que el proceso de toma de decisiones es inadecuado según el 61,29%, no obstante, afirma un 62,21% que la Gestión administrativa es de nivel inadecuado. Concluyendo que la Toma de decisiones incide de manera positiva en la gestión administrativa, como también en la organización, planificación, control, y dirección administrativa de los trabajadores de la empresa

Julca (2017) en su investigación realizada en Lima, busco Analizar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso 2018. Para su desarrollo utilizaron el enfoque de investigación cuantitativa, tipo descriptiva, de diseño no experimental, corte transversal. Con una población de 25 colaboradores a los que se les aplico como Técnica de recolección de datos 2 encuestas y como instrumento 2 cuestionarios. Teniendo como resultados que el 52% de los colaboradores manifiestan que el nivel de la Gestión Administrativa es medio, asimismo el 60% de los colaboradores indican que la planificación que se

realiza es de nivel medio, por otro lado también se tiene que el nivel de organización, dirección, control es de nivel medio por lo que se llega a concluir que la empresa tiene falencias en su gestión administrativa por lo que sugirieron mejorar su gestión administrativa fomentando más capacitaciones, mejoras en los diferentes puntos ya antes mencionados.

Nazario (2017) en su investigación realizada en Lima, busco determinar el nivel de la gestión administrativa según los trabajadores de esta Corte Superior. Para su desarrollo utilizaron el enfoque de investigación cuantitativa, tipo descriptiva, de diseño no experimental, corte transversal. Con una población de 120 colaboradores a los que se les aplico como Técnica de recolección de información una encuesta y un cuestionario como instrumento. Teniendo como resultados que el 42.50% opina que la dimensión planificación en la gestión administrativa está en un bajo nivel, Concluyendo que efectivamente la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio debido a que no se tiene una buena planificación, pero, el control y la organización es de un nivel aceptable.

### **Nivel local**

Torres (2021) en su investigación busco analizar la gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo2019, para su desarrollo empleo una investigación de enfoque cuantitativa, de tipo descriptiva, con diseño no experimental-transversal, teniendo una población de 11 colaboradores a quienes les aplico como técnica de recolección de datos una encuesta con su cuestionario como instrumento. obteniendo como resultados que el 54,5% afirma que siempre tiene definida la misión y visión, por otro lado, manifiesta el 45,5% que casi siempre las tareas son distribuidas de forma equitativa entre las personas involucradas dentro de la empresa, asimismo indica el 54,5% que casi siempre la empresa conserva una comunicación asertiva entre todos sus integrantes, y el 63,6% señalaron que casi nunca la empresa realiza controles previos antes de llevar a cabo alguna labor. Concluyendo que el respectivo análisis de la gestión administrativa de la empresa en estudio fue favorable en el proceso de planeación y organización, sin embargo, en el proceso de dirección es favorable parcialmente, además en el proceso de control es desfavorable.

Detquizan (2020) en su investigación busco elaborar un diagnóstico financiero que permita la mejor toma de decisiones de inversión y financiamiento de activo fijo en la empresa GH bus. Para su desarrollo utilizo el enfoque de investigación cuantitativa, de tipo descriptiva con diseño no experimental de corte transversal, teniendo como técnica una encuesta con su instrumento un cuestionario. obteniendo como resultados que los estados financieros del balance general de la empresa en estudio, se observa niveles concurrentes de acuerdo a su efectivo, los cuales se mantuvieron entre en los 22% - 24%. por otro lado, la rentabilidad sobre las ventas en el 2015 fue de 12% y en el 2017 fue 9%, donde se puede decir que la rentabilidad redujo en un 3% en comparación del año 2015. donde se concluye que la rentabilidad no es buena, en el cual a beneficencia del diagnóstico financiero podrá tomar mejores decisiones para un mejor desempeño de su empresa.

Requejo y Sanchez (2019) en su investigación buscaron proponer un modelo conceptual de toma de decisiones para una pyme, tomando como caso a la empresa "La casa del Tornillo" de la ciudad de Chiclayo. Para su desarrollo utilizaron el enfoque de investigación cuantitativa, tipo descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal. Con una población de a los que se les aplico como técnica de recolección de información una encuesta, concluyendo que la empresa solo se basa en la experiencia e intuición, no prioriza las decisiones, el estilo de liderazgo se ve reflejado por el microempresario ocasionando de esta manera ineficiencias al solucionar los problemas, deficiencias al transmitir información u idea.

Ñañez (2019) en su investigación busco Proponer un programa en Educación Financiera para la toma de decisiones de inversión, dirigido a las Pymes del sector comercio de la ciudad de Chiclayo 2018. Para su desarrollo utilizaron el enfoque de investigación cuantitativa, tipo descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal. Con una población de 972 pymes del sector comercio y como muestra 68, a quienes se les aplico como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario obteniendo como resultados de evaluación el 49%, es decir treinta y tres individuos alcanzo la puntuación entre 15 a 21 puntos, por lo cual se coloca en un grupo de aprobatorio básico; no obstante, se obtiene que únicamente 24

pymes aciertan de manera correcta a la pregunta sobre intereses es una inversión. Concluyendo que los usuarios desconocen de los términos financieros ya que se basan en una cultura de subsistencia en la cual su única función es satisfacer sus necesidades principales, cayendo en la conformidad.

Arrasco y Chanamé (2018) en su investigación buscaron Desarrollar un modelo integrado de inteligencia de negocios para apoyar la toma de decisiones en la Clínica Del Pacífico S.A.C en el área de admisión. Para su desarrollo utilizaron el enfoque de investigación cuantitativa, tipo descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal. Con una población conformada por 24 reuniones; utilizando como técnicas de recolección de información la entrevista y observación directa donde se sustrajo los resultados que el tiempo de respuesta en formular propuestas por cada reunión se redujo a 1.75 horas, que representa a 1 hora y 45 minutos, por otro lado, el índice de respuesta en el proceso de análisis por propuesta formulada, según las necesidades de las pymes, minimizo a un 32.50% de la labor diaria por cada colaborador. Por lo que se concluyó, que se logró efectivizar el índice de propuestas formuladas acertadas en un 75 % de la totalidad.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Gestión administrativa**

Para Munch (2014) lo define como una secuencia de actividades encaminadas a lograr los objetivos corporativos. Respetando las aplicaciones y procesos de gestión óptima: planificación, organización, dirección y control.

Por su parte Chiavenato (2014) señala que son las actividades que se utilizan para coordinar los esfuerzos de un grupo en particular, un método para

tratar de lograr metas y objetivos con la ayuda de otros grupos que hacen los colaboradores, al realizar determinadas tareas básicas como planificar, organizar, direccionar y controlar.

Asimismo para Anzola (2002) menciona que es una serie de fases que ayudan a la organización en el logro de sus metas y metas fijadas para acciones y decisiones. El proceso de gestión incluye etapas específicas de implementación como la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles.

#### **1.3.1.1. Importancia**

Es de suma importancia para la organización, ya que constituye la base de las actividades del grupo a realizar. También forma una red para lograr los objetivos de su organización, debido a que necesita implementar adecuadamente los procesos de gestión para una ejecución eficiente con cada función de gestión (Munch, 2014).

Además Munch (2014) sostiene que la gestión tiene muchas ventajas y es indiscutible. Por ejemplo, gracias a su proceso y tecnología, se puede mejorar la simplificación, rapidez y eficiencia del trabajo a un costo y ahorro de tiempo constante. Asimismo, afecta la competitividad, calidad, eficiencia y productividad de cualquier negocio. Y, en última instancia, ayuda a lograr los rendimientos más grandes y sostenibles del mercado.

La dirección dirige todos los esfuerzos en situaciones complejas. Por esta razón, se requieren muchos recursos humanos y físicos para administrar un negocio, y la gobernanza también es lo más importante para lograr cada objetivo. (Anzola, 2002).

#### **1.3.1.2. Características**

Munch (2014) manifiesta las siguientes características:

**a) Universalidad**, este es un proceso de toma de decisiones global que logra de manera efectiva y eficiente los objetivos de cada organización a través de la planificación, la organización, la gestión y el control. También se considera una ciencia basada en tecnología positiva que coordina personas, sistemas y cosas para lograr cada objetivo de manera eficiente y efectiva.

**b) Especificidad**, los fenómenos administrativos tienen determinadas características y se diferencian de los relacionados porque la gestión administrativa siempre va acompañada de fenómenos diferentes. Es decir, puede ser un buen ingeniero de producción, pero puede ser un mal gerente. Por esta razón, se dice que la administración tiene características únicas que no se confunden con otras ciencias.

**c) Unidad temporal**, los elementos y etapas de la gobernanza son diferentes y únicos en cada momento de la vida de una organización y pueden ocurrir en niveles más bajos o más altos en toda o la mayor parte de la administración.

**d) Unidad jerárquica**, Si todos en la organización tienen personalidad de jefe, participan de diferentes formas y grados dentro del mismo órgano de gobierno, desde la alta dirección hasta el último trabajador.

**e) Valor instrumental**, es un medio para un fin, en otras palabras, utilizado por una organización para lograr efectivamente un propósito establecido.

**f) Flexibilidad**, es un medio para un fin, en otras palabras, utilizado por una organización para lograr efectivamente un propósito establecido.

### **1.3.1.3. Dimensiones**

Chiavenato (2014) señala cada dimensión de la gestión administrativa:

**a) Planificación**, esta es la primera etapa de la gestión, considerada la base para la siguiente fase, donde se define cada objetivo que se quiere lograr y lo que se necesita lograr y crear una visión para evaluar e implementar el futuro a mediante estrategias, requiere conocimiento de la misión, visión, políticas y estrategia de la organización.

**b) Organización**, identifica las actividades y recursos necesarios para cumplir con las tareas de la organización. Es decir, se movilizan recursos materiales y humanos para implementar un plan. Así, determina las actividades específicas necesarias para lograr el propósito pretendido, agrupando cada actividad en una estructura lógica, asignando actividades a los colaboradores, asignando el trabajo,

asignando los recursos necesarios, fuerza, miembros, para establecer relaciones interpersonales.

**c) Dirección**, conjunto de administradores interdependientes que lideran una organización para lograr cualquiera de los propósitos definidos por la organización pública o privada. Además, estableceremos pautas para los empleados y aseguraremos que nuestras actividades se lleven a cabo. Esto requiere coordinar todos los esfuerzos hacia un objetivo común, comunicarse bien, motivar, trabajar en equipo y tomar las decisiones correctas.

**d) Control**, su propósito es asegurar que todos los resultados de la planificación, organización e instrucción sean consistentes con todos los objetivos establecidos. Por lo tanto, es fundamental asegurar que cada tarea se cumpla de acuerdo con las políticas establecidas, así como un proceso rector que precede a las actividades de desarrollo hacia un objetivo en particular. Por este motivo, el trabajo asignado necesita ser verificados y los resultados esperados están en línea con los objetivos planificados.

### **1.3.2. Toma de decisiones**

Rodríguez (2014) lo define como un proceso formal que comienza con la estrategia y los objetivos de una empresa para determinar qué piensan los empleados que es mejor, resolver problemas específicos de manera efectiva, presentar oportunidades comerciales y evitar riesgos comerciales.

Para, Pilar (2013) es el proceso empresarial que comienza cuando se identifica un problema que requiere una solución informada honesta, oportuna y rápida para seleccionar la mejor solución. Además, el proceso de toma de decisiones para los flujos de mejora continua debe incluir gestión y evaluación.

Por su parte, Álvarez (2015) lo define como un nivel de control que busca reducir el tiempo de proceso sin sacrificar la calidad de cada decisión, complicando o afectando otras actividades distintas a las relacionadas con el decisor, puede ser simple. También se conoce su alta dirección toma decisiones a diario o con poca frecuencia, lo que hace que las decisiones sean más complejas.

#### **1.3.2.1. Importancia de la toma de decisiones**

Para Álvarez (2015) una era de toma de decisiones críticas, en incertidumbre, certeza y riesgo, muestra que es necesario evaluar los problemas y seleccionar la mejor opción alternativamente.

Por su parte Pilar (2013) afirma que el proceso es de suma importancia porque ayuda a la alta dirección a mantener la coherencia. Y la armonía de la empresa y su eficacia.

### **1.3.2.2. Proceso de Toma de decisiones**

Rodríguez (2014) da a conocer el proceso para tomar decisiones:

- **Identificar el problema**, se necesita identificar para poder encontrar una alternativa.
- **Analizar del problema**, aquí intentamos analizar y encontrar diferentes causas y efectos para intentar obtener la mayor cantidad de información posible sobre el problema.
- **Evaluar o estudiar alternativas u opciones**, aquí los tomadores de decisiones deben centrarse en su capacidad para identificar la mejor solución u opción para el problema que enfrentan.
- **Seleccionar la mejor opción**: una vez que se ha encontrado una posible solución, el tomador de decisiones debe elegir la solución que mejor se adapte al problema.
- **Practicar las medidas tomadas**, cuando un tomador de decisiones implementa una alternativa de su elección, debe observar el problema a medida que se resuelve.
- **Evaluar el resultado**, aquí el tomador de decisiones tiene que evaluar los resultados de las decisiones tomadas para llegar a una solución al problema.

### **1.3.2.3. Tipos de decisiones**

Rodríguez (2014), menciona los siguientes tipos de decisiones que existen en una organización:



**a) Estructuradas,** son decisiones frecuentes e iterativas, y sus soluciones tienen un proceso específico, por lo que no deben considerarse creaciones a la hora de crearlas.

**b) No estructuradas,** se ejecuta cuando un problema o falla está fuera del alcance de un proceso normal o es inesperado. Esto se debe a que este tipo de decisión es necesaria para abordar el problema de la forma original, a menudo importante.

**c) semiestructuradas:** entra en esta categoría solo la parte de la pregunta donde el procedimiento aceptado proporciona la respuesta correcta o completa, y la otra parte de la pregunta que necesita ser evaluada como tomador de decisiones para encontrar la respuesta.

#### **1.3.2.4. Incertidumbre en la toma de decisiones**

Álvarez (2015) manifiesta que la incertidumbre en el proceso de toma de decisiones es generalizada si los tomadores de decisiones no cuentan con la información necesaria y oportuna para asignar probabilidades para proponer alternativas.

Para Pilar (2013) la incertidumbre es lo opuesto al riesgo porque no se puede ingresar fácilmente al proceso de toma de decisiones.

#### **1.3.2.5. Dimensiones**

Rodríguez (2014) da a conocer las siguientes dimensiones de la toma de decisiones:

**a) Proceso,** se considera un conjunto de actividades que utiliza el sistema para entregar resultados a los usuarios, a partir del uso de diversos recursos para promover el talento humano. Es decir, utilice las tareas y actividades realizadas a través de un servicio o producto para moldear la cultura de servicio de su negocio de manera satisfactoria.

**b) Objetivos,** considerado el primer paso para obtener resultados medibles y verificables. En resumen, debería ser muy útil para

lograr sus objetivos en un período de tiempo determinado como base para planificar sus actividades de planificación. Por lo tanto, si las metas se establecen mal, a menudo fallan antes de comenzar.

- c) **Estrategias**, se enfoca en encontrar planes para desarrollar y mantener una ventaja competitiva, que es un proceso continuo. Por lo tanto, la empresa interactúa con el entorno, amplía los recursos clave para lograr sus objetivos y toma decisiones oportunas y adecuadas.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

##### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera la propuesta de mejora en la gestión administrativa efectiviza la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019?

¿Cuál es el nivel de toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019?

¿Cómo son las estrategias de mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

La justificación se considera como la herramienta vital para orientar una investigación en el porqué, por ende, se debería justificar de forma teórica, práctica y metodológica (Bernal, 2010).

Teórica, ya que se indagará, recolectará y seleccionará información bibliográfica relevante y de vital importancia, para el desarrollo del presente estudio y sus dimensiones a tratar, tomando en cuenta la teoría Chiavenato (2014) quien define la gestión administrativa como las actividades que se utilizan para coordinar

los esfuerzos de un grupo en particular, un método para tratar de lograr metas y objetivos con la ayuda de otros grupos que hacen los colaboradores, al realizar determinadas tareas básicas como planificar, organizar, direccionar y controlar; y considerando a Pilar (2013) define la toma de decisiones como el proceso empresarial que comienza cuando se identifica un problema que requiere una solución informada honesta, oportuna y rápida para seleccionar la mejor solución. Además, el proceso de toma de decisiones para los flujos de mejora continua debe incluir gestión y evaluación.

Practica; ya que, con el diseño de la propuesta de mejora en la gestión administrativa, se busca que se tomen buenas decisiones en la empresa de estudio, por ende, se beneficiara tanto el gerente como los colaboradores, por parte del gerente ya que podrá tomar buenas decisiones, pudiendo liderar un buen equipo de trabajo y por parte de los colaboradores estarán organizados de manera correcta, además este estudio servirá como trabajo previo para futuras investigaciones en temas similares al estudiado.

Metodológica, debido a que para su desarrollo se empleará un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-propositiva, con diseño no experimental y para recolectar información se utilizará como técnica una encuesta con su respectivo instrumento un cuestionario.

De la misma manera esta investigación es de vital importancia porque con el aporte que propondrá, el gerente podrá tomarlo en cuenta para mejorar su gestión administrativa y en base a ello planifique sus actividades diarias y ponga en práctica la razón de ser y lo que quiere lograr la empresa, asimismo pueda organizar a su equipo de trabajo y les pueda asignar las tareas de acorde a sus capacidades y habilidades, pueda dirigir sus equipos de trabajo con liderazgo motivándolos a que se desempeñen mejor y pueda tener un sistema de control para medir su productividad laboral, es decir pueda tomar mejores decisiones en la gestión administrativa.

## **1.6. Hipótesis.**

H<sub>1</sub>: La propuesta de mejora en la gestión administrativa si efectiviza la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019

H<sub>0</sub>: La propuesta de mejora en la gestión administrativa no efectiviza la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

Proponer la mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019.

Identificar el nivel de toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019.

Diseñar estrategias de mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

#### 2.1.1. Tipo de Investigación

**Enfoque cuantitativo:** Se emplea para obtener información numérica basados en el conocimiento de sucesos reales, con el fin de llegar al propósito planificado en un estudio, de manera numérica y realizando análisis estadísticos, con el objetivo de poder unir modelos de conductas y de la misma manera confirmar los conceptos de la investigación (Hernández et al., 2014).

**Tipo Descriptiva.** Describe de cada característica de las propiedades y perfiles de sujetos, objetos, grupos, procesos o cualquier otro hecho que sea sometido a un análisis. En síntesis, mide y recolecta información de manera agrupada o independiente de una a mas variables estudiadas (Hernández et al., 2014).

**Tipo Propositiva:** de da cuando existe una necesidad o vacío una vez obtenidos los resultados, es decir, se realizarán mejoras con la finalidad de superar la problemática y deficiencias actuales encontradas. (Palella y Martins, 2003).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el presente estudio se desarrollará en base a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-propositivo, ya que se pretende emplear información estadística para describir el nivel de la gestión administrativa y la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo y en base a la problemática encontrada se diseñará una propuesta de mejorará con el fin de subsanar las deficiencias actuales.

#### 2.1.2. Diseño de Investigación

**No experimental:** El estudio se realiza sin la manipulación de forma deliberada de ninguna variable estudiada, en síntesis, no se sustituyen ni altera de manera intencional la variable independiente, solo es observada tal y como están en su ámbito real y en un tiempo previsto, para luego analizarlo, (Bernal, 2010).

En base a ello, se determinó que el presente estudio se desarrollará a través de un diseño no-experimental, debido a que no se pretende ni se va a manipular de manera deliberada ni intencional la variable gestión administrativa, ni

toma de decisiones, solo serán observadas en su estado normal, para su respectivo análisis.

## **2.2. Población y muestra.**

### **2.2.1. Población**

Bernal (2010) la define como un grupo finito o infinito de los sujetos que serán sometidos a una investigación y que sostienen rasgos, gustos y/o características comunes y similares.

En base a ello para recolectar información se tomará como población a 11 colaboradores la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo

### **2.2.2. Muestra**

Bernal (2010), lo define como el subgrupo del total de la población a analizar, de los cuales se recolectará datos relevante, delimitándose o definiéndose con precisión ya que serán los que representen a toda la población.

En este caso al tener una población pequeña siendo 11 colaboradores, al tener acceso a todos ellos, y por ser una población menor a 100, no se aplicará ninguna fórmula y se considerará a todos, para aplicárseles la técnica de recolección de información.

## **2.3. Variables, Operacionalización.**

### **2.3.1. Variables**

**V Independiente – Gestión administrativa**, Chiavenato (2014) señala que son las actividades que se utilizan para coordinar los esfuerzos de un grupo en particular, un método para tratar de lograr metas y objetivos con la ayuda de otros grupos que hacen los colaboradores, al realizar determinadas tareas básicas como planificar, organizar, direccionar y controlar.

**V dependiente – Toma de decisiones**, para Pilar (2013) es el proceso empresarial que comienza cuando se identifica un problema que requiere una solución informada honesta, oportuna y rápida para seleccionar la mejor solución. Además, el proceso de toma de decisiones para los flujos de mejora continua debe incluir gestión y evaluación.

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 1.**

*V Independiente – Gestión administrativa*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Gestión administrativa	Planificación	Misión y visión	01	Encuesta/ Cuestionario
			02	
		Políticas	03	
		Estrategias	04	
		Tareas	05	
	Organización	Personas	06	
		Relaciones	07	
		Comunicación	08	
		Motivación	09	
		Dirección	Equipo de trabajo	
	Control	Decisiones	11	
			12	
		Verificación	13	
			14	
		Resultados	15	

*Fuente: Chiavenato (2014) Introducción a la teoría general de la administración (8a Edición).*

**Tabla 2.***Variable: Toma de decisiones*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>
Toma de decisiones	Procesos	Impulsar el talento humano	01, 02	Encuesta/ cuestionario
		Actividades o tareas	03, 04	
		Satisfacer expectativas	05	
		Meta	06, 07	
	Objetivos	Tiempo	08	
		Resultados	09	
		Recursos	10	
	Estrategias	Decisiones	11	
		Proceso continuo	12	

*Fuente: Pilar (2013) Herramientas para la gestión y la toma de decisiones.*



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

### 2.4.1. Técnicas

**Encuesta:** Bernal (2010) afirma que esta técnica se basa en la recolección de datos estadísticos de una determinada población o muestra, a través de interrogantes, para conseguir diversas opiniones que son de interés por el investigador y de esa manera formular conclusiones fundamentadas del tema investigado.

En base a ello para obtener información en la investigación presente se empleará como técnica una encuesta que será aplicada a una población de 11 colaboradores de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo 2019

### 2.4.2. Instrumento

**Cuestionario;** Bernal (2010) afirma que este instrumento se conforma por una lista de interrogantes cuyo propósito es recolectar información numérica de una o más variables a estudiar para dar respuesta a las objetivos de investigación

Tomando en cuenta lo expuesto por Bernal, en el presente estudio se empleará un cuestionario basado en 15 interrogantes para medir la variable gestión administrativa y 12 interrogantes para toma de decisiones.

### 2.4.3. Validez

Bernal (2010) Señala que los instrumentos de medición de un estudio, tienen que ser válidos para su aplicación, en otras palabras tiene que observar con lo que va a medir el cuestionario y que bien lo haría.

**Tabla 3.**  
*Validación de expertos.*

Experto	TA/TD	Total
Mg. Ericka Julissa Suysuy Chambergo	27/0	1
Dr. Merino Núñez Mirko	27/0	1
Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica	27/0	1
<b>Total</b>		<b>3</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 2.4.4. Confiabilidad

Bernal (2010) hace referencia que cuando el o los instrumentos se aplique por segunda vez, pueda producir resultados congruentes, que sean lo más posibles parecidos.

**Tabla 4.**  
*Prueba de confiabilidad de gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,838	15

*Fuente: Programa estadístico SPSS25*

**Tabla 5.**  
*Prueba de confiabilidad de toma de decisiones*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	12

*Fuente: Programa estadístico SPSS25*

#### 2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Antes de analizar los datos se aplicará a 11 colaboradores de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo 2019 como técnica de obtención de datos una encuesta con su instrumento un cuestionario basado a en la escala de Likert donde 1=Nunca, 2= Casi nunca 3= Algunas Veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, luego con los datos recolectados se creará una base de datos en el Microsoft Excel 2016, después para el análisis de datos se emplear el estadígrafo SPSS25, del cual se calculara la prueba de fiabilidad de ambas variables y se elaboraran tablas y gráficos agrupados, basándose en el siguiente baremo:

**Tabla 6**  
*Baremos*

<b>Baremo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Variable Gestión administrativa	[15-35]	[36-55]	[56-75]
D01: Planificación	[4-9]	[10-15]	[16-20]
D02: Organización	[3-7]	[8-11]	[12-15]
D03: Dirección	[4-9]	[10-15]	[16-20]
D04: Control	[4-9]	[10-15]	[16-20]
Variable Toma de decisiones	[12-28]	[36-44]	[56-60]
D01: Procesos	[5-12]	[13-18]	[19-25]
D02: Objetivos	[4-9]	[10-15]	[16-20]
D03: Estrategias	[3-7]	[8-11]	[12-15]

*Fuente: Elaboración propia*

## **2.6. Aspectos éticos**

Álvarez (2018) lo define como implicancias que todo autor de una investigación tiene que tener en cuenta, en otras palabras, debe trabajar en base a los siguientes principios éticos de acuerdo al reporte Belmont:

**Respeto a las Personas**, debido a que los colaboradores encuestados de Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo, serán tratados como personas autónomas, y además se les protegerá, en otras palabras, se va a respetar su elección y opinión cuando respondan la encuesta propuesta, tratando de evitar de obstruir sus acciones, tampoco se les faltara el respeto, ni se les negará para que actúen de forma deliberada.

**Beneficencia**, Se va a procurar el bienestar de todos los colaboradores encuestados de Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo, por ello por ningún motivo se les hará daño, por ende, se le brindara al máximo los beneficios que se merecen, buscando sean beneficiados.

**Justicia**, en la investigación presente se tomará a toda la población siendo 11 colaboradores para aplicarles el instrumento de estudio, por ende, no serán excluidos por su raza, genero, creencia etc., ya que se busca la igualdad para todos debido a que representan las unidades de análisis y no son vulnerables, buscando siempre la igualdad para todos.

## **2.7. Criterios de Rigor científico.**

**Credibilidad:** Se busca aumentar las posibilidades de que la información recolectada sea creíble y conocida. Por ello la presente investigación posee un argumento confiable que será demostrado en los resultados, con una buena concordancia en cada proceso seguido para su elaboración

**Transferibilidad:** Se busca que los resultados obtenidos se puedan utilizar en otros estudios de temas similares o iguales, y que sean de vital importancia, tratando de que se creen oportunos vínculos con los lectores del presente estudio, haciendo que el tema estudiado se pueda entender y transferir por los interesados.

**Dependencia:** Se está seguro que la toma de decisiones depende de la gestión administrativa de Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo.

### III.RESULTADOS

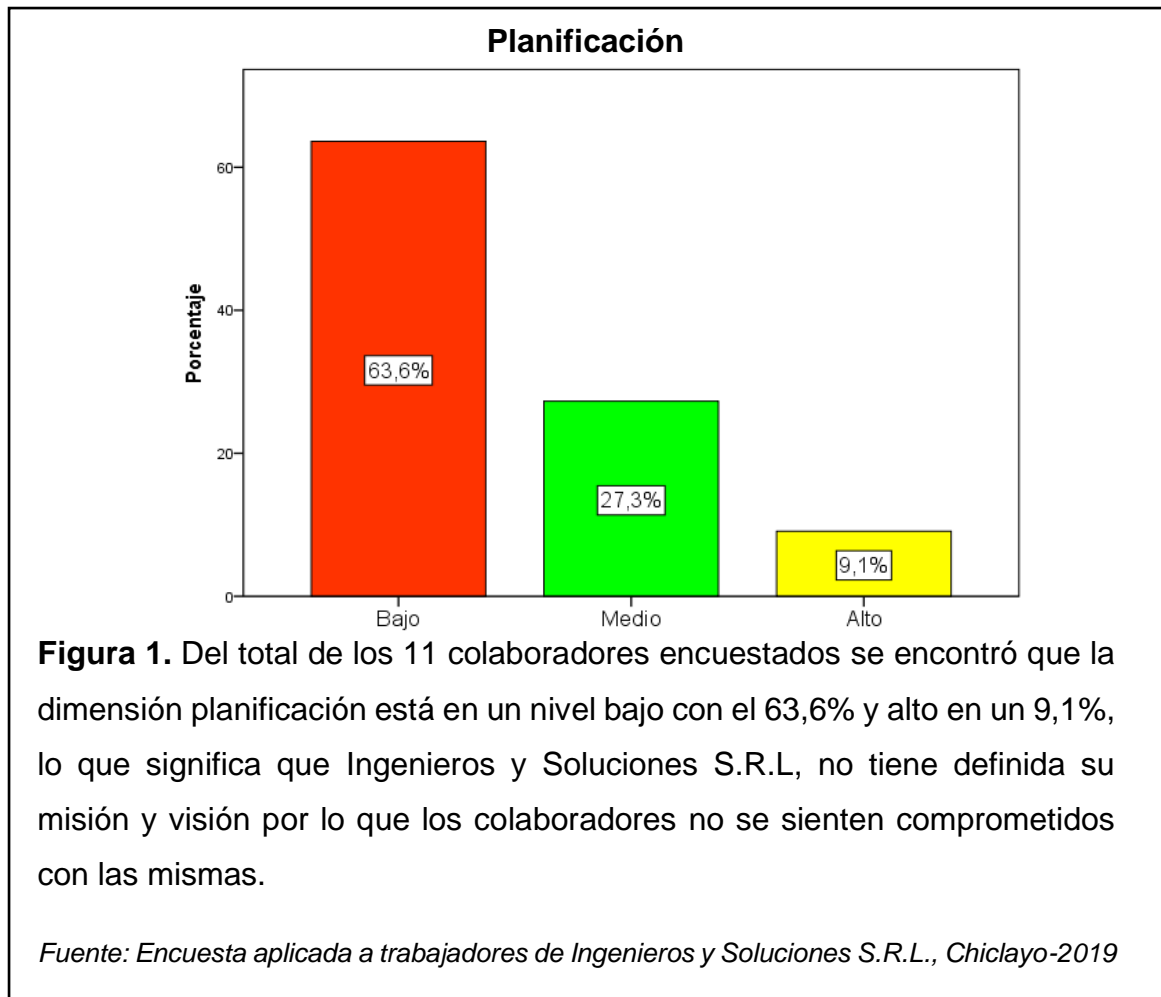
#### 3.1. Tablas y Figuras

Referente al objetivo 01: Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019.

**Tabla 7**  
*Planificación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	63,6%
Medio	3	27,3%
Alto	1	9,1%
Total	11	100,0%

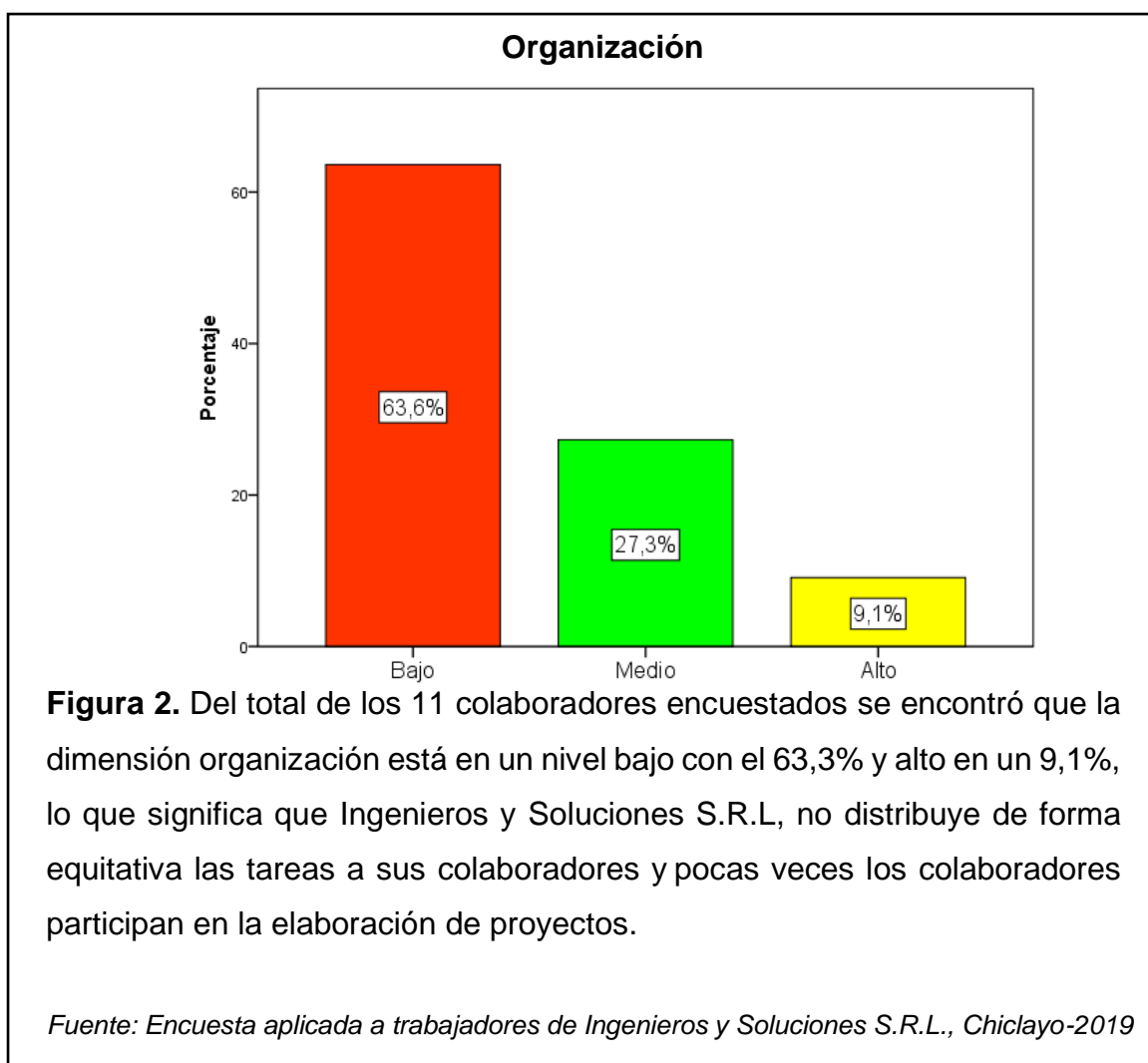
*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*



**Tabla 8**  
*Organización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	63,6%
Medio	3	27,3%
Alto	1	9,1%
Total	11	100,0%

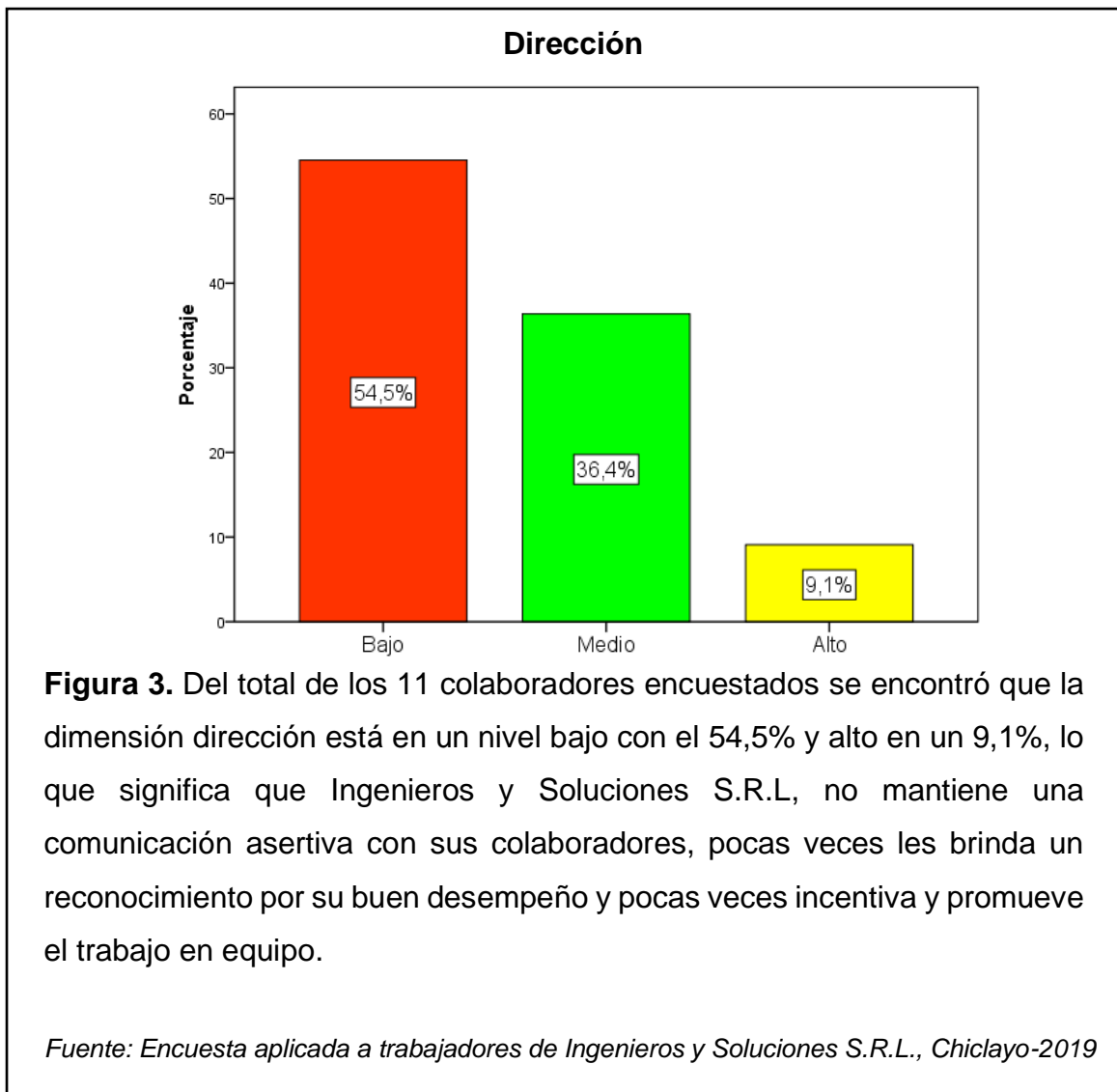
*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*



**Tabla 9**  
*Dirección*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	54,5%
Medio	4	36,4%
Alto	1	9,1%
Total	11	100,0%

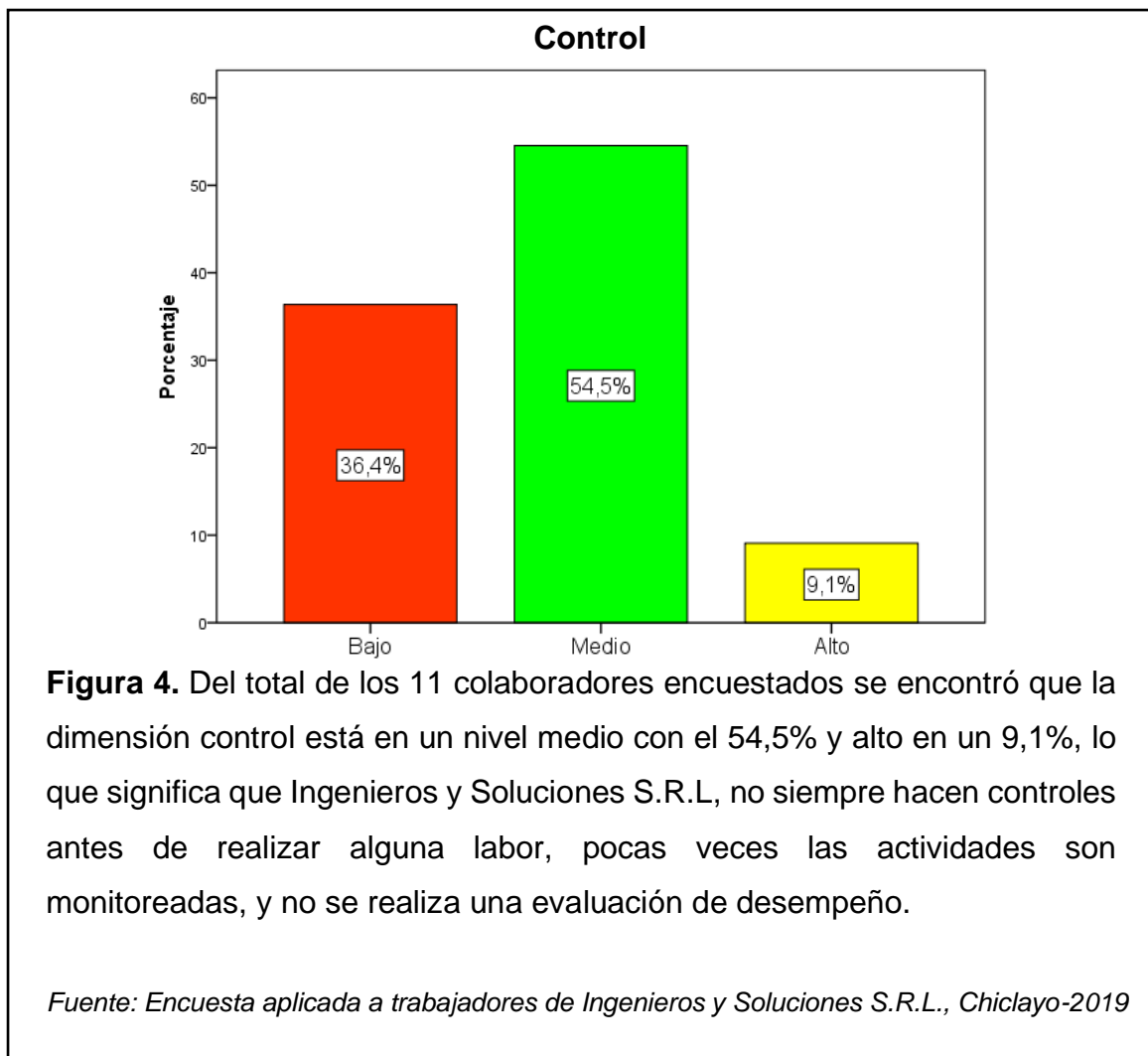
*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*



**Tabla 10**  
*Control*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	36,4%
Medio	6	54,5%
Alto	1	9,1%
Total	11	100,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*

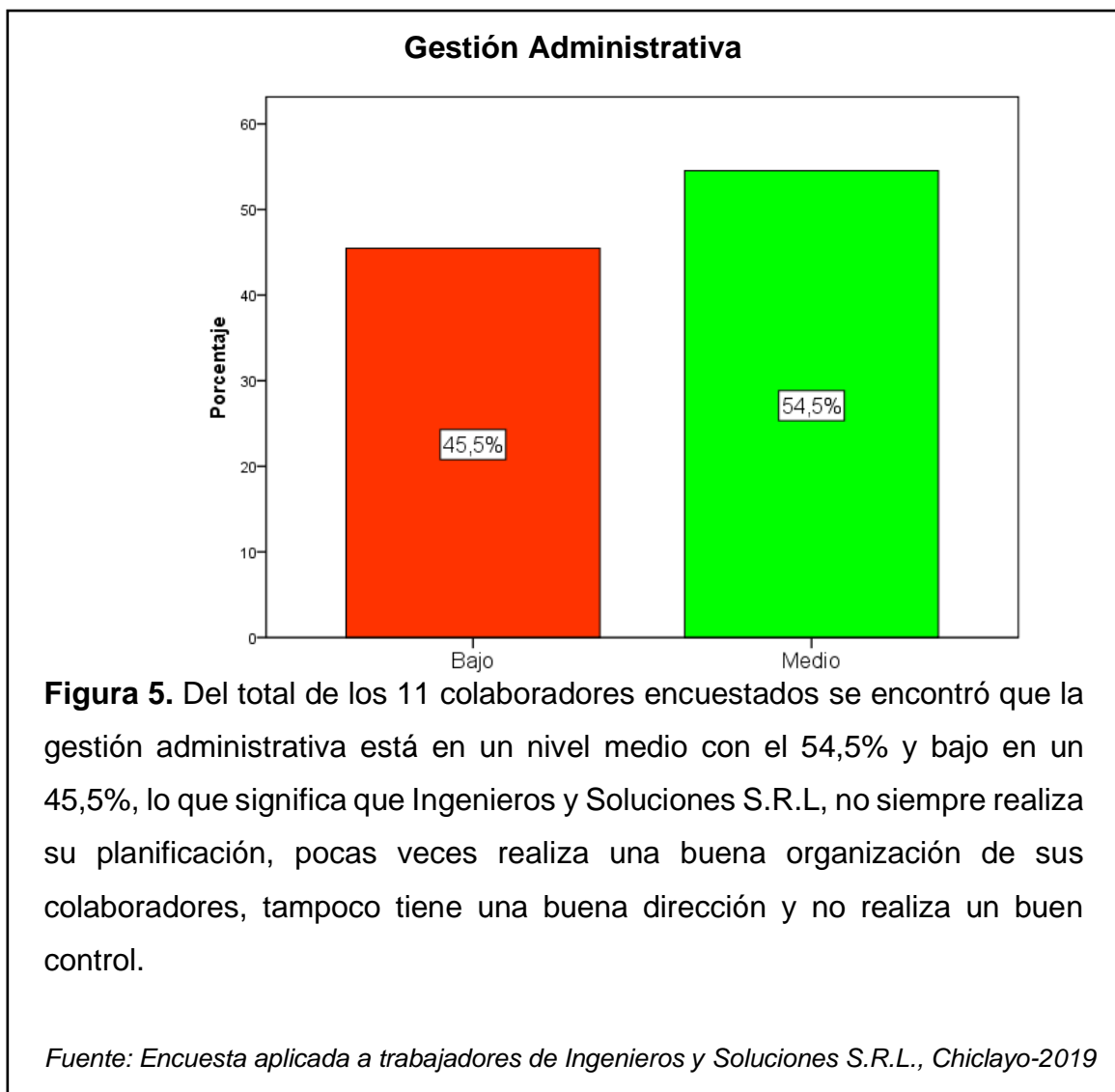




**Tabla 11**  
*Gestión Administrativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	45,5%
Medio	6	54,5%
Total	11	100,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*

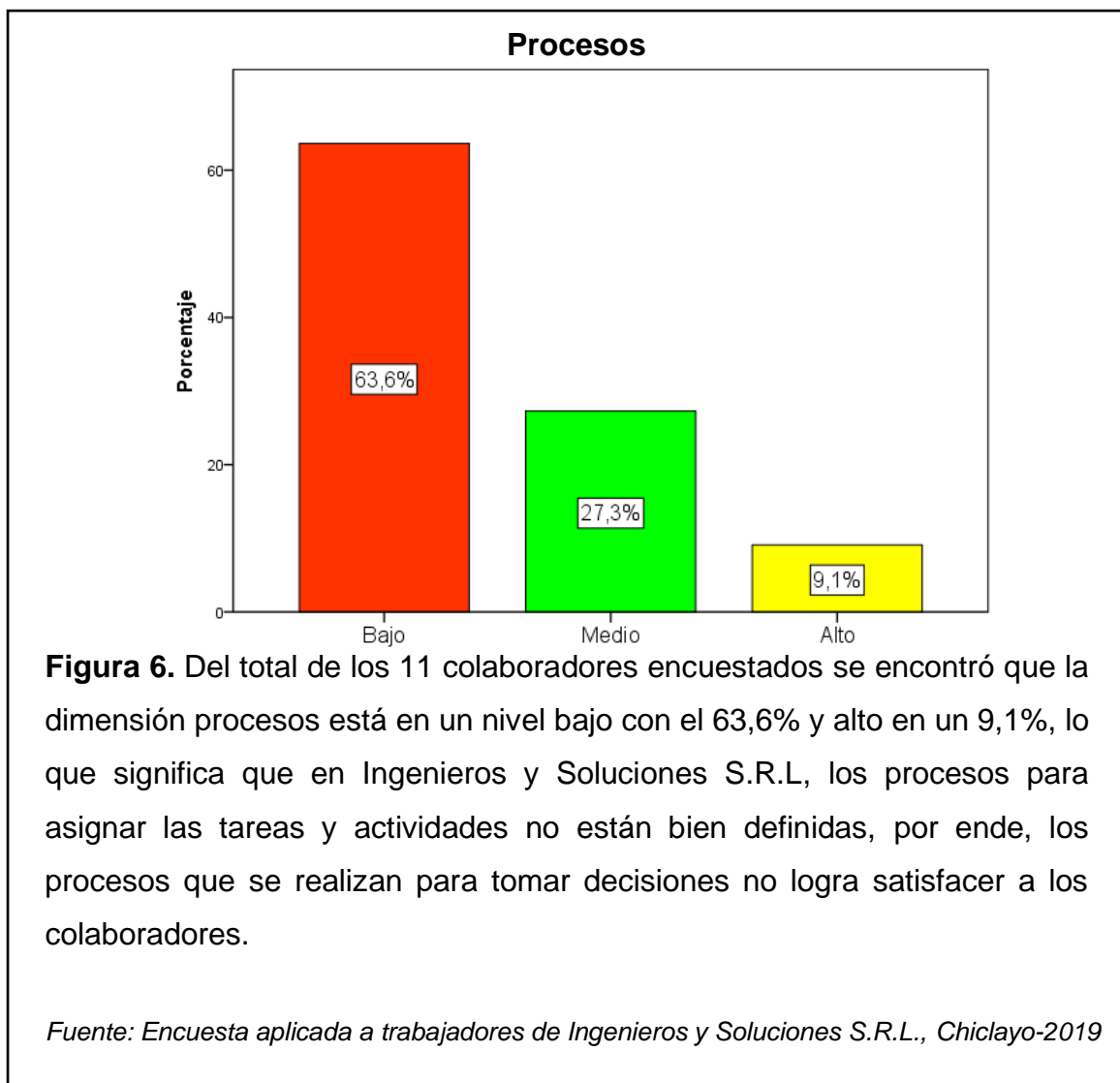


Referente al objetivo 02: Identificar el nivel de toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019.

**Tabla 12**  
*Procesos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	63,6%
Medio	3	27,3%
Alto	1	9,1%
Total	11	100,0%

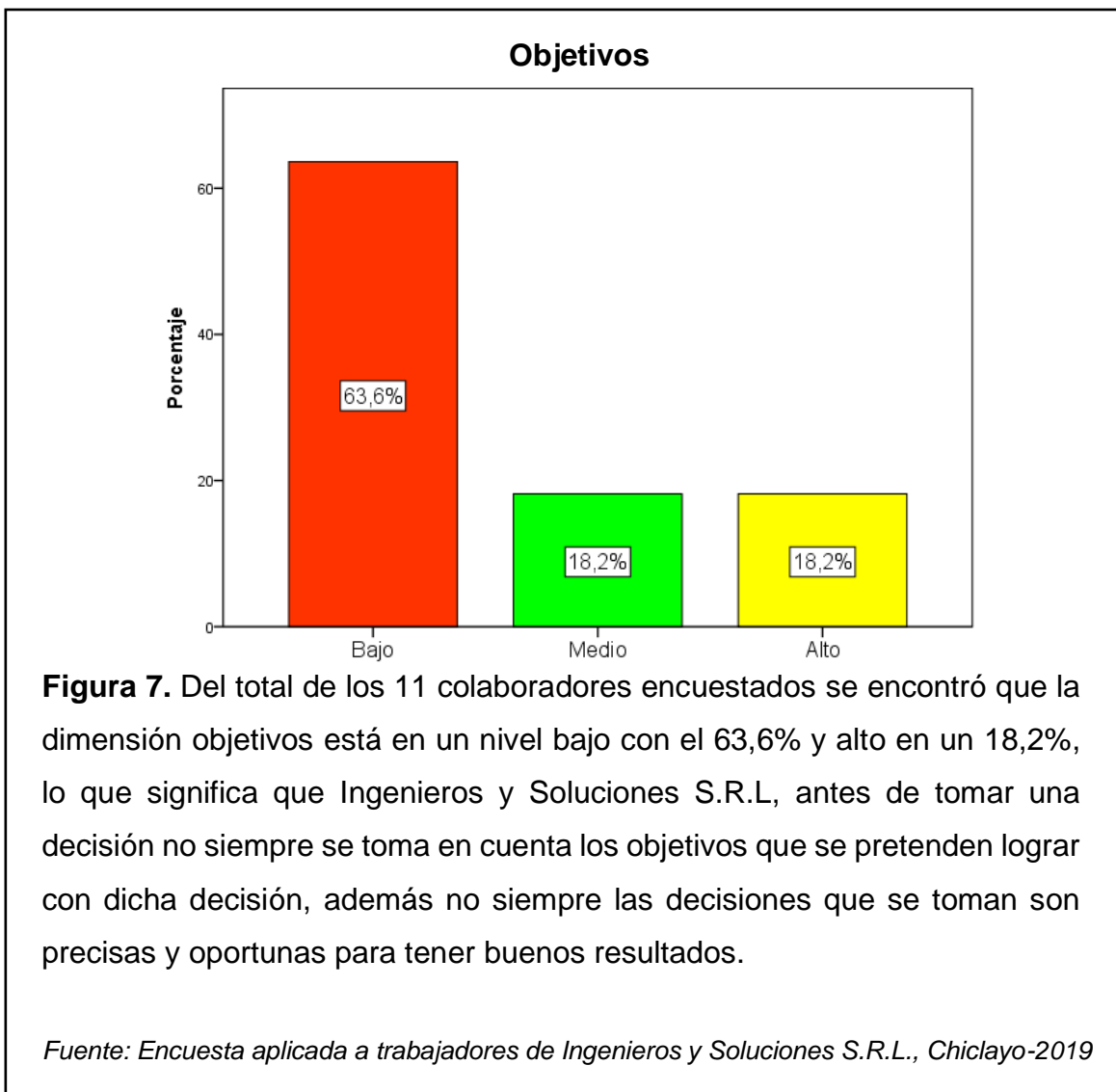
*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*



**Tabla 13**  
*Objetivos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	63,6%
Medio	2	18,2%
Alto	2	18,2%
Total	11	100,0%

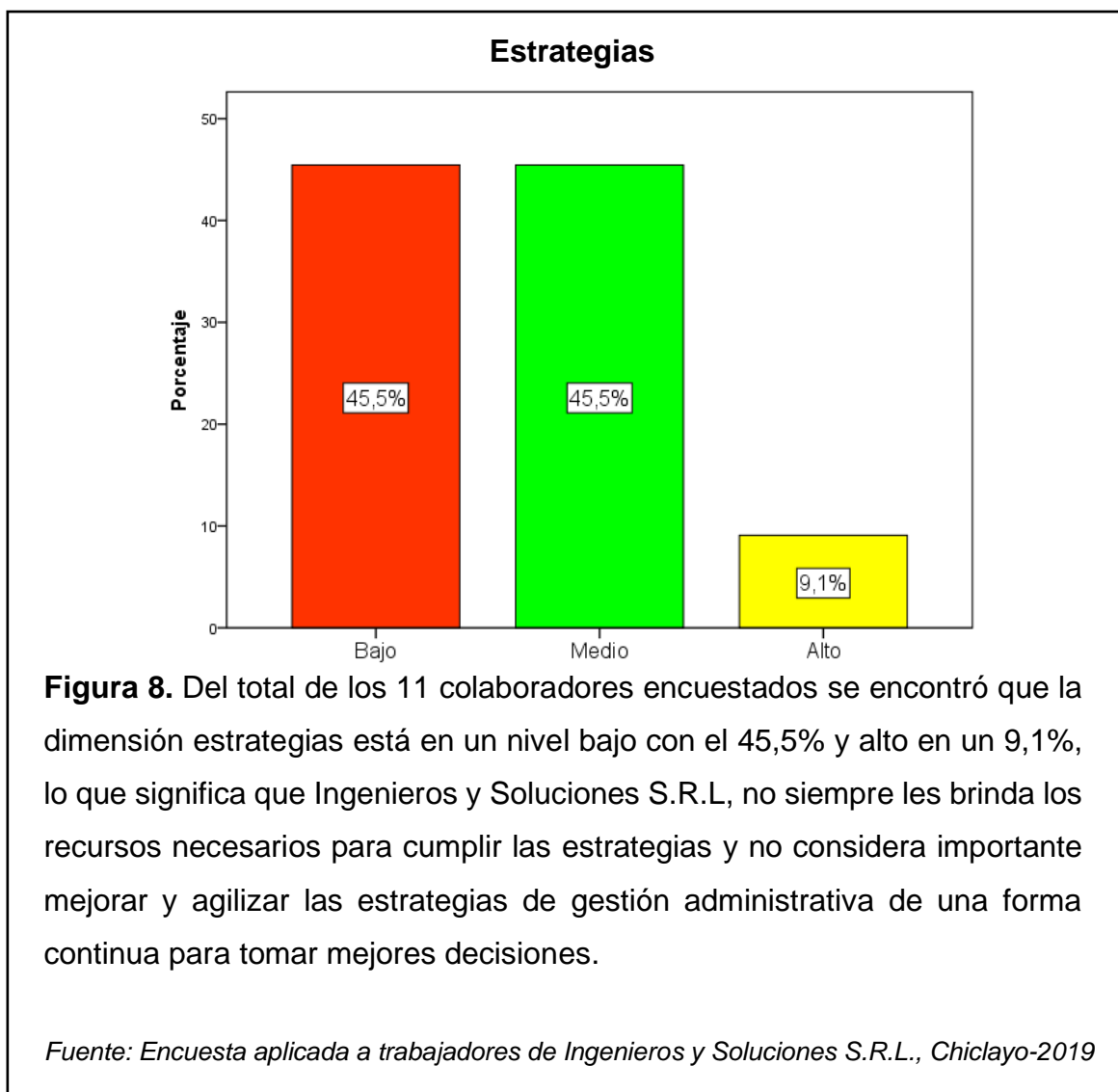
*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*



**Tabla 14**  
*Estrategias*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	45,5%
Medio	5	45,5%
Alto	1	9,1%
Total	11	100,0%

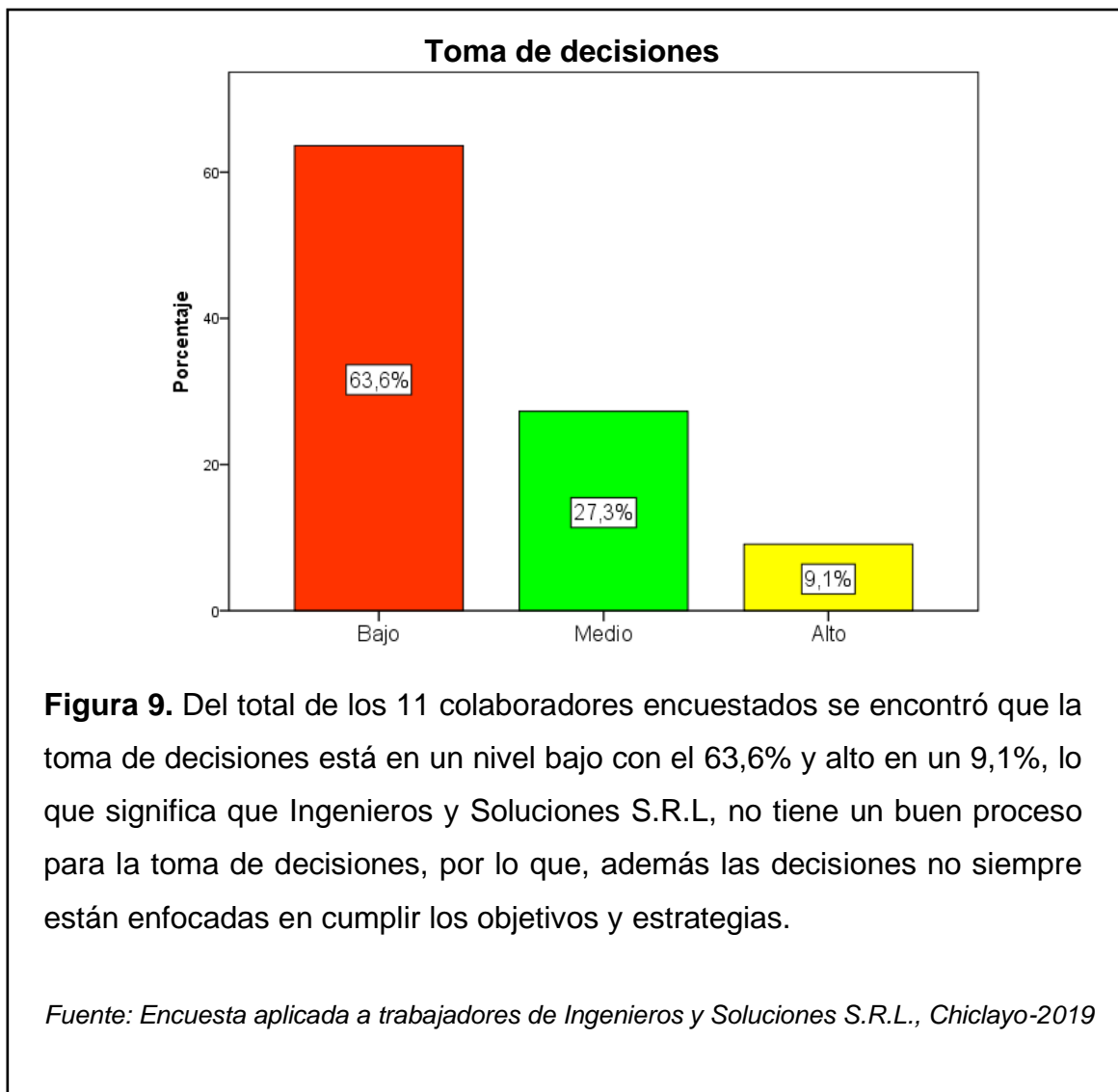
*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*



**Tabla 15**  
*Toma de decisiones*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	63,6%
Medio	3	27,3%
Alto	1	9,1%
Total	11	100,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*



### **3.2. Discusión de resultados**

Se aplicó como técnica para recolectar información relevante una encuesta a una población total de 11 colaboradores Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo, para ello en el presente apartado se discutirán los datos de vital importancia para cumplir con los propósitos propuestos, Donde:

Referente al objetivo 01: Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019.

Se encontró que la gestión administrativa está en un nivel medio con el 54,5% y bajo en un 45,5%, lo que significa que Ingenieros y Soluciones S.R.L, no siempre realiza su planificación, pocas veces realiza una buena organización de sus colaboradores, tampoco tiene una buena dirección y no realiza un buen control.

Debido a que se encontró que la dimensión planificación está en un nivel bajo con el 63,6% y alto en un 9,1%, es decir, Ingenieros y Soluciones S.R.L, no tiene definida su misión y visión por lo que los colaboradores no se sienten comprometidos con las mismas. Asimismo, la dimensión organización está en un nivel bajo con el 63,3% y alto en un 9,1%, es decir, no se distribuye de forma equitativa las tareas a sus colaboradores y pocas veces los colaboradores participan en la elaboración de proyectos.

Además, la dimensión dirección está en un nivel bajo con el 54,5% y alto en un 9,1%, es decir, Ingenieros y Soluciones S.R.L, no mantiene una comunicación asertiva con sus colaboradores, pocas veces les brinda un reconocimiento por su buen desempeño y pocas veces incentiva y promueve el trabajo en equipo. Y por último se encontró que la dimensión control está en un nivel medio con el 54,5% y alto en un 9,1%, es decir, no siempre se hacen controles antes de realizar alguna labor, pocas veces las actividades son monitoreadas, y no se realiza una evaluación de desempeño.

Contrastando con Caramantin (2018) en su investigación realizada en Lima, tuvo como resultados que el 31,80%, asimismo indican que el proceso de toma de decisiones es inadecuado según el 61,29%, no obstante, afirma un 62,21% que la Gestión administrativa es de nivel inadecuado. Concluyendo que la Toma de decisiones incide de manera positiva en la gestión administrativa, como también en

la organización, planificación, control, y dirección administrativa de los trabajadores de la empresa.

Comparando con Torres (2021) en su investigación tuvo como resultados que el 54,5% afirma que siempre tiene definida la misión y visión, por otro lado, manifiesta el 45,5% que casi siempre las tareas son distribuidas de forma equitativa entre las personas involucradas dentro de la empresa, asimismo indica el 54,5% que casi siempre la empresa conserva una comunicación asertiva entre todos sus integrantes, y el 63,6% señalaron que casi nunca la empresa realiza controles previos antes de llevar a cabo alguna labor. Concluyendo que el respectivo análisis de la gestión administrativa de la empresa en estudio fue favorable en el proceso de planeación y organización, sin embargo, en el proceso de dirección es favorable parcialmente, además en el proceso de control es desfavorable.

Y basándose en la teoría de Chiavenato (2014) quien define la gestión administrativa como las actividades que se utilizan para coordinar los esfuerzos de un grupo en particular, un método para tratar de lograr metas y objetivos con la ayuda de otros grupos que hacen los colaboradores, al realizar determinadas tareas básicas como planificar, organizar, direccionar y controlar.

Referente al objetivo 02: identificar el nivel de toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019.

Se encontró que la toma de decisiones está en un nivel bajo con el 63,6% y alto en un 9,1%, lo que significa que Ingenieros y Soluciones S.R.L, no tiene un buen proceso para la toma de decisiones, por lo que, además las decisiones no siempre están enfocadas en cumplir los objetivos y estrategias.

Ya que se encontró que la dimensión procesos está en un nivel bajo con el 63,6% y alto en un 9,1%, lo que significa que en Ingenieros y Soluciones S.R.L, los procesos para asignar las tareas y actividades no están bien definidas, por ende, los procesos que se realizan para tomar decisiones no logra satisfacer a los colaboradores. Por su parte, la dimensión objetivos está en un nivel bajo con el 63,6% y alto en un 18,2%, lo que significa que antes de tomar una decisión no siempre se toma en cuenta los objetivos que se pretenden lograr con dicha decisión, además no siempre las decisiones que se toman son precisas y oportunas

para tener buenos resultados. Y la dimensión estrategias está en un nivel bajo con el 45,5% y alto en un 9,1%, lo que significa que no siempre les brinda los recursos necesarios para cumplir las estrategias y no considera importante mejorar y agilizar las estrategias de gestión administrativa de una forma continua para tomar mejores decisiones.

Constatando con Zambrano (2018) en su investigación realizada en Ecuador, tuvo como resultados que un 76% afirmaron que la planeación, procesos de toma de decisiones y programas no se encuentran de forma escrita por lo que señalan que carecen de información y comunicación por parte de la empresa a lo que alude una falta de organización, liderazgo, deficiencia de comunicación. Asimismo, el 80% indica que no se siente participe en la toma de decisiones dentro de la empresa ya que son tomadas o sobrellevadas por una persona, concluyendo que existe deficiencias en la toma de decisiones, puesto que no hace saber a todas las personas involucradas de su empresa, no hace uso de una planeación, documentos por escrito por lo que genera falta de control en las áreas de trabajo, de planificación, comunicación, deficiencia en los ingresos percibidos por la misma.

Y basándose en la teoría de Pilar (2013) quien define la toma de decisiones como el proceso empresarial que comienza cuando se identifica un problema que requiere una solución informada honesta, oportuna y rápida para seleccionar la mejor solución. Además, el proceso de toma de decisiones para los flujos de mejora continua debe incluir gestión y evaluación.



### **3.3. Aporte científico**

#### **MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019**

*Por: Bach. Torres Díaz, Yeny Elizabeth*

##### **I. Fundamentación**

En relación a la información recolectada se encontró deficiencias en la gestión administrativa y en la toma de decisiones Ingenieros y Soluciones S.R.L. es decir no existe una buena planificación, organización, dirección y control, lo que conlleva a que no se tomen buenas decisiones con respecto a lo antes mencionado, por ende, la empresa no obtiene los resultados que espera, en base a ello en el presente apartado se presentará una propuesta de mejora en la gestión administrativa con la finalidad de que se pueda efectivizar la toma de decisiones y la empresa pueda llevar a cumplir sus propósito principal y llegar al éxito empresarial.

##### **II. Objetivos**

###### **2.1. Objetivo general**

Efectivizar la toma de decisiones en Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019.

###### **2.2. Objetivos específicos**

Mejorar la planificación en Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019.

Mejorar la organización en Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019.

Mejorar la dirección en Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019.

Mejorar el control en Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019.

### **III. Desarrollo de la propuesta**

A continuación, se detallarán las estrategias diseñadas para mejorar la gestión administrativa en Ingenieros y Soluciones S.R.L.

#### **Estrategias #01: Mejorar la planificación**

En el diagnóstico se encontró que la planificación está en un nivel bajo con el 63,6% debido a que no tiene definida su misión y visión por lo que los colaboradores no se sienten comprometidos con las mismas.

En base a ello se propondrá la elaboración de la misión y visión siendo la clave principal para que los colaboradores sepan la razón de ser de la empresa y hacia donde desea llegar, con el fin de que se trabaje para lograrlo; una vez definida la misión y visión de Ingenieros y Soluciones S.R.L. se les dará a conocer a los integrantes de dicha empresa y asimismo para hacerles recordar serán colocadas en la entrada principal de la empresa y en la parte trasera de su fotocheck

**Visión:** Al 2024 Ingenieros y Soluciones SRL. Será reconocida a nivel nacional como líder de los servicios de asesorías y mantenimientos de equipos clínicos, con la práctica de valores y principios corporativos y personales, satisfaciendo a plenitud las exigencias de nuestros usuarios.

**Misión:** Ingenieros y Soluciones S.R.L. se dedica al otorgamiento y administración del servicio de asesorías y mantenimientos de los distintos equipos clínicos hospitalarios, atendiendo con calidad en el servicio, esmero, oportunidad y responsabilidad a sus diversos usuarios, basada en el profesionalismo de sus colaboradores con la buena práctica de los valores y principios corporativos y personales, y con precios altamente competitivos.

De la misma manera, se realizará un conversatorio con el gerente general, para hacerle saber y explicar que se debe de tomar en cuenta a los colaboradores, solicitando sus sugerencias sobre determinados temas, antes de que tome una determinada decisión. Es decir, se pueda incluir a los colaboradores en algunas decisiones.

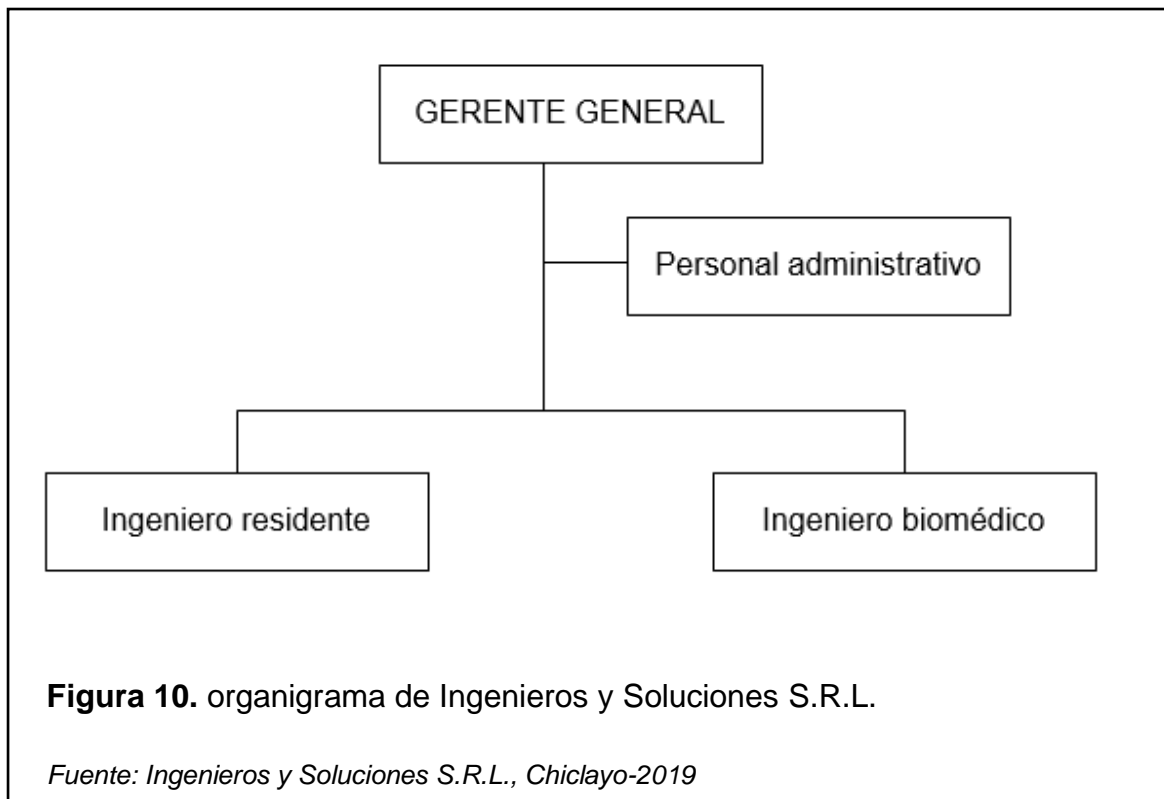
Con el fin de que todos participen y se sientan comprometidos con Ingenieros y Soluciones S.R.L. ya que sentirán que se les toma en cuenta y que se les

considera como parte de la empresa y no se les excluye y solo se les da órdenes, en síntesis, se desea lograr que el gerente no sea un líder autoritario, sino que antes de planificar un pedido o alguna venta, se tome en cuenta la sugerencia u opinión de los colaboradores.

### **Estrategias #02: Mejorar la organización**

En el diagnostico se encontró que la organización está en un nivel bajo con el 63,3% debido a que no se distribuye de forma equitativa las tareas a sus colaboradores y pocas veces los colaboradores participan en la elaboración de proyectos.

En base a ello, primero se elaborará un organigrama de Ingenieros y Soluciones S.R.L.:



**Tabla 16**  
*Colaboradores de Ingenieros y Soluciones S.R.L*

<b>ORD</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>DNI</b>	<b>Cargo</b>
01	Anaya Medina, Roberto Carlos	16710692	Ingeniero residente
02	Baca Mozo, Jose Roberto Andre	44562196	Ingeniero biomédico
03	Bazán Calderón, Víctor Enrique	42837550	Gerente
04	Chuquilín Galvez, Wanner	41809583	Ingeniero biomédico
05	Fernandez Leyva, Segundo Idelso	43298247	Ingeniero residente
06	Gamero Ibañez, Ricardo Wilfredo	16721178	Ingeniero residente
07	Patazca Chapoñan, Marco Dahuber	41841596	Ingeniero biomédico
08	Piscoya Sanchez, Augusto Antonio	43244091	Ingeniero biomédico
09	Reyes Peralta, Magaldi	44691557	Ingeniero biomédico
10	Sandoval Larios, Kery Viviana	16802103	Personal administrativo
11	Segundo Huaman, José Antonio	40506336	Ingeniero biomédico

*Fuente: Ingenieros y Soluciones S.R.L., Chiclayo-2019*

Después de ello cuando se tenga que brindar un servicio a los usuarios, se distribuirá a los colaboradores de acuerdo a sus habilidades y capacidades, de la misma manera se les asignará tareas específicas, y con tiempos oportunos para que puedan cumplirlos con facilidad, y se pueda medir el desempeño de sus actividades.

### **Estrategias #03: Mejorar la dirección**

En el diagnostico se encontró que la dirección está en un nivel bajo con el 54,5%, debido a que no se mantiene una comunicación asertiva con sus colaboradores, pocas veces les brinda un reconocimiento por su buen desempeño y pocas veces incentiva y promueve el trabajo en equipo.

En base a ello, se brindará dos charlas una relacionada al liderazgo y la segunda sobre trabajo en equipo:

La primera charla será en la primera semana de enero de 2020, y la segunda charla a fin del mes de enero del 2020, teniendo prevista 3 horas cronológicas por cada charla, a cargo de un especialista que conozca del tema donde se abordaran temas tales como:

#### **Liderazgo:**

- ¿Qué significa ser líder?
- Características de un buen líder
- Comunicación interpersonal: hablar y escuchar
- Diferencias entre dirección y liderazgos
- Estilos de liderazgos

#### **Trabajo en equipo**

- ¿Qué significa trabajar en equipo?
- Beneficios de que se trabaje en equipo
- ¿Por qué algunos equipos de trabajo fallan?
- Motivación
- Proceso para desarrollar un trabajo en equipo.

La finalidad de estas charlas es que los integrantes de Ingenieros y Soluciones S.R.L., identifiquen su estilo de liderazgo y ejerzan el trabajo en equipo

#### **Estrategias #04: Mejorar el control.**

En el diagnostico se encontró que el control está en un nivel medio con el 54,5% debido a que no siempre hacen controles antes de realizar alguna labor, pocas veces las actividades son monitoreadas, y no se realiza una evaluación de desempeño.

En base a ello, se propone dos modelos para la evaluación de desempeño:

Modelo para evaluar el desempeño de los colaboradores que ayudará a medir que tan comprometidos están con Ingenieros y Soluciones S.R.L.

Por favor, comenta que tan de acuerdo te encuentras con lo siguiente:

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Puedo verme trabajando aquí en los próximos cinco años	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entiendo claramente las estrategias para lograr los objetivos de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puedo ver con claridad cómo mi trabajo influye en el éxito general de la compañía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sé lo que se espera de mí para lograr los logros y objetivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se siente como si todos estuviéramos en el mismo equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi gerente reconoce mi potencial y aprovecha mis fortalezas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siempre doy lo mejor en cualquier actividad que realice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy orgulloso de formar parte de esta compañía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siempre recomiendo la empresa a otras personas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los líderes de la empresa realmente saben a dónde se dirigen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creo en la misión que tengo en la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creo en el enfoque de los líderes para lograr los objetivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La misión de mi empresa es:

**Figura 11.** Modelo para evaluar el desempeño de los colaboradores que ayudará a medir que tan comprometidos están con Ingenieros y Soluciones S.R.L.

Fuente: Elaboración propia

\* Por favor, selecciona qué tan de acuerdo o en desacuerdo te encuentras con las siguientes afirmaciones:

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
En general, me siento satisfecho de formar parte de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi salario va de acuerdo a las actividades que realizo en la organización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa se preocupa por los empleados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa se preocupa por los clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo la información necesaria para solucionar los problemas que surgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi supervisor demuestra que aprecia mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo el entrenamiento necesario para realizar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento parte del equipo que quiere lograr el objetivo de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi gerente evalúa al equipo encargado del servicio al cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo la habilidad de entender las necesidades de los clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento seguro trabajando en la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creo en la misión y visión de la organización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La organización me ofrece oportunidades de desarrollo profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi supervisor me ayuda a entender las estrategias para lograr los objetivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pretendo continuar con mi trabajo en la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Figura 12.** Modelo para evaluar el desempeño de los colaboradores que ayudará a medir si Ingenieros y Soluciones S.R.L. le brinda los recursos necesarios para realizar sus actividades.

*Fuente: Elaboración propia*

#### IV. Presupuesto

**Tabla 17**

*Propuesta de mejora en la gestión administrativa.*

<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Mejorar la planificación	Crear visión y misión	Enero 2020		S/. 0.00
	Conversatorio con el gerente	Enero 2020		S/. 0.00
Mejorar la organización	Elaborar un organigrama	Enero 2020	Tesista	S/. 0.00
	Identificar las habilidades y capacidades de los colaboradores	Enero 2020		S/. 0.00
Mejorar la dirección	Charlas relacionadas al liderazgo y trabajo en equipo	05 y 25 de enero del 2020	Empresa externa	S/. 800.00
Mejorar el control	Creación de modelos para evaluar el desempeño	Enero 2020	Tesista	S/. 0.00
<b>Total</b>				<b>S/. 800.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Nota:** El presupuesto total de S/. 800.00 está basado solo en las charlas que se les brindará a los colaboradores estando financiada por Ingenieros y Soluciones S.R.L., cabe resaltar que al ser una mejoría en la gestión administrativa los procesos restantes como la planificación, organización y control, serán diseñadas por el tesista, ya que en el diagnostico se encontró que la empresa carece de dichas acciones a realizar, por ende, en dichas acciones el presupuesto es S/. 0.00



## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Con el diagnóstico realizado, se logró concluir que la gestión administrativa está en un nivel medio, dando a conocer que Ingenieros y Soluciones S.R.L, no tiene definida su misión y visión por lo que los colaboradores no se sienten comprometidos con las mismas, no distribuye de forma equitativa las tareas a sus colaboradores, pocas veces los colaboradores participan en la elaboración de proyectos, no mantiene una comunicación asertiva con sus colaboradores, pocas veces les brinda un reconocimiento por su buen desempeño, pocas veces incentiva y promueve el trabajo en equipo, no siempre se hacen controles antes de realizar alguna labor, pocas veces las actividades son monitoreadas, y no se realiza una evaluación de desempeño.

Se logró identificar que la toma de decisiones se encuentra en un nivel bajo debido a que en Ingenieros y Soluciones S.R.L, los procesos para asignar las tareas y actividades no están bien definidas, por ende, los procesos que se realizan para tomar decisiones no logra satisfacer a los colaboradores; antes de tomar una decisión no siempre se toma en cuenta los objetivos que se pretenden lograr con dicha decisión, además no siempre las decisiones que se toman son precisas y oportunas para tener buenos resultados; no siempre les brinda los recursos necesarios para cumplir las estrategias y no considera importante mejorar y agilizar las estrategias de gestión administrativa de una forma continua para tomar mejores decisiones.

Se diseñaron estrategias de mejora en la gestión administrativa tales como la creación de una visión y misión, la elaboración de un organigrama, Charlas relacionadas al liderazgo y trabajo en equipo y la creación de modelos para evaluar el desempeño de los colaboradores de Ingenieros y Soluciones S.R.L. teniendo un presupuesto total de S/. 800.00, con la finalidad de efectivizar la toma de decisiones

#### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda que Ingenieros y Soluciones S.R.L, elabore un MOF con el fin de tener plasmada las funciones de los colaboradores y ellos puedan conocerlas, además que siempre se les haga recordar la misión y visión, asimismo se les incentive a trabajar en equipo y se seguirá medir la productividad de los colaboradores, encontrando deficiencias y tratando de subsanarlas.

Se recomienda que Ingenieros y Soluciones S.R.L, tome en cuenta la sugerencia de sus colaboradores antes de tomar alguna decisión, y que las decisiones que se tomen, tenga relación con la visión de la empresa, siendo precisas y oportunas para lograr obtener buenos resultados.

Se recomienda que Ingenieros y Soluciones S.R.L, ponga en práctica las estrategias de mejora de la gestión administrativa, con el fin de que pueda efectivizar la toma de decisiones y pueda conducir la empresa al éxito, logrando cumplir la visión propuesta.

## REFERENCIAS

- Abrego, M., & Martínez, E. (2019). Diseño de un modelo de gestión administrativa para la toma de decisiones en la pequeña empresa fabricante y comercializadora de embutidos del área metropolitana de San Salvador: Caso ilustrativo. [Tesis de grado, Universidad de El Salvador]. <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/20477/>
- Alvarez, H. (2015). Introducción a la toma de decisiones gerenciales. [https://issuu.com/curaguire/docs/introduccion\\_a\\_la\\_toma\\_de\\_decisione](https://issuu.com/curaguire/docs/introduccion_a_la_toma_de_decisione)
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Anzola, A. (2002). Administración de Pequeñas Empresas (Segunda ed). McGrawhill.
- Arrasco, M., & Chanamé, V. (2018). Desarrollo de un modelo de inteligencia de negocios para apoyar la toma de decisiones en la Clínica del Pacífico s.a, de la ciudad de Chiclayo [Tesis de grado, Universidad de Lambayeque]. <https://repositorio.udl.edu.pe/jspui/handle/UDL/123>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (Tercera edición). PEARSON EDUCACIÓN. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación (Tercera edición). PEARSON EDUCACIÓN.
- Caramantin, F. (2018). 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 de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23168>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración (8ª Edición). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Delgado, S. (2017). El modelo de gestión administrativa del hospital oncológico Solca Chimborazo y su incidencia en la toma de decisiones periodo 2015 [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4071>
- Detquizan, G. (2020). Diagnóstico financiero para la toma de decisiones de inversión y financiamiento en activo fijo en la Empresa GH Bus SAC [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2789>
- García, A., Rayo, A., & Urrutia, B. (2017). Gestión administrativa en la toma de decisiones de la empresa familiar Supermercado del Hogar de Estelí, año 2017 [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/9931/>
- García, M. (2019). Efectividad del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en la toma de decisiones financieras de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ) [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14911>
- Gavilánez, M., Espín, M., & Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. Observatorio de la Economía Latinoamericana, julio. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe->

a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf

- Huamán, C. (2017). Estilos de liderazgo y gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017. REPOSITORIO DE REVISTAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA, 2(04), Article 04. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/86>
- Julca, L. (2017). La gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso, Callao 2017 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27870>
- Melgarejo, L. (2020). Implementación de un sistema de gestión administrativa para la empresa AB & N Peruvian Trading Company S.A.C. - Chimbote; 2019 [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15943>
- Munch, L. (2014). Administración (Segunda ed). Pearson Educación.
- Nauca, E., & Chávarry, P. (2020). Inteligencia estratégica para la toma de decisiones gerenciales. TZHOECOEN, 12(1), 10-18. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i1.1241>
- Nazario, C. (2017). Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9038>
- Ñañez, G. (2019). Programa en educación financiera para la toma de decisiones de inversión, dirigido a las Pymes del sector comercio de la ciudad de Chiclayo 2018 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41461>
- Palella, S., & Martins, F. (2003). Metodología de la investigación cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe->

a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5.pdf

Pilar, J. (2013). Herramientas para la gestión y la toma de decisiones. Editorial Hanne. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1509>

Requejo, A., & Sanchez, O. (2019). Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: Empresa La Casa del Tornillo de la ciudad de Chiclayo [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1780>

Rivera, F., & Rivera, F. (2018). Auditoria de Gestión como Instrumento en la Decisión Gerencial. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 35-42. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articloe/view/15420>

Rodríguez, J. (2014). *Cómo hacer inteligente su negocio: Business intelligence a su alcance* (Primera Edición). Grupo Editorial Patria. [https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=Vd\\_hBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Business+Intelligence+\(BI\)/Inteligencia+de+negocios.+En+J.+Rodr%C3%ADguez+Parrilla,+C%C3%B3mo+hacer+inteligente+su+negocio:+Business+Intelligence+a+su+alcance&ots=2zrP7RIZko&sig=jWOOeCwaYw1de6OoOuNXH5j40fM](https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=Vd_hBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Business+Intelligence+(BI)/Inteligencia+de+negocios.+En+J.+Rodr%C3%ADguez+Parrilla,+C%C3%B3mo+hacer+inteligente+su+negocio:+Business+Intelligence+a+su+alcance&ots=2zrP7RIZko&sig=jWOOeCwaYw1de6OoOuNXH5j40fM)

Romero, Y., & Ramírez, J. (2018). Relationship of the financial decision making with the financial knowledge level in MSMEs. *Suma de Negocios*, 9(19), 36-44. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2018.v9.n19.a5>

Sabogal, C., & Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del Programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia* [Tesis de grado, Universidad Libre]. <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>

Torres, Y. (2021). *Análisis de la gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones s. R. L., Chiclayo-2019* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7856>

Zambrano, L. (2018). La toma de decisiones en la gestión administrativa de la empresa Arsaico cía. Ltda. Cantón Chambo, período 2016 [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo].  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4578>

# **ANEXOS**



## Anexo 01: Formato del cuestionario

### Encuesta a colaboradores de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019

Estimado colaborador a continuación, le presentamos unas preguntas las cuales tienen como finalidad recolectar información para analizar la gestión administrativa y la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019; manteniendo la confidencialidad adecuada en el proceso:

**Sexo:** a) Masculino    b) Femenino

**Indicaciones:**

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión.
- Dónde: 1 indica "Nunca", 2 indica "Casi nunca", 3 indica "Algunas veces", 4 indica "Casi siempre" y 5 indica "Siempre"

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión Planificación</b>						
01	¿La empresa tiene definida su misión y visión?					
02	¿se siente comprometido con la misión y visión de la empresa?					
03	¿Las políticas establecidas tienen relación con los objetivos de su empresa?					
04	¿Se utilizan estrategias pertinentes para la ejecución de sus actividades?					
<b>Dimensión Organización</b>						
05	¿Las tareas son distribuidas de forma equitativa entre los miembros de la empresa?					
06	¿Los colaboradores participan en la elaboración de planes y proyectos de la organización?					
07	¿Existen buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la organización?					
<b>Dimensión Dirección</b>						
08	¿La empresa mantiene una comunicación asertiva entre todos sus integrantes?					
09	¿Se brinda reconocimientos a sus colaboradores por sus logros y buen desempeño laboral?					

10	¿La empresa incentiva y promueve el trabajo en equipo?					
11	¿La empresa toma de decisiones en consenso y de manera alturada?					
<b>Dimensión Control</b>						
12	¿La empresa realiza controles previos antes de ejecutar alguna labor asignada?					
13	¿Las actividades ejecutadas son monitoreadas permanentemente?					
14	¿Los resultados logrados en cada actividad tienen relación con los objetivos planeados?					
15	¿Se cumple con los resultados que se planifico en un inicio?					

### TOMA DE DECISIONES

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 01: Procesos</b>						
01	¿La empresa le brinda capacitaciones constantes que le permiten impulsar su talento humano?					
02	¿La empresa le brinda los conocimientos suficientes para su alineación estratégica con los objetivos de la misma?					
03	¿La empresa cuenta con tareas o actividades bien definidas que le permiten cumplir con las metas trazadas?					
04	¿La empresa distribuye de manera correcta las actividades o tareas de acuerdo a sus capacidades?					
05	¿Los procesos existentes en la empresa satisfacen las expectativas al momento de tomar decisiones?					
<b>Dimensión 02: Objetivos</b>						
06	¿La empresa considera que el logro de las metas es importante para cumplir sus objetivos?					
07	¿La empresa le brinda las herramientas necesarias que le permita cumplir con las metas trazadas?					
08	¿La empresa le establece en que tiempo realizar sus actividades con el fin de cumplir con los objetivos trazados?					
09	¿Las decisiones que toma su jefe inmediato son oportunas y precisas y le ayudan a tener buenos resultados?					
<b>Dimensión 03: Estrategias</b>						
10	¿La empresa le brinda los recursos necesarios para cumplir las estrategias dadas por su jefe inmediato?					
11	¿La empresa considera que las decisiones son importantes para lograr sus estrategias?					
12	¿La empresa considera que es importante mejorar y agilizar las estrategias de gestión administrativa de una forma continua?					

## Anexo 02: Validación de cuestionario

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MG. GESTIÓN PUBLICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	8 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Bach. Torres Díaz, Yeny Elizabeth	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u><b>GENERAL</b></u> Proponer la mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019	
	<u><b>ESPECÍFICOS</b></u> Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019. Identificar el nivel de toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019. Diseñar la mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		

<p><b>1. ¿La empresa tiene definida su misión y visión?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>2. ¿se siente comprometido con la misión y visión de la empresa?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿Las políticas establecidas tienen relación con los objetivos de su empresa?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Se utilizan estrategias pertinentes para la ejecución de sus actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Las tareas son distribuidas de forma equitativa entre los miembros de la empresa?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Los colaboradores participan en la elaboración de planes y proyectos de la organización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿Existen buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la organización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿La empresa mantiene una comunicación asertiva entre todos sus integrantes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>9. ¿Se brinda reconocimientos a sus colaboradores por sus logros y buen desempeño laboral?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿La empresa incentiva y promueve el trabajo en equipo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿La empresa toma de decisiones en consenso y de manera alturada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿La empresa realiza controles previos antes de ejecutar alguna labor asignada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Las actividades ejecutadas son monitoreadas permanentemente?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Los resultados logrados en cada actividad tienen relación con los objetivos planeados?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Se cumple con los resultados que se planifico en un inicio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>VARIABLE TOMA DE DECISIONES</b></p>	

<p><b>16. ¿La empresa le brinda capacitaciones constantes que le permiten impulsar su talento humano?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿La empresa le brinda los conocimientos suficientes para su alineación estratégica con los objetivos de la misma?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿La empresa cuenta con tareas o actividades bien definidas que le permiten cumplir con las metas trazadas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿La empresa distribuye de manera correcta las actividades o tareas de acuerdo a sus capacidades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Los procesos existentes en la empresa satisfacen las expectativas al momento de tomar decisiones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿La empresa considera que el logro de las metas es importante para cumplir sus objetivos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿La empresa le brinda las herramientas necesarias que le permita cumplir con las metas trazadas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>23. ¿La empresa le establece en que tiempo realizar sus actividades con el fin de cumplir con los objetivos trazados?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Las decisiones que toma su jefe inmediato son oportunas y precisas y le ayudan a tener buenos resultados?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿La empresa le brinda los recursos necesarios para cumplir las estrategias dadas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿La empresa considera que las decisiones son importantes para lograr sus estrategias?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿La empresa considera que es importante mejorar y agilizar las estrategias de gestión administrativa de una forma continua?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA <u>  27  </u>      Nº TD <u>  0  </u></p>
<p><b>2. COMENTARIOS GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	


**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Dr. Mirko Merino Núñez
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión - Marketing
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	Gerente Agencia de Marketing Chiclayo In
PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Bach. Torres Díaz, Yeny Elizabeth	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer la mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019. Identificar el nivel de toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019. Diseñar la mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		



<p><b>1. ¿La empresa tiene definida su misión y visión?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>2. ¿se siente comprometido con la misión y visión de la empresa?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿Las políticas establecidas tienen relación con los objetivos de su empresa?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Se utilizan estrategias pertinentes para la ejecución de sus actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Las tareas son distribuidas de forma equitativa entre los miembros de la empresa?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Los colaboradores participan en la elaboración de planes y proyectos de la organización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿Existen buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la organización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿La empresa mantiene una comunicación asertiva entre todos sus integrantes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>9. ¿Se brinda reconocimientos a sus colaboradores por sus logros y buen desempeño laboral?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿La empresa incentiva y promueve el trabajo en equipo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿La empresa toma de decisiones en consenso y de manera autoritaria?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿La empresa realiza controles previos antes de ejecutar alguna labor asignada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Las actividades ejecutadas son monitoreadas permanentemente?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Los resultados logrados en cada actividad tienen relación con los objetivos planeados?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Se cumple con los resultados que se planifico en un inicio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>VARIABLE TOMA DE DECISIONES</b></p>	

<p><b>16. ¿La empresa le brinda capacitaciones constantes que le permiten impulsar su talento humano?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿La empresa le brinda los conocimientos suficientes para su alineación estratégica con los objetivos de la misma?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿La empresa cuenta con tareas o actividades bien definidas que le permiten cumplir con las metas trazadas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿La empresa distribuye de manera correcta las actividades o tareas de acuerdo a sus capacidades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Los procesos existentes en la empresa satisfacen las expectativas al momento de tomar decisiones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿La empresa considera que el logro de las metas es importante para cumplir sus objetivos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿La empresa le brinda las herramientas necesarias que le permita cumplir con las metas trazadas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>23. ¿La empresa le establece en que tiempo realizar sus actividades con el fin de cumplir con los objetivos trazados?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Las decisiones que toma su jefe inmediato son oportunas y precisas y le ayudan a tener buenos resultados?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿La empresa le brinda los recursos necesarios para cumplir las estrategias dadas por su jefe inmediato?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿La empresa considera que las decisiones son importantes para lograr sus estrategias?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿La empresa considera que es importante mejorar y agilizar las estrategias de gestión administrativa de una forma continua?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA ____27____ N° TD ____0__</p>
<p>2. COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



Dr. Mirko Marino Núñez  
 Centro de Asesoramiento en la Educación  
 República Dominicana  
 Asesoría en Aprendizajes  
 GLAD. N° 14664

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dr. ciencias de la Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	13 años
	<b>CARGO</b>	Docente
PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Bach. Torres Díaz, Yeny Elizabeth	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer la mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019. Identificar el nivel de toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019. Diseñar la mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		

<p><b>1. ¿La empresa tiene definida su misión y visión?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>2. ¿se siente comprometido con la misión y visión de la empresa?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿Las políticas establecidas tienen relación con los objetivos de su empresa?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Se utilizan estrategias pertinentes para la ejecución de sus actividades?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Las tareas son distribuidas de forma equitativa entre los miembros de la empresa?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Los colaboradores participan en la elaboración de planes y proyectos de la organización?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿Existen buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la organización?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿La empresa mantiene una comunicación asertiva entre todos sus integrantes?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>9. ¿Se brinda reconocimientos a sus colaboradores por sus logros y buen desempeño laboral?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿La empresa incentiva y promueve el trabajo en equipo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿La empresa toma de decisiones en consenso y de manera alturada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿La empresa realiza controles previos antes de ejecutar alguna labor asignada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Las actividades ejecutadas son monitoreadas permanentemente?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Los resultados logrados en cada actividad tienen relación con los objetivos planeados?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Se cumple con los resultados que se planifico en un inicio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>VARIABLE TOMA DE DECISIONES</b></p>	

<p><b>16. ¿La empresa le brinda capacitaciones constantes que le permiten impulsar su talento humano?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿La empresa le brinda los conocimientos suficientes para su alineación estratégica con los objetivos de la misma?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿La empresa cuenta con tareas o actividades bien definidas que le permiten cumplir con las metas trazadas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿La empresa distribuye de manera correcta las actividades o tareas de acuerdo a sus capacidades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Los procesos existentes en la empresa satisfacen las expectativas al momento de tomar decisiones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿La empresa considera que el logro de las metas es importante para cumplir sus objetivos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿La empresa le brinda las herramientas necesarias que le permita cumplir con las metas trazadas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p>23. ¿La empresa le establece en que tiempo realizar sus actividades con el fin de cumplir con los objetivos trazados?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Las decisiones que toma su jefe inmediato son oportunas y precisas y le ayudan a tener buenos resultados?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿La empresa le brinda los recursos necesarios para cumplir las estrategias dadas por su jefe inmediato?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿La empresa considera que las decisiones son importantes para lograr sus estrategias?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿La empresa considera que es importante mejorar y agilizar las estrategias de gestión administrativa de una forma continua?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>  27  </u> N° TD <u>  0  </u></p>
<p>2. COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
 CLAB N° 15066 - Región Lambayeque  
 JUEZ - EXPERTO

## **Anexo 03: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación**

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"**

*Pimentel, octubre 2020*

**Sra:**

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza  
Directora de escuela profesional de Administración  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

**Asunto: Autorizo levantamiento de información para proyecto de investigación.**

*De mi especial consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la empresa Ingenieros y Soluciones S.R.L., asimismo hacerle de su conocimiento que el Sra. Torres Díaz, Yeny Elizabeth identificado con DNI N° 16673791, ha sido admitida en mi institución para realizar su proyecto de investigación titulado **PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019***

*Conociendo que su proyecto de investigación será de beneficio para la institución se le brindará toda la información que la interesada solicite.*

*Esperando su atención al presente aprovecho la oportunidad para reiterarle mi especial consideración y estima*

*Atentamente,*

*Victor Bazan Calderon  
Firma digital*

### Anexo 04: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
¿De qué manera la propuesta de mejora en la gestión administrativa efectiviza la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019?	<p><b>Objetivo general</b> Proponer la mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Diagnosticar el nivel de gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019.</p> <p>Identificar el nivel de toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019.</p> <p>Diseñar estrategias de mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019.</p>	<p>H1: La propuesta de mejora en la gestión administrativa si efectiviza la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019</p> <p>H0: La propuesta de mejora en la gestión administrativa no efectiviza la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Dimensiones:</b> Planificación Organización Dirección Control</p> <p><b>Variable Independiente:</b> Toma de decisiones</p> <p><b>Dimensiones:</b> Procesos Objetivos Estrategias</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Enfoque Cuantitativo Tipo descriptivo - propositiva Diseño no experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b> 11 colaboradores de Ingenieros y Soluciones S. R. L.,</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b> Encuesta – cuestionario</p>
¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019?				
¿Cuál es el nivel de toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019?				
¿Cómo son las estrategias de mejora en la gestión administrativa para efectivizar la toma de decisiones de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019?				

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 05: Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 11 de marzo de 2019

### VISTO

El oficio N° 0160-2019/FACEM-DA-USS de fecha 11/03/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11/03/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y

### CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

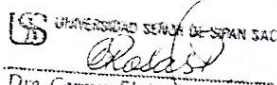
Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional, éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

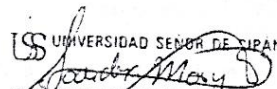
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO:** APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes de la EAP de Administración, modalidad presencial, PCA, sección "A", a cargo del docente Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA, del semestre académico 2018-II, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
Dra. Carmen Elena Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
M<sup>te</sup>. Sandra Mory Guarnizo  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

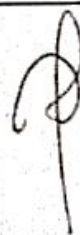
Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0167-FACEM-USS-2019

21	Romero Alarcón Anyelo Janyr	ESTRATEGIAS DE MARKETING EN REDES SOCIALES PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA TAM CHICLAYO TOURS 2019	MARKETING	APROBADO
22	Sánchez Chávez Cesar Willy	PROPUESTA DE UN PLAN DE LOGISTICA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CONFECCIONES SÁNCHEZ CHICLAYO 2019	LOGÍSTICA Y OPERACIONES	APROBADO
23	Sánchez Rinza Maritza Rosalva	PROPUESTA DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA BB YVEL CHICLAYO, 2019	MARKETING	APROBADO
24	Suckupe Santisteban Lucerto del Pilar	MARKETING MIX Y FIDALIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS STANDS DEL SECTOR ESTÉTICA DE LA GALERÍA "POLVOS CLESTES" CHICLAYO, 2019	MARKETING	APROBADO
25	Torres Diaz Yeny Elizabeth	PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S.R.L., CHICLAYO - 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO
26	Valdera Chunga Fanny Luz	PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MUÑOZ 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO
27	Valverde Cielo Esther Yuliana	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL RESTAURANTE CAMPRESTRE POSADA DE SICAN DE FERREÑAFE, 2019	MARKETING	APROBADO
28	Villalobos Carrasco Edwin	GESTIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU RELACIÓN CON LA FIDELIZACIÓN EN LA AGENCIA LA VICTORIA MBANCO 2019	MARKETING	APROBADO



ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimente  
Chiclayo, Perú

## Anexo 06: T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, diciembre 2019

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

La suscrita:  
Torres Díaz, Yeny Elizabeth, con DNI 16673791


En mí calidad de autora exclusiva de la investigación titulada:

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019”**

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de **licenciada en Administración**, de la Facultad de **ciencias empresariales**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Torres Díaz, Yeny Elizabeth	16673791	

**Anexo 07: Fotos de aplicación de la encuesta**



## Anexo 08: Reporte TURNITIN

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA  
INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repository.unilibre.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>ri.ues.edu.sv</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



## Anexo 09: Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0168-FACEM-USS-2019**, presentado por el/la Bachiller, **Torres Díaz, Yeny Elizabeth**, con su tesis Titulada **PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 10 de Setiembre de 2021

A handwritten signature in black ink is positioned above a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Abraham José García Yovera'.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.