



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TOMA DE DECISIONES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS RUBRO FERRETERÍAS - CASO EMPRESA
COPACONST S.A.C. EN EL DISTRITO DE SAN JUAN
BAUTISTA, AYACUCHO 2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

HUANACO VELARDE, KATIANA

ORCID: 0000-0003-0290-0427

ASESOR

MGTR. CHUCHÓN HUAMANÍ, ARTURO

ORCID: 0000-0002-3426-6742

AYACUCHO – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Huanaco Velarde, Katiana

ORCID: 0000-0003-0290-0427

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Ayacucho, Perú

ASESORA

Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo

ORCID: 0000-0002-3426-6742

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Ayacucho, Perú

JURADO

Mgtr. Berrocal Chilce, Judith

ORCID: 0000-0002-9569-9824

Mgtr. Jauregui Prado, Alcides

ORCID: 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

ORCID: 0000-0003-4439-1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Judith Berrocal Chilce

Presidenta

Mgtr. Alcides Jauregui Prado

Miembro

Mgtr. Carlos Selso Tipe Herrera

Miembro

Mgtr. Arturo Chuchón Huamaní

Asesor

HOJA DE AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser quien guía los
pasos de mi vida, quien me
ilumina en los momentos difíciles.

Al asesor por su guía importante
durante la realización de este
trabajo de investigación, quien
me ha transmitido conocimientos
valiosos para mi integra
formación profesional.

DEDICATORIA

A mis padres Teodosia y Victor, por su apoyo incondicional, quienes nunca dejaron de apoyarme en los buenos y malos momentos, por impulsarme a ser mejor persona cada día.

A mis hermanos por su apoyo, por sus consejos y quienes son mis mejores amigos y confidentes.

RESUMEN

El presente investigación tiene por título “Toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías – caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019”, con un enunciado del problema ¿Cómo es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías – caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019?, para lo cual se plantea el siguiente objetivo general describir la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. La metodología de tipo cuantitativo que consiste en obtener resultados estadísticos, nivel de investigación descriptivo lo cual define las características de un fenómeno y diseño no experimental transversal lo cual consiste en realizar sin manipular el variable, teniendo como población de 8 trabajadores de la ferretería COPACONST S.A.C. para lo cual se manejó como técnica una encuesta e instrumento un cuestionario. Resultados el 62.5% de los trabajadores manifiestan que los socios de le ferretería son buenos líderes, el 87.5% de los encuestados aseguran que existe intercambio de ideas y 75% de los trabajadores confirman que es evaluado por su desempeño. En conclusión, se logró describir que la toma de decisiones es buena en la ferretería ya que dan importancia al liderazgo, se da importancia a la comunicación ya que es fluida y clara y se considera importante la motivación al personal.

PALABRAS CLAVE: Comunicación, liderazgo, motivación, toma de decisiones.

ABSTRACT

The title of this research is “Decision making in micro and small companies in the hardware stores - company case COPACONST S.A.C. in the district of San Juan Bautista, Ayacucho 2019 ”, with a statement of the problem How is decision making in micro and small companies in the hardware stores - company case COPACONST S.A.C. in the district of San Juan Bautista, Ayacucho 2019 ?, for which the following general objective is proposed to describe how decision-making is in micro and small companies in the hardware stores - company case COPACONST S.A.C. in the district of San Juan Bautista, Ayacucho 2019. The quantitative methodology that consists of obtaining statistical results, descriptive research level which defines the characteristics of a phenomenon and non-experimental cross-sectional design which consists of performing without manipulating the variable, having as population of 8 workers from the hardware store COPACONST S.A.C. for which a survey and a questionnaire instrument were used as a technique. Results 62.5% of the workers state that the hardware store partners are good leaders, 87.5% of those surveyed assure that there is an exchange of ideas and 75% of the workers confirm that it is evaluated by their performance. In conclusion, it was possible to describe that decision making is good in the hardware store since they give importance to leadership, importance is given to communication since it is fluid and clear and motivation to staff is considered important.

KEY WORDS: Communication, leadership, motivation, decision making.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
HOJA DE AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
I. INTRODUCCIÓN	xiii
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas	20
III. HIPÓTESIS	35
IV. METODOLOGÍA	36
4.1. Diseño de la investigación	36
4.1.1. Tipo de investigación	36
4.1.2. Nivel de investigación	37
4.1.3. Diseño de la investigación	38
4.2. Población y muestra	38
4.3. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.5. Plan de análisis	41
4.6. Matriz de consistencia	42
4.7. Principios éticos	43
V. RESULTADOS	44
5.1. Resultados	44
5.2. Análisis de resultados	58

V. CONCLUSIONES	62
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	722

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo.	43
Tabla 2: Los socios de la ferretería dejan que usted demuestre sus habilidades como trabajador.	44
Tabla 3: Los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa.	45
Tabla 4: Siente que los socios de la ferretería son buenos líderes y toman decisiones ante cualquier problema que se presenta.	46
Tabla 5: Dentro de la ferretería existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios.	47
Tabla 6: Existe una comunicación fluida y clara dentro de la ferretería.	48
Tabla 7: Los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema.	49
Tabla 8: Los socios de la ferretería muestran buena conducta con sus trabajadores.	50
Tabla 9: Usted percibe recompensas por lograr sus objetivos dentro de la ferretería.	51
Tabla 10: Los socios de esta ferretería realizan actividades para motivar a sus trabajadores.	52
Tabla 11: Usted es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería.	53
Tabla 12: Recibe incentivos económicos por parte de los socios de la ferretería.	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo.	44
Gráfico 2: Los socios de la ferretería dejan que usted demuestre sus habilidades como trabajador.	45
Gráfico 3: Los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa.	46
Gráfico 4: Siente que los socios de la ferretería son buenos líderes y toman decisiones ante cualquier problema que se presenta.	47
Gráfico 5: Dentro de la ferretería existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios.	48
Gráfico 6: Existe una comunicación fluida y clara dentro de la ferretería.	49
Gráfico 7: Los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema.	50
Gráfico 8: Los socios de la ferretería muestran buena conducta con sus trabajadores.	51
Gráfico 9: Usted percibe recompensas por lograr sus objetivos dentro de la ferretería.	52
Gráfico 10: Los socios de esta ferretería realizan actividades para motivar a sus trabajadores.	53
Gráfico 11: Usted es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería.	54
Gráfico 12: Recibe incentivos económicos por parte de los socios de la ferretería.	55

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre toma de decisiones en donde (Yupanqui, 2015) nos da a conocer que la toma de decisiones es la capacidad que tienen las personas lo cual procede del poder de la voluntad y de la razón, es decir pensamiento y querer algo en la misma dirección o querer lograr una meta. La toma de decisiones es un proceso de analizar, organizar y planificar en la búsqueda de un fin específico. Recurrentemente las personas deben preferir entre diferentes opciones, aquella que según ellos es la más acertada. Obteniendo la información sobre la calidad de la toma de decisiones se plantea el siguiente problema general ¿Cómo es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías – caso empresa COPACONTS S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019?

Se plantea los siguientes objetivos Describir la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. De la misma manera se plantea los siguientes objetivos específicos: Identificar la importancia del liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Analizar la importancia de la comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Conocer la importancia de la motivación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Asimismo, la presente investigación se justifica porque contribuirá en la solución de problemas en las Mypes, mediante la toma de decisiones, a diario nacen empresas medias y pequeñas por lo cual ellos deben tener en cuenta que es importante el paso inconsciente de toma de decisiones para poder hacer con eficiencia y con razón dentro de ellas, para estas empresas es importante saber si la decisión que toman son las más idóneas en el momento, la toma de decisiones no solo es para succionar un problema que se nos presenta, sino también para alcanzar el éxito que deseamos.

De esta manera la metodología para esta investigación es tipo cuantitativo reside en compilar y examinar informaciones estadísticas obtenidos de las diferentes búsquedas, el nivel de investigación es descriptivo implica observar el comportamiento de un sujeto sin exageración alguna para luego, asimismo el diseño de esta investigación es no experimental transversal lo cual consiste en realizar sin manipular a propósito el variable.

Se obtuvo los siguientes resultados de acuerdo a la encuesta aplicada a los 8 trabajadores de la empresa COPACONST S.A.C. El 62.5% de los trabajadores manifiestan que los socios de la ferretería son buenos líderes dentro de la empresa y toman buenas decisiones, asimismo el 87.5% de los encuestados aseguran que existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios, el 75% de los trabajadores confirman que es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería y el 50% de los trabajadores revelan que los socios realizan actividades para motivar a sus trabajadores.

En conclusión, se logró describir que la toma de decisiones es buena en la ferretería ya que dan importancia al liderazgo ya que existen dentro de la empresa

líderes quienes son capaces de incentivar, emprender, direccionar a sus trabajadores, la comunicación es importante ya que dentro de la empresa existe una comunicación adecuada entre los trabajadores y los socios y la motivación hacia el personal es muy importante. La toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas tiene un proceso lo cual consiste en observar los problemas desde diferentes enfoques y acoger a una estructura flexible que le permita actuar a la organización con rapidez para adoptar a cualquier situación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Plantea (Molina, 2018) En un estudio de tesis titulada “Liderazgo y Toma de Decisiones”. Se planteó como por objetivo general “Determinar el nivel de liderazgo y toma de decisiones en los coordinadores de Maxi Despensas Quetzaltenango y Totonicapán”. Utilizo la metodología para su investigación de tipo descriptivo con un diseño cuantitativo. Asimismo, obtuvo como conclusión El nivel de liderazgo y toma de decisiones que manejan en general los coordinadores de Maxi Despensas Quetzaltenango y Totonicapán es alto. El nivel de liderazgo es alto en los tres grupos de coordinadores tanto en el género femenino como masculino. El nivel de toma de decisiones es alto en los tres grupos de coordinadores tanto en el género femenino como masculino. Existe una correlación positiva baja entre liderazgo y toma de decisiones, sin embargo, se puede exponer que el liderazgo influye en la toma de decisiones.

En esta investigación existe un nivel alto en la toma de decisiones, asimismo dice que existe una relación entre toma de decisiones y liderazgo, de todas maneras, se puede decir que el tema de liderazgo es aquel que interviene en situaciones de toma de decisiones.

Propone (Rodríguez, 2014), título de su investigación de tesis “Modelos de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información Cubanas”. Su objetivo “Proponer un modelo que presente los elementos y factores que inciden en el uso de información ´para la toma de decisiones estratégicas de directivos

en instituciones de información cubanas”. Metodología de la investigación enfoque cuantitativo y asimismo enfoque cualitativo. Conclusión la toma de decisiones constituye un proceso de comunicación y liderazgo que tiene lugar en todas las organizaciones indistintamente de sus diferentes niveles de decisión organizacionales operativo, táctico y estratégico lo que garantiza que los esfuerzos y acciones institucionales se puedan concebir e implementar desde los niveles productivos hasta los estratégicos, incidiendo, de esta forma, en un adecuado desempeño organizacional con productos y servicios con la calidad requerida.

Se obtuvo como resultado que la toma de decisiones es un proceso que se llega a cabo en cada área organizacional, ya sea operacional y estratégico con el fin de poder llevar un buen desempeño laboral de las personas.

Como dice (Cabrera M. , 2015) En su estudio titulado “La toma de decisiones en comunicación organizacional”, se planteó como objetivo general: “Identificar cómo se toman las decisiones en Comunicación Organizacional”, la metodología que utilizó fue inductivo lo cual es partir de ideas que habrán de ser contrastadas con datos y el deductivo que es observar la realidad empírica. Llegó a la conclusión que Definitivamente, las decisiones se toman de manera planificada. La mayor decisión táctica que hay que tomar y que marca la labor del Departamento de Comunicación durante todo el año es definir el Plan Anual de Comunicación teniendo en cuenta el negocio, con el fin de aportar valor a la marca, al producto y a la empresa. Referimos “decisión táctica”, porque más adelante plantearemos la diferencia entre esta y las decisiones estratégicas a las que opta el Director de Comunicación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En su investigación de tesis (Prado, 2019) Titulada “Comunicación y Toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018”, se planteó como objetivo general “Determinar la relación de la comunicación y la toma de decisiones de la empresa Thermal Engineering SAC – Bellavista. Callao”, utilizó la metodología de tipo aplicada, diseño no experimental y método Hipotético deductivo, llegó a la conclusión que La comunicación interna, tanto como el Trabajo en Equipo y la Toma de Decisiones se encuentra en un estado transitorio de cambio. Los colaboradores, en general, de la Empresa se enfocan en lograr sus metas, compartir responsabilidades, dominio de las aplicaciones e instrumentos técnicos de producción, en la pretensión de hacer más efectivo y eficiente el trabajo en las diferentes áreas asignadas, más, sin embargo, la esfera cognoscitiva, socio humanístico no es enfocada en la misma dimensión

De tal manera (Ibañez, 2019). En su estudio de tesis “Análisis financiero y toma de decisiones del Centro Especializado en Tratamiento de Terapias Integrales - Cetti Aleyo de Independencia en el año 2018” que se planteó por objetivo “Demostrar de qué manera el análisis financiero, incurre en la toma de decisiones en el Centro Especializado en Tratamiento de Terapias Integrales - Cetti Aleyo de Independencia en el año 2018”. En su estudio de tesis utilizó la metodología que aplicó es descriptiva con enfoque cuantitativo. Obtuvo como conclusión que en el resultado económico una gran parte del Centro Especializado en Tratamiento de Terapias Integrales – Cetti Aleyo, no utilizan un adecuado análisis del estado financiero, aunque toman en consideración este instrumento como un componente indispensable con el fin de examinar el flujo de caja así también la rentabilidad sobre la inversión como también

los fondos propios, por consiguiente, no proceden una conveniente a la hora de decidir a fin de invertir.

Se toma en consideración la toma de decisiones ya que es un tema preciso para examinar el flujo de caja y asimismo la rentabilidad de la inversión que se realiza.

Según (Corcuera, 2018). Título de su tesis “Relación entre la gestión de la información y la toma de decisiones en las Comisiones Metropolitanas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017”. Objetivo “Determinar la relación entre la Gestión de la Información y la Toma de Decisiones en las Comisiones Metropolitanas de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el año 2017”. Metodología utilizada es descriptivo y transversal. Llego en su investigación a la conclusión Se ha demostrado que existe relación significativa y alta entre las variables, Gestión de la Información y la Toma de Decisiones en las Comisiones Metropolitana de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2017, con un coeficiente de correlación de Rho = 0.0991. Segundo Se ha demostrado que en las Comisiones Metropolitana de la Municipalidad Metropolitana de Lima-2017, existe relación significativa y alta entre la variable Gestión de la Información y la dimensión conocimiento, reflejó un coeficiente de correlación de Rho = 0.757.

Se demuestra que la relación entre gestión de la información y toma de decisiones en comisiones metropolitanas por ende se puede decir que obtuvo lo que se planteó como objetivo, ya que su objetivo era determinara la relación entre las dos variables.

Asimismo (Aguilar, 2018). Estudio de tesis por título “Liderazgo organizacional, toma de decisiones y resolución de conflictos en los docentes, Lima – 2015”. Objetivo general “Determinar la relación que existe entre las variables liderazgo organizacional,

la toma de decisiones y resolución de conflictos en los docentes de la red N° 4, distrito Independencia – 2018”. Utilizo la metodología de hipotético deductivo. Conclusión Se demuestra una relación significativa entre el liderazgo organizacional, la toma de decisiones y resolución de conflictos en los docentes, ya que al verse elevada la presencia de un buen liderazgo, la eficacia del trabajador es mayor cuando existen situaciones emergentes y tienen plena libertad para tomar y ejecutar decisiones, aunque exista la necesidad de resolver un conflicto, buscan maneras de comunicarse, emplean estrategias de acompañamiento y se trunca la visión de un fracaso.

Se utiliza tres variables lo cual conlleva a un objetivo que es determinar la relación entre las tres variables y obtuvo como resultado que efectivamente hay una relación entre liderazgo organizacional, toma de decisiones y resolución de conflictos.

2.1.3. Antecedentes locales

En un estudio de tesis (Cefrian, 2019), “Importancia del control interno de calidad para la toma de decisiones y sus efectos en la gestión de las empresas comercializadoras de combustibles en el distrito de Ayacucho, 2018”. Objetivo general “Determinar la importancia del control interno de calidad para la toma de decisiones y sus efectos en la gestión en las empresas comercializadores de combustibles en el Distrito de Ayacucho”. Metodología de la investigación es de tipo cuantitativo y correlacional porque se suelen recoger datos cuantitativos. Conclusión, el control interno de calidad es muy importante para su gestión administrativa y financiera y para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, además les permitirá tener un mejor manejo de la información financiera y contable.

En la toma de decisiones el control interno es una herramienta de la administración lo cual provee seguridad en la operación que se realiza y asimismo confianza en la información que brinda sobre finanzas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable: Toma de decisiones

Como sabemos hoy en día tomamos decisiones a diario las cuales ya sean en certeza, incertidumbre y riesgo, por ende, es un tema de a diario en nuestras vidas y pues es demasiado importante por ello nos conceptualiza los siguientes autores es decir nos da a conocer cuán importante es la toma de decisiones.

De acuerdo con (Begazo, 2014) Plantea que La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos y consiste en elegir una opción entre las disponibles, a efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

De tal manera (Yupanqui, 2015) Menciona que tomar una decisión requiere del liderazgo, de las habilidades como son: analizar, escuchar y de la actitud: paciencia y del conocimiento: saber hacer negocio y también de valores: tener confianza del equipo de trabajo. Tomar una decisión dentro de una empresa se puede volverse como una competencia o también puede ser competencia que solo involucra a algunos de sus integrantes de la organización.

Como plantea (Yupanqui, 2015) La toma de decisiones se caracteriza por que un individuo requiera del uso de la racionalidad (lógica y pensar), para dar solución a algún problema que se le presente en la vida, sea profesional, sentimental, familiar o

ya sea otros problemas. Si un individuo tiene algún tipo de problema estos tienen que ser capaz de resolver con certeza a través de la elección de decisiones con una determinada moción haciendo el uso de la lógica, es decir de la racionalidad.

Teniendo en cuenta (Castillo, 2014) La toma de decisiones a través del tiempo ha representado la acción directiva en las organizaciones desde la perspectiva de la gerencia estratégica, todo ello con la finalidad de fijar el rumbo hacia los objetivos empresariales y una visión prospectiva que mantenga el posicionamiento en el mercado, así como de las operaciones de los negocios en todos los ámbitos de la organización. Sin embargo, se hace necesario analizar los diferentes aspectos que envuelven al gerente a decidir desde diferentes perspectivas teóricas con la finalidad de enriquecer el presente estudio.

Del mismo modo (Quiroa, 2014) Afirma que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización. La mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones.

Asimismo (Gutiérrez, 2016) La Toma de Decisiones es entonces el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos

empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

También (Ramírez, 2014) Expresa que Tomar una decisión dentro de cualquier empresa se necesita de índole cuantitativo y cualitativo, estos aspectos preliminares lo consideran lo más primordial la información, pues esta información sirve para llevar acabo o tomar una acción para en beneficio día a día de las compañías, en parte depende esta decisión del liderazgo que tiene aquella compañía, teniendo en cuenta la parcialidad para todos aquellos involucrados.

Desde el punto de vista (Molina J. , 2012) Nos menciona que para tomar dichas decisiones, es posible ajustarse a ciertos criterios, es decir el modo en que el decisor usa la probabilidad de ocurrencia de un hecho que puede afectar o no, alcanzar el objetivo que se quiere con esa decisión. Se caracteriza el trabajo de un directivo entonces, como la toma de decisiones, como el acto que inicia los procesos de trabajo en la organización. Todas las decisiones no son iguales ni producen las mismas consecuencias, ni tampoco su adopción es de idéntica relevancia, es por ello que existen distintos tipos de decisiones.

Como dice (Hernández A. , 2014) Afirma que tomar una decisión en las empresas es significativo ya que en general afecta conocimientos de las personas intrínsecamente: motivación, comunicación, racionalidad y el liderazgo. También es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos; a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las opciones que estén disponibles, a los efectos de resolver un

problema actual o potencial. Para eso explicaremos los procesos de evaluación sobre las alternativas y limitaciones con las que cuentan las empresas al momento de tomar una decisión que pueda llevarnos al éxito absoluto o al fracaso y al cierre de la empresa así mismo una buena toma de decisiones implica la motivación que tiene aquellas que toman decisiones.

Por último (Borea, 2013) Las decisiones son algo más que proposiciones de hecho, ya que describen un estado futuro de cosas y esta descripción puede ser verdadera o falsa en un sentido estrictamente empírico; pero poseen, además, una cualidad imperativa: seleccionan un estado futuro de cosas con preferencia a otro y dirigen el comportamiento hacia la alternativa elegida. En una palabra, tiene un contenido tanto ético como fáctico. Las decisiones pueden ser correctas o incorrectas se resuelve en si los términos éticos, como deber, bondad y preferencia, tienen un significado basado puramente en la experiencia del individuo. Obviamente, no todos tienen la misma escala de valores, motivo por el cual no hay manera de demostrar, racionalmente, la corrección de este tipo de proposiciones.

La toma de decisiones puede presentarse en cualquier contexto de la vida diaria, ya sea a nivel personal, familiar, sentimental, profesional, etc. Es un proceso que se debe tener en cuenta algunas pautas para poder resolver algunas situaciones que se presenta en un determinado contexto a la cual enfrenta una persona.

La toma de decisiones una solución o determinación que se toma en relación a algo, se conoce como toma de decisiones a la elección entre varias alternativas. Al momento de tomar una decisión se considera algunos factores como son la razón para escoger la mejor alternativa posible, el primer paso que se debe considerar es conocer los diversos

puntos de vista sobre el problema que se va resolver, por ejemplo si se trata de un problema dentro de una organización lo ideal es tener reuniones con las personas implicadas como son los directivos y los también se debe considerar a los empleados siempre y cuando sea necesario, ya que mucho mayor sea las opiniones será más fácil de poder tomar una decisión correcta y adecuada. En mi opinión para una buena toma de decisiones se debe considerar la comunicación, la motivación y la racionalidad. El primero porque es un tema fundamental dentro de las organizaciones ya que sin ello no funciona simplemente, la segunda ya que una persona motivada a trabajar dentro de tu organización te hará llegar opiniones de gran validez y la tercera porque primero se debe analizar, pensar y luego elegir la mejor alternativa para dar solución al problema.

Tipos de toma de decisiones

Existen varios tipos para la toma de decisiones nos dice el autor (Regader, 2015), los cuales son los siguientes:

a. Las decisiones emocionales e intuitivas

Aunque es cierto que cuando analizamos rigurosamente todos los aspectos a tener en cuenta es más probable que lleguemos a mejores conclusiones sobre cuál es el coche más adecuado, en realidad no todas las decisiones pueden ser tomadas desde esta óptica. En mayor o menor medida, todas las decisiones que tomamos están influidas por una buena dosis de intuición, y mediadas por nuestras emociones.

b. Decisión programada

Estas decisiones están previamente descritas y establecidas por algún tipo de normativa más o menos formal, y su ejecución se realiza en base a un cronograma. Son decisiones rutinarias y estratégicas que, en principio, son automáticas y de efecto inmediato.

c. Decisión no programada

No están programadas ni descritas en ningún texto normativo, y suceden como fruto de la interacción de la corporación con el entorno humano e institucional. Suelen ser espontáneas y suelen tener un alcance mayor en el tiempo.

d. Según la urgencia

Teniendo en cuenta el nivel de urgencia con que se tengan que tomar las decisiones:

e. Decisiones rutinarias

Cuando las circunstancias son parecidas y el contexto es también similar, es probable que las empresas busquen la forma de establecer ciertos mecanismos recurrentes para tomar decisiones.

f. Decisiones de emergencia

Cuando la situación es inesperada y no hay precedentes, las empresas deben tomar medidas especiales para adaptarse al desarrollo de los acontecimientos.

Importancia de toma de decisiones

De acuerdo con (Monterrosa, 2012) afirma que en una organización es importante la toma de decisiones, ya que se trata de una responsabilidad que le va dar solución a un determinado problema o mejorar la situación que atraviesa la empresa,

por ello es necesario apoyarse en una herramienta, con el fin de poder una buena decisión. Es imposible saber si la decisión que tomamos es la adecuada o la correcta, sin embargo, es posible adoptar alguna medida para que esta decisión sea la adecuada.

Ventajas y desventajas

Ventajas y desventajas, en un ensayo nos dice (Pedro & Gloria, 2011), Las cuales son las siguientes:

a) Ventajas

- Información y conocimiento más completos,
- Incrementar la aceptación de una solución o bien la variedad de puntos de vista.
- Incrementan la Legitimidad.
- Reducción de los problemas de comunicación

b) Desventajas

- Requieren mucho tiempo.
- Presiones de aceptación
- Responsabilidad ambigua
- El Compromiso

2.2.2. Dimensión 1: Liderazgo

Como manifiesta (Tahay, 2012) indica que el liderazgo es una variedad de capacidades y humildades que posee una persona para influir a un conjunto de personas mediante la comunicación, trabajo en equipo y motivación para lograr un objetivo o meta. El liderazgo también es considerado como un empuje de poder gestionar, promover, convocar, incentivar y evaluar a un grupo de personas.

Asimismo (Hernández, 2013) nos indica que el liderazgo radica en influir a las personas con el fin de que le digan al líder, asimismo exige a la persona a dominar unos simples datos. Consiste también en poder manejar cosas intangibles, un verdadero liderazgo comienza con la persona interior esto quiere decir que el líder debe tener seguidores y hacer relaciones profundas más fuertes con el potencial del liderazgo.

También (Regueiro, 2019) manifiesta que el liderazgo es un conjunto de capacidades los cuales sirven para poder intervenir en la forma de pensar y actuar de otras personas. Porque un líder es capaz de dar la iniciativa y generar nuevas ideas las cuales son innovadoras, un líder no solo es quien da órdenes. El liderazgo tampoco es una desigualdad de poder, más bien es la igualdad de poder de las personas, así sea que el líder tenga la última palabra, el trabajo en equipo es quien da los mejores resultados.

El liderazgo es muy importante en todo aspecto, ya sea en una organización, en el hogar, personal, etc. El liderazgo es algo interior, es un conjunto de habilidades, capacidades, conocimientos, experiencias y empatía que tienen las personas con las otras. El liderazgo es la forma de como un líder influye a las otras, de cómo transmite sus capacidades para lograr un objetivo o meta, también se podría decir que es la forma de poder delegar, dar iniciativa, motivar y hacer las cosas de manera eficaz y eficiente dentro de una organización. Un verdadero líder es quien hace partícipe a todos a aquellos que forman parte de la organización.

Indicadores de la dimensión 1: Liderazgo

a) Trabajo en equipo

De acuerdo con (Regueiro, 2019) El miembro del equipo de trabajo debe producir para obtener mejores resultados, centrarse en los procesos para alcanzar metas, integrarse con sus compañeros, ser creativo a la hora de solucionar problemas, ser tolerante con los demás, tomar en cuenta a sus colegas y aceptar sus diferencias, obviar aquellas discusiones que dividan al grupo y ser eficiente, más que eficaz.

b) Habilidad

Como dice (Ucha, 2012), La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. No todas las personas tenemos las mismas habilidades que otras, somos diferentes por lo tanto tenemos diferentes destrezas, estas pueden ser genéticamente o pueden ser desarrollados en el crecimiento de las personas en la vida diaria o por muchas situaciones que aquellos puedan atravesar.

c) Capacidad

Tal como expresa (Duarte, 2013) Capacidad son unos conjuntos de habilidades, aptitudes que posee una persona para desenvolverse en el ambiente de trabajo o para desarrollar una asignación que se le encargó, la capacidad se desarrolla de acuerdo a la educación que recibe una persona ya sea en el hogar o en el campo laboral. Los individuos poseen diferentes capacidades y varias a la vez.

Importancia del liderazgo

Como afirma (Noriega, 2012) El principal objetivo de un líder es motivar a otras personas con el fin de poder tomar decisiones y ejecutar acciones alineadas con las metas de la organización, para la supervivencia de cualquier organización es importante el liderazgo, lo cual es necesario contar con personas que tienen el talento de liderar adecuadamente y con capacidades para guiar y dirigir, no importa si la empresa es grande o pequeña todos deben ser líderes empezando por los directivos y hasta los empleados.

Estilos de liderazgo

Las personas somos diferentes por lo tanto tenemos diferentes estilos de liderazgo de acuerdo a nuestra educación o nuestra aptitud que desarrollamos en nuestras vivencias, por ella nos informa (Gómez J. , 2017), son los siguientes:

a) Liderazgo transaccional

Este tipo de liderazgo se basa normas aún más altas o una mayor productividad. Alternativamente, un líder transaccional podría practicar la “gestión por excepción”, mediante el cual, en lugar de recompensar un trabajo mejor, él o ella podría tomar medidas correctivas si no se cumplieren las normas requeridas.

b) Liderazgo autocrático

Es aquel líder que solo toma decisiones sin consultar con sus trabajadores y asimismo no motiva a las personas solo impone tareas las cuales tienen que ser cumplidas por los demás. En otras palabras es un líder autoritario.

c) Liderazgo carismático

El Líder Carismático y el Líder Transformacional pueden tener muchas semejanzas, en esto el Líder Transformacional puede ser también carismático. Su

diferencia principal está en su foco básico. Mientras que el Líder Transformacional tiene un foco básico de transformar la organización y, completamente posiblemente, sus seguidores, el Líder Carismático puede no querer cambiar algo. Un estilo de mando carismático puede parecer similar a un estilo de mando transformacional: el líder inyecta dosis enormes de entusiasmo en su equipo y es muy enérgico.

2.2.3. Dimensión 2: Comunicación

De acuerdo con (Thompson, 2017), “La comunicación es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes”.

Del mismo modo (Cervantes, 2016) Por su parte, la comunicación humana es un proceso característico e inherente a la condición del hombre, pues abarca habilidades propias y exclusivas. Entre ellas está el manejo de signos lingüísticos, uso del pensamiento, capacidad de significar y crear consensos entre los grupos sociales. Este intercambio de ideas, significados y estímulos, conocidos como mensajes, afectan a la sociedad de forma directa. La manera en que esto sucede es objeto de estudio de la comunicación como disciplina.

Por último (Cuno, 2017), “La comunicación es todo proceso de interacción social por medio de sistema de mensajes, el cual incluye un proceso en el cual la conducta del ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano”

La comunicación es un proceso de transmisión de información hacia otra persona, lo cual se puede dar directa e indirecto, el primero el emisor intercambia

ideas de forma física mientras que el segundo el emisor no se encuentra físicamente.

Indicadores de la dimensión 2

a) Intercambio de ideas

Nos indica (Hansen, 2017) Intercambio de ideas es realizar un cambio recíproco de un elemento por otros. Cuando hablamos de intercambio nos referimos que se entrega algo para recibir otra cosa, en este caso es recibir una información de acuerdo a lo que nosotros brindamos la información.

b) Cualidad racional

Citando a (Piqueras, 2014), “La Racionalidad es aquella que tiene el ser de utilizar su razón o instinto para determinar en una situación que es lo mejor, que es lo más lógico o que es lo que más adecuadamente se adapta a sus necesidades”.

c) Conducta

De tal modo (Salazar, 2012) La conducta hace relación a la forma de cómo nos comportamos en los diversos ámbitos de la vida, a esto llamamos como sinónimo de comportamiento, ya que es la referencia de las acciones que tienen un sujeto frente al estímulo que recibe de otros.

Importancia de la comunicación

Como expresa (Mocholí, 2017) “La comunicación es importante ya que con el pasar de los tiempos será la misma, por eso nunca debemos abandonarla, aunque queramos invertir ese tiempo y esfuerzo en otras cosas. Una buena comunicación, con tiempo, arrastrará masas y atraerá clientes”.

2.2.4. Dimensión 3: Motivación

A juicio de (Gómez E. , 2013) menciona que la Motivación es un estado interno de valor o animo que mantiene a las personas ya sea de una manera positiva o negativa, puesta estado hace que la persona actúe mediante una conducta de acuerdo a la motivo que aquello tiene, es decir son impulsos que mueve a hacer una determinada acción a las personas y permanecer en ellas hasta su final. La motivación son procesos que tienen varias fases: lo primero es que la persona se va sentir bien, en otras palabras, va dejar de sentirse mal si en caso cumpla con su meta trazada. Lo segundo es hacer que esta meta trazada sea cumplida, por ende, empieza a realizar las acciones para alcanzar la meta y tercero hará realidad la meta trazada, pero si en caso esto sale mal hará una retroalimentación.

Asimismo (Motivación, 2017) La motivación es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. En Psicología, existen diversas teorías que establecen y clasifican los elementos que mueven a una persona a realizar algo o dejar de hacerlo. En muchos casos la motivación de una persona viene determinada por necesidades, Igualmente, la motivación está fuertemente influida por la satisfacción de realizar

una tarea o conseguir un determinado objetivo, pero también por los incentivos que realizar o no realizar determinada conducta pueda conllevar.

También (Ramírez A. , 2012) menciona que La motivación está basada en ofrecer recompensas, incentivos por su buen desempeño del personal, es muy importante ya que ello va hacer que las personas mejoren su capacidad en el trabajo y se puedan desenvolverse mejor y cumplir con las tareas asignadas.

Indicadores de la dimensión 3

a) Recompensa

Según (Uchua, 2013), Una recompensa puede ser un premio, una compensación o la remuneración que se le entrega a alguien por haber ganado un concurso, por haber prestado un servicio especial, o por haber realizado una tarea, entre otras opciones. Premio, compensación, remuneración que se le entrega a alguien por haber ganado algo, prestado un servicio o haber hecho una tarea. Mayormente, usamos esta palabra para referir un incentivo que se le ofrece a alguien, o a un público en general, para que colabore en una acción o hecho.

b) Desempeño

Desde el punto de vista de (Gómez I. , 2015) Nos menciona que Se realiza un análisis del proceso de evaluación del desempeño, donde se valoran los elementos indispensables a tener en cuenta para la aplicación consecuente de este instrumento de gestión, de manera que se logre el incremento permanente de las competencias de los trabajadores, tributando así a la importancia de las metas generales de una empresa.

C) Incentivos

Con base en (Ynfante, 2012) Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad (premiándola), al ahorro en materias primas. Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. Parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible.

Importancia de la motivación

Según (Plaza, 2014) La motivación es muy importante para las personas ya sea una motivación intrínseca o extrínseca de inteligencia emocional para ser feliz no debes responsabilizarte de aquello que no está en tus manos decidir (esto es lo que ocurre cuando muchas personas se frustran y se desmotivan porque quedan a la espera del reconocimiento ajeno).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación no cuenta con hipótesis por ser de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño No experimental transversal y asimismo por lo que se trazó en el objetivo general. Tal como manifiesta (Hernández , Fernández , & Baptista , 2015) Nos menciona que “Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo lo cual consiste en recopilar y analizar los datos objetivos de la encuesta aplicado a los trabajadores de la ferretería COPACONST S.A.C. De acuerdo con (Álvarez, 2011) afirma, que las investigaciones de tipo cuantitativa implican el uso de herramientas estadísticas, informáticas y matemáticas con el fin de obtener resultados. Su propósito es tratar de cuantificar problemas y entender que tan extendido es mediante la investigación de resultados proyectados. Buscan medir la magnitud del hecho y asimismo los resultados estadísticos son interpretados de acuerdo al objetivo.

Del mismo modo (Alcala, 2013) afirma, la investigación de tipo cuantitativo es una forma constituida de coleccionar y examinar los datos que se obtuvieron mediante los distintos fuentes que se utilizó. Este tipo de investigación requiere de herramientas estadísticas, sistematizaciones y cálculos para obtener el resultado deseado.

También (Hernández , Fernández , & Baptista , 2015) Manifiestan que la investigación cuantitativa en lo general se implementa para relacionar entre dos o más variables dentro de un objetivo. Para este tipo de investigación se utiliza un proceso lógico, lo cual implica un tipo de Software, las conclusiones de esta investigación se basan principalmente en un hecho que la mayoría de una población tienen las mismas características.

4.1.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo ya que consiste en describir datos y características de una población en estudio. Como expresa (Ibarra, 2012) La investigación de nivel descriptivo es aquel que tiene un propósito de describir eventos y situaciones. Estos estudios tienen la finalidad de especificar las características más importantes de personas, comunidades, grupos u otros fenómenos que sean sometidos al estudio, miden y evalúan diversos aspectos, componentes y dimensiones de los fenómenos a investigar. Para este tipo de investigaciones se selecciona una cadena de cuestiones y se mide una por una independientemente, lo cual busca describir un fenómeno.

Asimismo (Marroquín, 2012) Afirma que la investigación de nivel descriptivo es conocida también como la investigación estadísticas, lo cual es describir las características y datos de un fenómeno o población en investigación. Este nivel de investigación responde a las preguntas como: cuando, como, donde, quién y qué. También (Baena, 2014) La investigación de nivel descriptivo es utilizado mayormente por psicólogos, antropólogos y científicos que buscar determinar comportamientos naturales sin ser afectados de ninguna manera. Asimismo, es empleado por aquellos que realizan estudios de mercado para ver el comportamiento de los clientes o por las organizaciones que buscan ver el desempeño de sus colaboradores. Sin embargo, los resultados no siempre pueden dar respuesta definitiva y tampoco objetar una hipótesis, pero las limitaciones si son comprendidas, este nivel de investigación puede ser una herramienta de gran valides.

4.1.3. Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental transversal lo cual consiste en realizar sin manipular a propósito el variable. Tal como manifiesta (Dzul, 2016) “Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”.

Del mismo modo (Yanez, 2013) “Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad”.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Se utiliza como población a los 8 trabajadores de la empresa COPACONST S.A.C. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019, para lo cual (Arias , Villasis , & Miranda) afirma que la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio.

4.2.2. Muestra

Para el presente trabajo de investigación no es necesario la muestra. En un ensayo (Franco, 2014) nos dice “Una muestra es una parte o una porción de un producto que

permite conocer la calidad del mismo, la muestra estadística es el subconjunto de los individuos de una población estadística.

4.3. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA		
TOMA DE DECISIONES	Tal como dice (Hernández A. , 2014) Que tomar una decisión en las empresas es significativo ya que en general afecta conocimientos de las personas intrínsecamente: motivación, comunicación, racionalidad y el liderazgo. También es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos; a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial.	La presente investigación se realiza con el fin de poder Describir cómo es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. En el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019. Para lograr este objetivo se considera como método una encuesta, instrumento un cuestionario que contiene 12 preguntas relacionados a los objetivos.	LIDERAZGO	Trabajo en equipo	¿Los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre		
				Habilidad	¿Los socios de la ferretería dejan que usted demuestre sus habilidades como trabajador?			
				Capacidad	¿Los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa?			
					¿Siente que los socios de la ferretería son buenos líderes y toman decisiones ante cualquier problema que se presenta?			
				COMUNICACIÓN	Intercambio de ideas		¿Dentro de la ferretería existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios?	
							¿Existe una comunicación fluida y clara dentro de la ferretería?	
					Cualidad racional		¿Los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema?	
					Conducta		¿Los socios muestran buena conducta con sus trabajadores?	
					MOTIVACIÓN		Recompensa	¿Usted percibe recompensas por lograr sus objetivos?
								¿Los socios de esta ferretería realizan actividades para motivar a sus trabajadores?
							Desempeño	¿Usted es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería?
							Incentivos	¿Recibe incentivos económicos por parte de los socios?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación se desarrolló con la técnica de la encuesta, que consiste en utilizar un conjunto de instrucciones estandarizados de la investigación, mediante lo cual se recogieron y analizaron los datos representantes a la población. Tal como afirma (Campos & Casas, 2016) “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”.

Asimismo el instrumento que se utilizó para la investigación fue un cuestionario de 12 preguntas los cuales eran dirigidos a los trabajadores de la ferretería COPACONST S.A.C. Afirman (Hernández , Fernández , & Baptista , 2015) “En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

Técnica	Instrumento	Unidad de análisis
Encuesta	Encuesta	Trabajadores

4.5. Plan de análisis

El análisis se fundamentó en la recolección de datos a través de una encuesta y el cuestionario de 12 preguntas, de los resultados alcanzados se concurrió a realizar la estadística descriptiva para poder dar resultando mediante las tablas de frecuencias relativas y de porcentaje. Se realizó según indica la línea de investigación para las investigaciones cuantitativas.

4.6. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019.	¿Cómo es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019?	Describir la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019.	La presente investigación no cuenta con hipótesis por ser de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño descriptivo explicativo y asimismo por lo que se trazó en el objetivo general. Tal como manifiesta (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015) Nos menciona que “Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales”.	- Liderazgo Trabajo en equipo. Habilidad. Capacidad. - Comunicación Intercambio de ideas. Cualidad racional. Conducta. - Motivación Recompensa. Desempeño. Incentivos.	TIPO: Cuantitativa NIVEL: Descriptiva DISEÑO: No experimental transversal POBLACIÓN 8 trabajadores de la Ferretería COPACONST S.A.C. TÉCNICA: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario.
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS - ¿Cuál es la importancia liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. En el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019? - ¿Cuál es la importancia de la comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. En el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019? - ¿Cuál es la importancia de la motivación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. En el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: - Identificar la importancia del liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. En el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019. - Analizar la importancia de la comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. En el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019. - Conocer la importancia de la motivación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. En el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019.			

4.7. Principios éticos

Principios éticos que orientan a la investigación

- La investigación es veraz, por lo que el trato es imparcial a todos aquellos que participan en el estudio, así como establece la norma de los principios éticos. Asimismo, se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- Se consideró en cuenta el principio de libre participación y derecho a estar informado de las personas que son parte de la investigación a los cuales se les informó sobre la finalidad y los resultados de la presente investigación, asimismo se les informó que tienen la libertad propia de participar.
- La investigación se realizó con toda la transparencia y por otro lado guarda la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación.

Buenas prácticas de los investigadores

- Se realizó la investigación con responsabilidad, honestidad, honradez, dignidad, el reconocimiento a los autores que se citaron en la presente investigación.
- La fuente bibliográfica en la presente investigación cumple con lo establecido en las normas APA, según lo que se citó a los autores.
- La investigación asegura validez, fiabilidad y credibilidad de todos los métodos utilizados, fuentes y datos. Se cumplió con los procesos establecidos en los principios éticos.

V. RESULTADOS

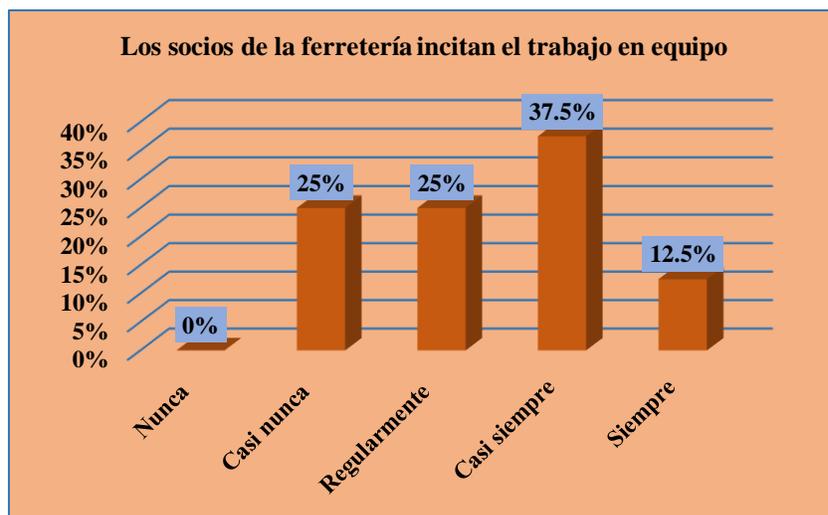
5.1. Resultados

Tabla 1: Los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	xi	fi	Hi%	Hi%
Nunca		0	0	0%
Casi nunca		2	2	25%
Regularmente		2	4	25%
Casi siempre		3	7	37.5%
Siempre		1	8	100%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 1: Los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Interpretación: Según la tabla 1 y el gráfico 1, de los 8 trabajadores que representa el 100% el 25% de los trabajadores encuestados indican que casi nunca los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo, un 25% de los trabajadores regularmente, el 37.5%

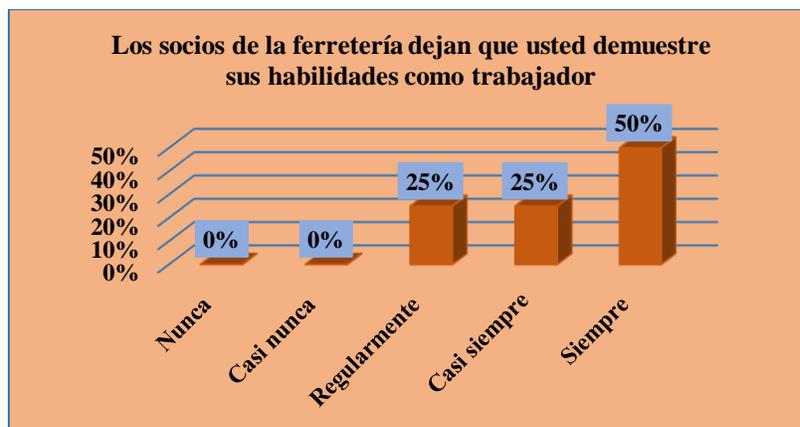
indica casi siempre y el 12.5% de los trabajadores indican que siempre los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo.

Tabla 2: Los socios de la ferretería dejan que usted demuestre sus habilidades como trabajador

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		0	0	0%
Casi nunca		0	0	0%
Regularmente		2	2	25%
Casi siempre		2	4	50%
Siempre		4	8	100%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 2: Los socios de la ferretería dejan que usted demuestre sus habilidades como trabajador.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Interpretación: Según la tabla 2 y el gráfico 2, de los 8 trabajadores que representa el 100% el 50% de los trabajadores encuestados indican que regularmente los socios de la

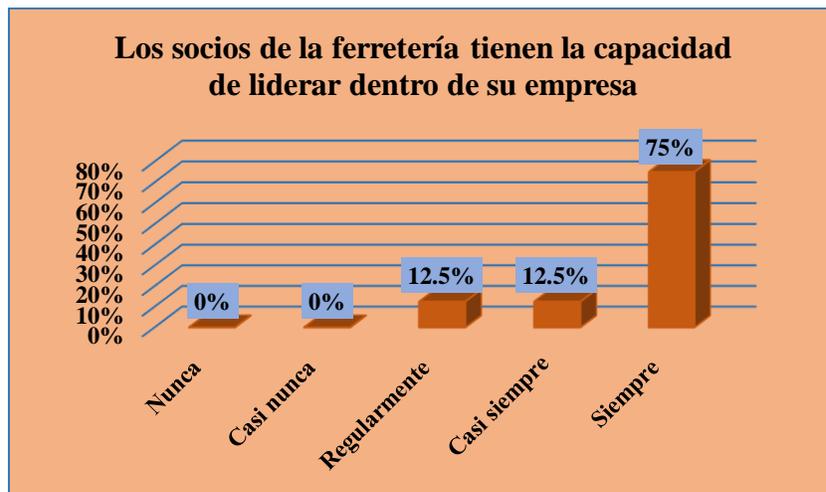
ferretería dejan que los trabajadores muestren su habilidad, un 25% de los trabajadores dicen casi siempre y el 50 % indica siempre los socios de la ferretería dejan que los trabajadores muestren su habilidad.

Tabla 3: Los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	fi	Fi	Hi%	Hi%
Nunca	0	0	0%	0%
Casi nunca	0	0	0%	0%
Regularmente	1	1	12.5%	13%
Casi siempre	1	2	12.5%	25%
Siempre	6	8	75%	100%
Total	8		100%	

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 3: Los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Interpretación: Según la tabla 3 y el gráfico 3, de los 8 trabajadores que representa al 100% el 12.5% de los trabajadores encuestados indican que regularmente los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa, un 12.5% de los trabajadores

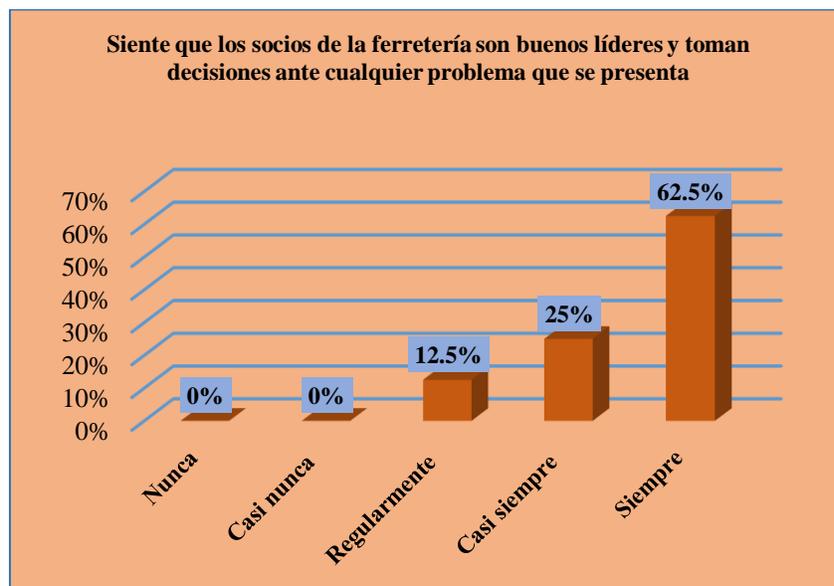
casi siempre y el 75% de los trabajadores indican que siempre los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa.

Tabla 4: Siente que los socios de la ferretería son buenos líderes y toman decisiones ante cualquier problema que se presenta.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		0	0	0%
Casi nunca		0	0	0%
Regularmente		1	1	12.5%
Casi siempre		2	3	25%
Siempre		5	8	62.5%
Total		8		100%

|| Fuente: Encuesta (elaboración propia)

Gráfico 4: Siente que los socios de la ferretería son buenos líderes y toman decisiones ante cualquier problema que se presenta.



Fuente: Encuesta (elaboración propia)

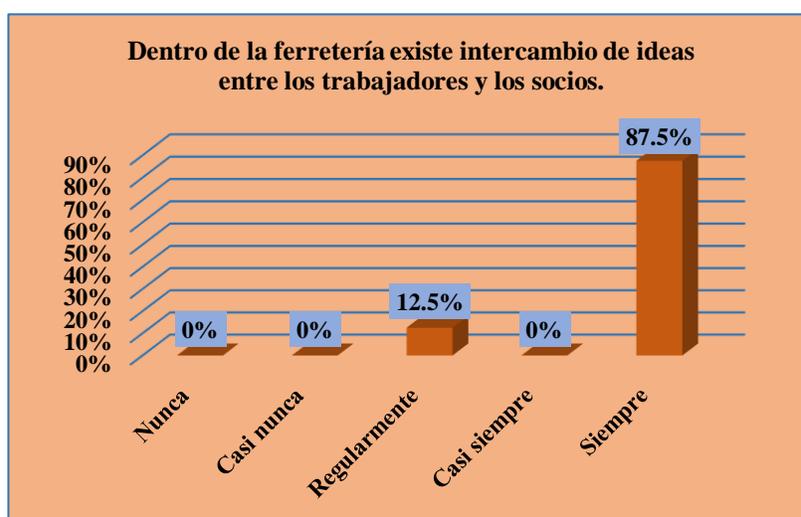
Interpretación: Según la tabla 4 y el gráfico 4, de los 8 trabajadores que representa el 100% el 12.5% de los trabajadores encuestados indican que regularmente son buenos líderes dentro de la empresa y toman buenas decisiones, un 25% de los trabajadores casi siempre y un 62.5% de los trabajadores indican siempre son buenos líderes y toman buenas decisiones.

Tabla 5: Dentro de la ferretería existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		0	0	0%
Casi nunca		0	0	0.0%
Regularmente		1	1	12.5%
Casi siempre		0	1	0.0%
Siempre		7	8	87.5%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 5: Dentro de la ferretería existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

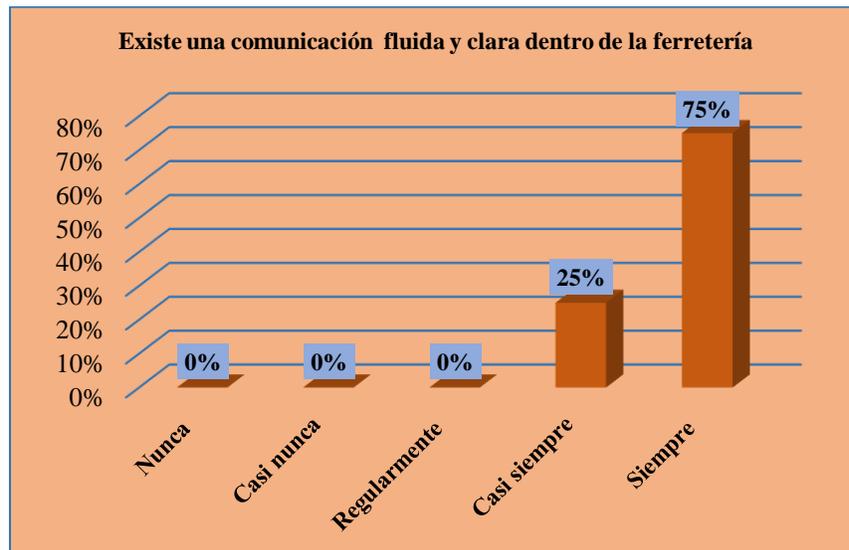
Interpretación: Según la tabla 5 y el gráfico 5, de los 8 trabajadores que representa al 100% el 12.5% de los trabajadores encuestados indican que regularmente existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios y el 87.5% de los trabajadores indican que siempre existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios.

Tabla 6: Existe una comunicación fluida y clara dentro de la ferretería.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		0	0	0%
Casi nunca		0	0	0.0%
Regularmente		0	0	0.0%
Casi siempre		2	2	25%
Siempre		6	8	75%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia)

Gráfico 6: Existe una comunicación fluida y clara dentro de la ferretería.



Fuente: Encuesta (elaboración propia)

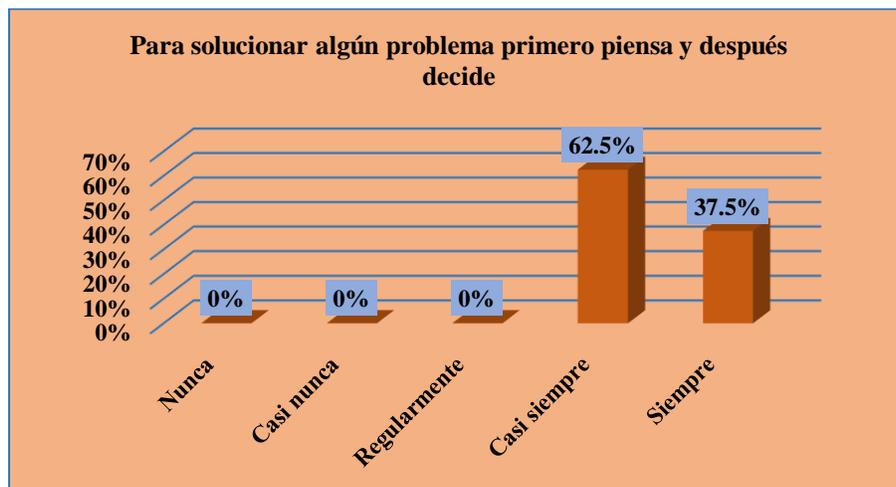
Interpretación: Según la tabla 6 y el gráfico 6, de los 8 trabajadores que representa el 100% el 25% de los trabajadores encuestados indican regularmente la comunicación es fluida y clara dentro de la ferretería el 75% de los trabajadores indican que siempre hay una comunicación fluida y clara.

Tabla 7: Los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		0	0	0%
Casi nunca		0	0	0%
Regularmente		0	0	0%
Casi siempre		5	5	62.5%
Siempre		3	8	37.5%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 7: Los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

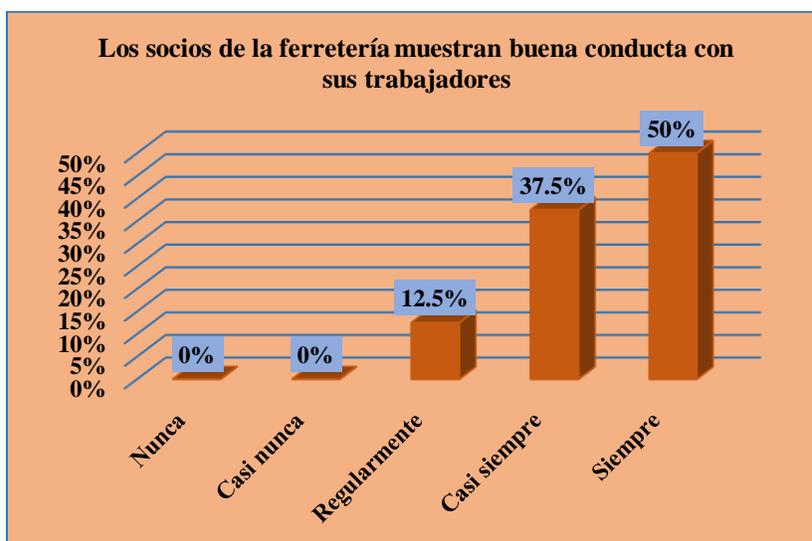
Interpretación: Según la tabla 7 y el gráfico 7, de los 8 trabajadores que representa el 100% el 62.5% de los trabajadores los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema y el 37.5% de los trabajadores dicen que siempre Los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema.

Tabla 8: Los socios de la ferretería muestran buena conducta con sus trabajadores.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		0	0	0%
Casi nunca		0	0	0%
Regularmente		1	1	12.5%
Casi siempre		3	4	37.5%
Siempre		4	8	50%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 8: Los socios de la ferretería muestran buena conducta con sus trabajadores.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

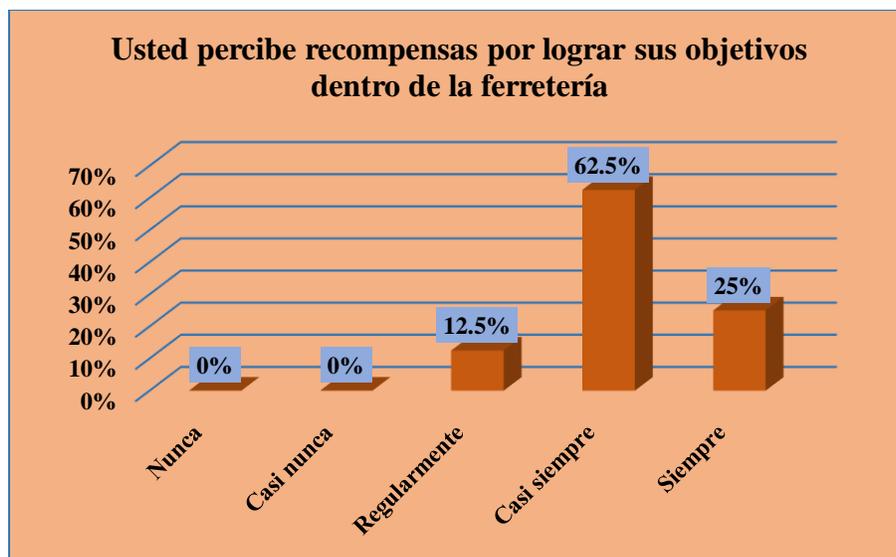
Interpretación: Según la tabla 8 y el gráfico 8, de los 8 trabajadores que representa el 100% el 12.5% de los trabajadores encuestados indican que regularmente los socios muestran buena conducta hacia sus trabajadores, un 37.5% de los trabajadores casi siempre y el 50% de los trabajadores indican que siempre los socios muestran buena conducta hacia sus trabajadores.

Tabla 9: Usted percibe recompensas por lograr sus objetivos dentro de la ferretería.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		0	0	0%
Casi nunca		0	0	0%
Regularmente		1	1	12.5%
Casi siempre		5	6	62.5%
Siempre		2	8	25%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 9: Usted percibe recompensas por lograr sus objetivos dentro de la ferretería.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

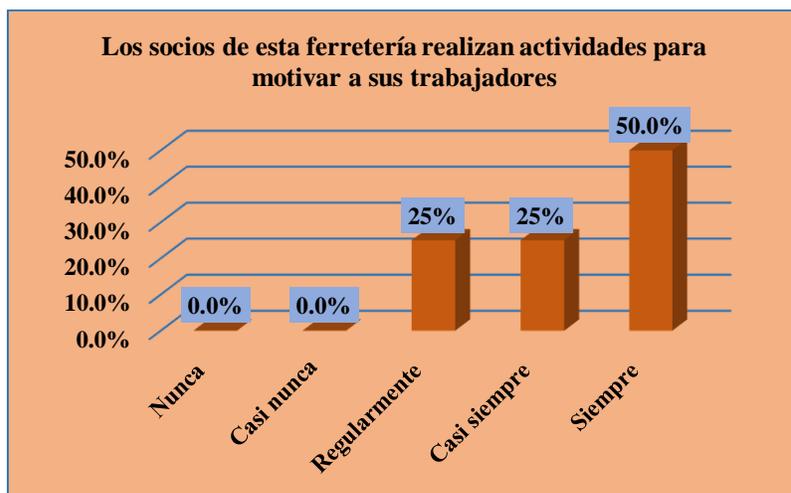
Interpretación: Según la tabla 9 y el gráfico 9, de los 8 trabajadores que representa el 100% el 12.5% manifiesta que regularmente, el 62.5% de los trabajadores indican que casi siempre y el 25% dicen que siempre perciben recompensas por alcanzar sus objetivos dentro de la ferretería.

Tabla 10: Los socios de esta ferretería realizan actividades para motivar a sus trabajadores.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		0	0	0.0%
Casi nunca		0	0	0.0%
Regularmente		2	2	25%
Casi siempre		2	4	50%
Siempre		4	8	100%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 10: Los socios de esta ferretería realizan actividades para motivar a sus trabajadores.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

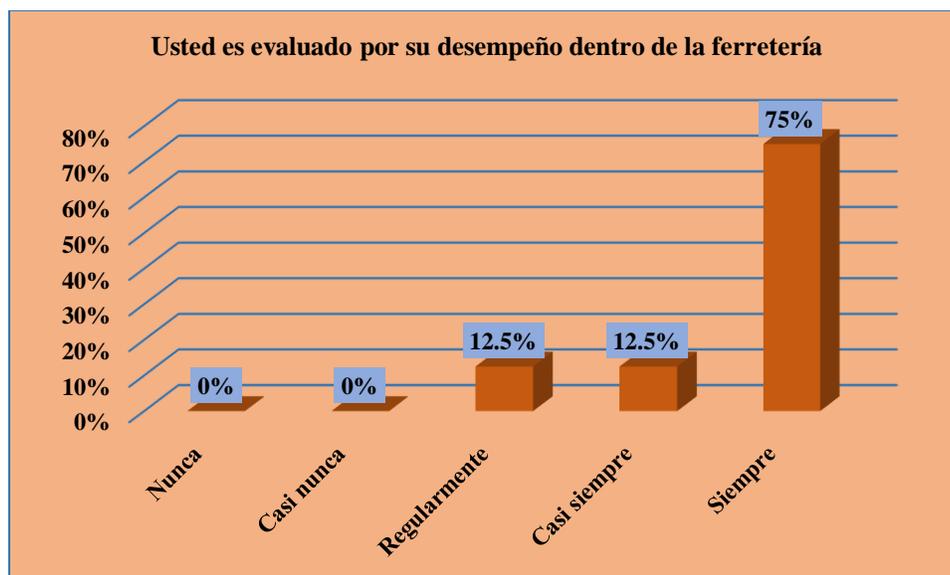
Interpretación: Según la tabla 9 y el gráfico 9, de los 8 trabajadores que representa 100% el 50% de los trabajadores encuestados indican que regularmente, un 25% de los trabajadores casi siempre, el 25% y el 50% de los trabajadores indican que siempre los socios de la ferretería realizan actividades para motivar a sus trabajadores.

Tabla 11: Usted es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		0	0	0%
Casi nunca		0	0	0%
Regularmente		1	1	12.5%
Casi siempre		1	2	25%
Siempre		6	8	100%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 11: Usted es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

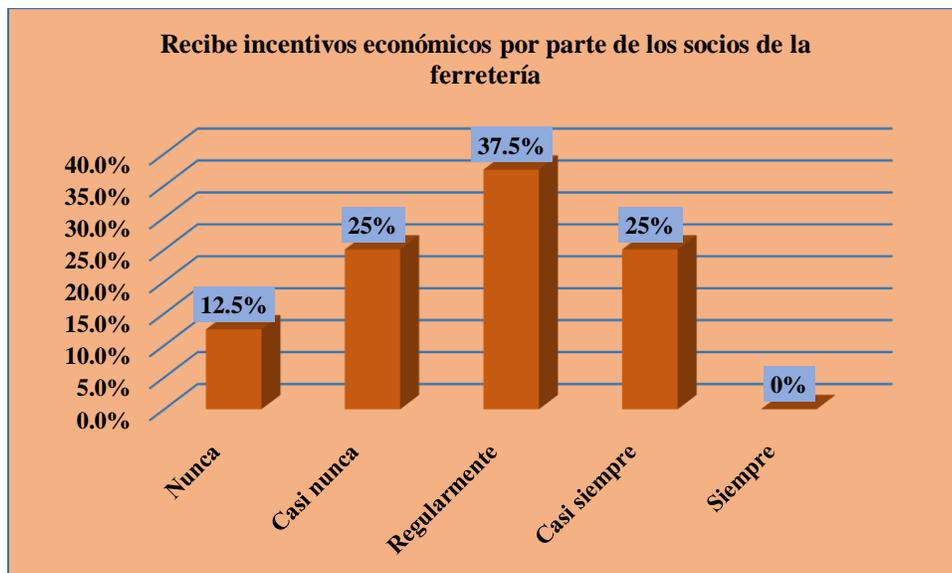
Interpretación: Según la tabla 11 y el gráfico 11, de los 8 trabajadores que representa al 100% el 12.5% de los trabajadores encuestados indican que regularmente son evaluados por su desempeño dentro de la ferretería, un 12.5% de los trabajadores casi siempre, el 12.5% y el 75% de los trabajadores indican que siempre son evaluados por su desempeño dentro de la ferretería.

Tabla 12: Recibe incentivos económicos por parte de los socios de la ferretería.

Alternativas	N° de trabajadores		Porcentaje	
	Xi	fi	Fi	Hi%
Nunca		1	1	12.5%
Casi nunca		2	3	25%
Regularmente		3	6	37.5%
Casi siempre		2	8	25%
Siempre		0	8	0%
Total		8		100%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Gráfico 12: Recibe incentivos económicos por parte de los socios de la ferretería.



Fuente: Encuesta (elaboración propia).

Interpretación: Según la tabla 12 y el gráfico 12, de los 8 trabajadores que representa el 100% el 12.5% de los trabajadores encuestados indican que nunca perciben incentivos económicos por parte de los socios de la ferretería, un 25% de los trabajadores casi nunca, el 37.5% indica regularmente y el 25% de los trabajadores indican que casi siempre perciben incentivos económicos por parte de los socios.

CUADRO DE RESULTADOS

N°	Preguntas	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	siempre
1	¿Los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo?	0%	25%	25%	37.5%	12.5%
2	¿Los socios de la ferretería dejan que usted demuestre sus habilidades como trabajador?	0%	0%	25%	25%	50%
3	¿Los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa?	0%	0%	12.5%	12.5%	75%
4	¿Siente que los socios de la ferretería son buenos líderes y toman decisiones ante cualquier problema que se presenta?	0%	0%	12.5%	25%	62.5%
5	¿Dentro de la ferretería existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios?	0%	0%	12.5%	0%	75.5%
6	¿Existe una comunicación fluida y clara dentro de la ferretería?	0%	0%	0%	25%	75%

7	¿Los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema?	0%	0%	0%	62.5%	37.5%
8	¿Los socios de la ferretería muestran buena conducta con sus trabajadores?	0%	0%	12.5%	37.5%	50%
9	¿Usted percibe recompensas por lograr sus objetivos dentro de la ferretería?	0%	0%	12.5%	62.5%	25%
10	¿Los socios de esta ferretería realizan actividades para motivar a sus trabajadores?	0%	0%	25%	25%	50%
11	¿Usted es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería?	0%	0%	12.5%	12.5%	75%
12	¿Recibe incentivos económicos por parte de los socios de la ferretería?	12.5%	25%	35.5%	25%	0%

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo general

Con respecto al objetivo general planteada, Describir la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Con la respuestas dadas por los trabajadores de la ferretería COPACONST S.A.C se describe que la toma de decisiones es buena ya que los socios de la empresa incitan al trabajo en equipo, que tienen la capacidad y son buenos para líderes, toman una buena decisión ante cualquier problema, las comunicaron es adecuada porque existe intercambio de ideas, piden su opinión de sus trabajadores para tomar alguna decisión y la motivación lo consideran importante ya que los trabajadores reciben incentivos económicos y son evaluados por su desempeño, Este resultado coincide con (Cefrian, 2019) en su investigación llega a la conclusión que la toma de decisiones es un instrumento administrativo importante que proporcionará seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, mejora en la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones, de igual manera ayuda a obtener resultados positivos, así como el trabajo se realice de manera más eficiente y efectiva garantizando su éxito de las mismas.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 1

Con respecto al objetivo específico Identificar la importancia del liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Se logró identificar la importancia del liderazgo así como indica la tabla N° 1, el 37.5% dicen que casi siempre los socios de la ferretería incitan al trabajo en equipo, también según la tabla N° 2, el 50% de los trabajadores dicen que los socios de la ferretería les deja que demuestren sus habilidades sus trabajadores, según la tabla N° 3, el 75% de los trabajadores dicen que los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar y según la tabla 4, el 62.5% de los trabajadores manifiestan que los socios de le ferretería son buenos líderes dentro de la empresa y toman buenas decisiones. Estos resultados concuerdan con (Molina, 2018) quien obtiene como resultado con respecto al liderazgo, un 71.43% de los empleados establecen que hay trabajo en equipo, sus jefes son líderes y les inspiran confianza, mientras el 28.57% establecen que no hay trabajo en equipo adecuada, sus jefes no son líderes y no les inspira confianza.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 2

Con respecto al objetivo específico Analizar la importancia de la comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Se logró analizar la importancia de la comunicación según los resultados de la tabla N° 5, el 87.5% de los encuestados aseguran que existe intercambio de ideas entre los trabajadores y las socios, asimismo los resultados de la tabla N° 6, el 75% de los trabajadores mencionan que existe una comunicación fluida y clara dentro de la ferretería, también según la tabla N° 7, el 62.5% de los trabajadores expresan que casi siempre los socios de la ferretería piden su opinión de los trabajadores para resolver algún problema

y según la tabla N° 8, el 37.2% de los trabajadores afirman que casi siempre los socios muestran buena conducta con sus trabajadores. Estos resultados coinciden con (Prado, 2019) quien llega a un resultado Según la encuesta de apreciación del personal de la Empresa Thermal Engineering S.A.C. el 4% está en desacuerdo y el 96% está totalmente de acuerdo, que los trabajadores y sus jefes mantienen una buena comunicación y hacen participes a los trabajadores en las decisiones que toman dentro de la empresa Thermal Engineering S.A.C.

5.2.4. Respecto al objetivo específico 3

Con respecto al último objetivo es específico Conocer la importancia de la motivación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Se logró conocer la importancia de la motivación según los resultados de la tabla N° 9, el 625% de los trabajadores confirman que casi siempre perciben recompensas por lograr los objetivos dentro de la ferretería, asimismo según la tabla N° 10, el 50% de los trabajadores revelan que los socios realizan actividades para motivar a sus trabajadores, también según la tabla N° 11, el 75% de los trabajadores confirman que es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería y por ultimo según la tabla N° 12, el 37.5% de los trabajadores aseguran que regularmente reciben incentivos económicos por parte de los socios de la empresa. Estos resultados coinciden (Molina, 2018) quien obtuvo como resultado El 74% de los colaboradores afirman que se sienten motivados, creen que es justo las remuneraciones que reciben y porque valoran la oportunidad que la empresa

brinda de ganar según sea su desempeño. El 26% de los colaboradores se sienten desmotivados y no es justo la remuneración que reciben por su desempeño.

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo al objetivo general de la presente investigación, se logró describir que la toma de decisiones es buena en la ferretería ya que dan importancia al liderazgo, a la comunicación y la motivación hacia los trabajadores. La toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas tiene un proceso lo cual consiste en observar los problemas desde diferentes enfoques y acoger a una estructura flexible que le permita actuar a la organización con rapidez para adoptar a cualquier situación.
- De acuerdo al objetivo específico N° 1: se logró identificar la importancia del liderazgo, ya que existen dentro de la empresa líderes quienes son capaces de incentivar, emprender, direccionar a sus trabajadores.
- De acuerdo al objetivo específico N° 2: se logró analizar la importancia de la comunicación ya que dentro de la empresa existe una comunicación adecuada entre los trabajadores y los socios, existe una comunicación clara y fluida. Una buena comunicación hace se sea mejor competitivo la empresa.
- De acuerdo al objetivo específico N° 3: se logró conocer la importancia de la motivación ya que existe una motivación adecuada hacia el personal por parte de los socios, el personal es evaluada por su desempeño y asimismo la motivación hacia el personal es muy importante en las empresas ya que las micro y pequeñas empresas necesitan de personas para su funcionamiento de una manera normal, pero si desea que funcione de una manera excelente esas personas tienen que estar motivados, por ello se debe considerar uno de las prioridades de la empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Se le recomienda a la ferretería COPACONST S.A.C. que considere importante la opinión de sus colaboradores, que se realice una lluvia de ideas de parte de ellos para lograr tomar la mejor decisión posible.
- La motivación es sustancial para cualquiera empresa por lo tanto la ferretería COPACONST S.A.C. debe realizar actividades, premios, vacaciones y recompensas con el fin de motivar al colaborador para que sea eficiente en tarea que se le asigne.
- Se debe considerar la importancia de ofrecer incentivos económicos a los colaboradores, eso hace que ellos realizan sus tareas con más entusiasmo y se sientan motivados.
- Ser líder es pues hacer partícipe a tus colaboradores, por ende, se debe hacer a los colaboradores participes en la toma de decisiones cualquiera fuera la situación que le incumba a la ferretería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2018). Liderazgo organizacional, toma de decisiones y. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24085/Aguilar_SJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alcala, U. d. (2013). Que es investigacion cuantitativa. Obtenido de <https://www.master-finanzas-cuantitativas.com/que-es-investigacion-cuantitativa/>
- Álvarez, C. (2011). *Metodología de la investigacion cuantitativa y cualitativa*. Neiva. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Arias , J., Villasis , M., & Miranda , M. (s.f.). 2016. Mexico. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. 25. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Begazo, J. (2014). *La tama de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana*. Obtenido de <file:///C:/Users/Asus/Downloads/11690-Texto%20del%20art%C3%ADculo-40786-1-10-20160420.pdf>
- Borea, F. (2013). La toma de decisiones. 3. Obtenido de <http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/4/26/m0.pdf>

Cabrera, M. (2015). La toma de decisiones en comunicación organizacional. Obtenido de https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/TESIS_MARIANGEL_ES_CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos , D., & Casas. (2016). *La encuesta como Técnica de elaboración de cuestionarios estadísticos de los datos* . 25. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Castillo, M. (2014). *Sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas industria química del distrito de Ate Vitarte - año 2013*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1118/1/castillo_fmymy.pdf

Cefrian, F. (2019). Importancia del control interno de calidad 2019. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11108/CONTROL_INTERNO_GESTION_EMPRESARIAL_DECISION_CEFRIAN_PENAFIEL_FIORELA_%20NELIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cervantes, I. (2016). Que es la comunicación. Obtenido de <https://www.comunicayemprende.com/que-es-comunicacion/>

Corcuera, N. (2018). Relación entre la gestión de la información y la toma de. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14749/Corcuera_ONJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cuno, H. (2017). Definición de comunicación. Obtenido de <https://brainly.lat/tarea/5940875>
- Duarte, G. (2013). Que es la capacidad . Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>
- Dzul, M. (2016). Diseño no experimental. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Franco, Y. (2014). *Tesis de investigacion y muestra*. Venezuela. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Gómez, E. (2013). Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días. Obtenido de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/
- Gómez, I. (2015). Evaluación de desempeño en la gestión empresarial. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-desempeno-en-la-gestion-empresarial/>
- Gómez, J. (2017). *Estilos de liderazgo*. Obtenido de <https://ined21.com/13-estilos-de-liderazgo/>

- Gutiérrez, A. (2016). *Toma de decisiones*. Obtenido de <http://cursos.aiu.edu/Toma%20de%20Decisiones/PDF/Tema%201.pdf>
- Hansen, B. (2017). La reglas del intercambio de ideas. Obtenido de <https://www.wrike.com/es/blog/las-reglas-del-intercambio-de-ideas-guia-del-director/>
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , P. (2015). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Sexta Edición. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández. (2013). Ensayo de liderazgo. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/72442749/ENSAYO-DE-LIDERAZGO>
- Hernández, A. (2014). Toma de decisiones y administración financiera. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-y-administracion-financiera-ensayo/>
- Ibañez, F. (2019). Análisis financiero y toma de decisiones del Centro. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/748/IBA%C3%91EZ%20SAMANEZ%20FLOR%20-%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ibarra, C. (2012). Metodología de la investigación. Obtenido de <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Marroquín, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Lima . Obtenido de http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Mocholí, A. (2017). La importancia de la comunicación. Obtenido de <https://anamocholi.com/importancia-comunicacion-porque-y-como-comunicar/>
- Molina. (2018). Liderazgo y toma de decisiones. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Molina-Fabiola.pdf>
- Molina, J. (2012). La toma de decisiones como herramienta estratégica de gestión. 15. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/9176/MolinaZuletaJahirsinio2012.pdf?sequence=2>
- Monterrosa. (2012). toma de decisiones en las organizaciones. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/3745/MonterrosaRomeroRichardNilso2010.pdf;jsessionid=F013585750BB300161050801DFEE7A53?sequence=2>
- Motivación. (2017). Significado de motivación . Obtenido de <https://www.significados.com/motivacion/>

- Noriega, M. (2012). La importancia del liderazgo en las organizaciones. Obtenido de http://www.utm.mx/edi_anteriores/temas036/ENSAYO3-36.pdf
- Pedro, & Gloria. (2011). *Toma de decisiones*. Obtenido de <http://wwwsimonrodriguez.blogspot.com/2011/05/ventajas-y-desventajas-en-la-toma-de.html>
- Piqueras, C. (2014). *Cualidad racional*. Obtenido de <https://www.cesarpiqueras.com/guia-para-definicion-de-objetivos/>
- Plaza, J. (2014). La importancia de la motivacion en la organizacion. Obtenido de <https://prezi.com/qjauofkvyd6x/la-importancia-de-la-motivacion-en-la-organizacion/>
- Prado, A. (2019). *Comuniación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering s.a.c. Bellavista - Callao, 2018. Callao*. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4145/PRADO%20Y%20LEVANO_POSGRADO_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quiroa, C. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral*. Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>
- Ramírez. (2013). *Importancia de la motivación laboral*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/importancia-de-la-motivacion-laboral/>
- Ramirez. (2014). *Toma de decisiones*. Obtenido de <http://norkysusley.blogspot.es/>

- Regader, B. (2015). *Los tipos de decisiones*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-decisiones>
- Regueiro, D. (2019). El verdadero trabajo en equipo. Obtenido de <https://degerencia.com/articulo/el-verdadero-trabajo-en-equipo/>
- Rodríguez, Y. (2014). Modelos de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información Cubanas. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/23997461.pdf>
- Salazar, C. (2012). Conducta. Obtenido de <https://definicion.de/conducta/>
- Tahay, M. (2012). Liderazgo. Obtenido de <http://elisatahay.blogspot.com/2011/05/ensayo-sobre-el-tema-liderazgo.html>
- Thompson, I. (2017). Definición de la comunicación. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20seg%C3%BAAn%20diversos%20autores%3A&text=Para%20Lamb%2C%20Hair%20y%20McDaniel,intercambio%20de%20informaci%C3%B3n%20entre%20person>
- Ucha, F. (2012). Definición de habilidad. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/habilidad.php>
- Uchua, F. (2013). *Definición de Recompensa*. Obtenido de Definición ABC : <https://www.definicionabc.com/general/recompensa.php>

Yanez, D. (2013). Investigación explicativa. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>

Ynfante, R. (2012). Los incentivos y la motivación. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

Yupanqui, A. (2015). *Toma de decisiones*. Chimbote. Obtenido de <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/69.pdf>

ANEXOS

Anexo 4: Cronograma de actividades

DIAGRAMA DE GANTT																	
ITEM	ACTIVIDADES	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		DEL 7 AL 13	DEL 14 AL 20	DEL 21 AL 27	DEL 28 AL 04 OCT.	DEL 05 AL 11	DEL 12 AL 18	DEL 19 AL 25	DEL 26 AL 01 NOV.	DEL 02 AL 8	DEL 9 AL 15	DEL 16 AL 22	DEL 23 AL 29	DEL 30 AL 06 DIC.	DEL 7 AL 13	DEL 14 AL 20	DEL 21 AL 24
1	Socialización del SPS/informe del trabajo de investigación y artículo científico.																
2	Presentación del primer borrador del informe final.																
3	Mejora de la redacción del primer borrador del informe final.																
4	Primer borrador de artículo científico.																
5	Programación de la segunda tutoría grupal/mejoras a la redacción del informe final y artículos científicos.																
6	Revisión y mejora del informe final.																
7	Revisión y mejora del artículo científico.																
8	Consultas y dudas sobre las calificaciones.																
9	Programación de la tercera tutoría grupal/calificación del informe final, artículo científico y ponencia por el DT.																
10	Calificación sustentación del informe final, artículo científico y ponencia por el JI.																
11	Elaboración del acta de aprobación o desaprobación del informe del trabajo de investigación.																

Anexo 2: Presupuesto

SUMINISTROS	CANTIDAD	Precio unitario	Precio Total
Lapicero	1	0.50	S/ 0.50
Cuaderno	1	2.00	S/ 2.00
Laptop	1	1,400.00	S/ 1,400.00
SERVICIOS			
Turnitin	1	50.00	S/ 50.00
Internet	2 meses	50.00	S/ 50.00
TOTAL			1,502.5

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COPACONST S.A.C

Encuesta de investigación: Toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías - caso empresa COPACONST S.A.C. en el distrito de san Juan Bautista, Ayacucho 2019

INSTRUCCIONES:

Lea la pregunta y marque con una (X) según su criterio.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
1	¿Los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
2	¿Los socios de la ferretería dejan que usted demuestre sus habilidades como trabajador?	1	2	3	4	5
3	¿Los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa?	1	2	3	4	5
4	¿Siente que los socios de la ferretería son buenos líderes y toman decisiones ante cualquier problema que se presenta?	1	2	3	4	5
5	¿Dentro de la ferretería existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios?	1	2	3	4	5
6	Existe una comunicación fluida y clara dentro de la ferretería?	1	2	3	4	5
7	¿Los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema?	1	2	3	4	5
8	¿Los socios muestran buena conducta con sus trabajadores?	1	2	3	4	5
9	¿Usted percibe recompensas por lograr sus objetivos?	1	2	3	4	5
10	¿Los socios de esta ferretería realizan actividades para motivar a sus trabajadores?	1	2	3	4	5
11	¿Usted es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería?	1	2	3	4	5
12	¿Recibe incentivos económicos por parte de los socios?	1	2	3	4	5

GRACIAS.

Anexo 4: Documento de consentimiento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Ayacucho, 07 de octubre del 2019

OFICIO N° 281-2019 – CC – ULADECH – AYACUCHO

Señor:

ROMEL AUCCATOMA GARAY

Gerente General de la Empresa COPACONST S.A.C.

Ciudad.

ASUNTO: Solicito autorización para realizar Trabajo de Investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Ayacucho y del mío propio, al mismo tiempo solicitar su autorización a fin de recopilar información para el trabajo de investigación: **TOMA DE DECISIONES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO FERRETERÍAS**, realizado por la estudiante de la Escuela Profesional de Administración HUANACO VELARDE KATIANA.

Agradeciendo por anticipado la atención a la presente, es oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD CATÓLICA
LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FILIAL AYACUCHO
Mg. Roberto Chiriquis Guerra
COORDINADOR DE LA ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN

COPACONST S.A.C.
RUC 2006103839
Romel C. Auccatoma Garay
GERENTE GENERAL

C.c.
Archivo

Av. Mariscal Cáceres N°1034 - Ayacucho, Perú
Telf.: (066) 317251 – Cel.: 966656129
#945789114
www.uladech.edu.pe

Anexo 5: Registro de la empresa en la SUNAT

RUC:	20601058384 - COPACONST S.A.C.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	03/03/2018
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	AV. CUSCO NRO. 385 URB. CIUDAD LIBERTAD DE LAS AMERICAS (A MEDIA CUADRA DEL GRIFO CHACCHI) AYACUCHO - HUAMANGA - SAN JUAN BAUTISTA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 52348 - VTA. MIN. ARTICULOS DE FERRETERIA. Secundaria 1 - CIU 51502 - VTA. MAY. MAQUINARIA, EQUIPO Y MATER.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 02/11/2018 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 25/10/2018
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 10/06/2019 20:28	

Anexo 6: validación del instrumento



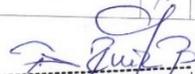
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:
 TOMA DE DECISIONES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO FERRETERÍAS -
 CASO EMPRESA COPACONST S.A.C. EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO
 2019.

AUTORA:
 HUANACO VELARDE, KATIANA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir los conceptos?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DIM1 LIDERAZGO									
1	¿Los socios de la ferretería incitan el trabajo en equipo?	X			X	X			X
2	¿Los socios de la ferretería dejan que usted demuestre sus habilidades como trabajador?	X			X	X			X
3	¿Los socios de la ferretería tienen la capacidad de liderar dentro de su empresa?	X			X	X			X
4	¿Siente que los socios de la ferretería son buenos líderes y toman decisiones ante cualquier problema que se presenta?	X			X	X			X
DIM2 COMUNICACIÓN									
5	¿Dentro de la ferretería existe intercambio de ideas entre los trabajadores y los socios?	X			X	X			X
6	¿Existe una comunicación fluida y clara dentro de la ferretería?	X			X	X			X
7	¿Los socios de la ferretería piden su opinión de usted para solucionar algún problema?	X			X	X			X
8	¿Los socios muestran buena conducta con sus trabajadores?	X			X	X			X
DIM3 MOTIVACIÓN									
9	¿Usted percibe recompensas por lograr sus objetivos?	X			X	X			X
10	¿Los socios de esta ferretería realizan actividades para motivar a sus trabajadores?	X			X	X			X
11	¿Usted es evaluado por su desempeño dentro de la ferretería?	X			X	X			X
12	¿Recibe incentivos económicos por parte de los socios?	X			X	X			X


 Lic. Adm. Pineda, Katiana Berrocal
 CLAD 05191

Firma y/o sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Paul Joel Ruiz Berrocal
identificado con el número de DNI N° 41902942 licenciado en
Administración con CARNET DE COLEGIO N° 05191 he
revisado el proyecto de tesis denominado "TOMA DE DECISIONES EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO FERRETERÍAS - CASO EMPRESA
COPACONST S.A.C. EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO
2019." que desarrolla la estudiante de administración KATIANA HUANACO
VELARDE, CON DNI N° 48045845, para optar el grado académico de bachiller en
ciencias administrativas.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de
optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el tesista puesto que reúnen
las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, de noviembre del 2019



Firma y/o sello

Anexo 7: Fotografía con uno de los trabajadores de la ferretería COPACONST S.A.C.



Anexo 8: Turnitin

