



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 CEVICHERÍAS:
CASO EMPRESA CEVICHERÍA MARISQUERÍA MAR
DEL PLATA DEL DISTRITO DE SAN JUAN
BAUTISTA, AYACUCHO 2019

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

AUTORA
RIOS TORRES, MARISOL
ORCID: 0000-0001-5970-9725

ASESOR
CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE - PERÚ
2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Rios Torres, Marisol

ORCID: 0000-0001-5970-9725

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda
ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidenta

Limo Vasquez, Miguel Angel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar
ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias
ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

DEDICATORIA

A mis padres, por estar conmigo a pesar de las dificultades en la vida, y también a mis maestros y asesores de mi querida Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: describir la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. La población son 4 dirigentes de la empresa estudiada. Para la recolección de datos, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Con respecto a la dimensión de habilidad de decisión, los resultados muestran que en promedio el 75% están muy de acuerdo en que esta es buena; con respecto a la dimensión de decisión en trabajo en equipo se encontró que en promedio el 50% mencionan que están muy de acuerdo en que es muy regular; y en la dimensión de calidad de decisión, el 75% en promedio mencionan que muy de acuerdon en que es muy buena. Se llegó a la conclusión de que la toma de decisiones de los dirigentes de la cevichería y marisquería Mar del Plata de distrito de San Juan Bautista es efectiva.

Palabras Clave: Calidad de decisión, habilidad de decisión, toma de decisiones

ABSTRACT

The general objective of this research work was: to describe decision-making in micro and small companies, cevicherías category: case of the Mar del Plata seafood cevichería company in the district of San Juan Bautista, Ayacucho 2019. The methodology was applied with a focus quantitative, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The population is 4 leaders of the company studied. For data collection, the survey technique and the questionnaire instrument were used. Regarding the decision ability dimension, the results show that on average 75% strongly agree that it is good; With regard to the dimension of decision in teamwork, it was found that on average 50% mention that they strongly agree that it is very regular; and in the dimension of decision quality, 75% on average mention that they strongly agree that it is very good. It was concluded that the decision-making of the leaders of the Mar del Plata cevichería and seafood restaurant in the San Juan Bautista district is effective. "

Keywords: Decision quality, decision ability, decision making

CONTENIDO

Titulo.....	i
Equipo de trabajo.....	ii
Jurado evaluador y asesor.....	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Contenido.....	vi
Titulo.....	vii
Índice de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	2
2.1 Antecedentes	3
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Hipótesis de la investigación	26
2.4 variables	26
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1 El tipo y el nivel de la investigación	27
3.2 Diseño de la investigación	27
3.3 Población y muestra	28
3.4 Definición y operacionalización de la variable e investigadores	29
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.6 Plan de análisis	30
3.7 Matriz de consistencia	31
3.8 Principios éticos	33
IV. RESULTADOS	35
4.1 Resultados	35
4.2 Análisis de resultados	43
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1 Referencias Bibliográficas	49
5.2 Anexos	55

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1: Capacidad para tomar buenas decisiones.....	35
Tabla 2: Tiene las competencias necesarias para tomar buenas decisiones	35
Tabla 3: Las tareas que realiza dentro de su organización exigen tener una buena toma de decisiones	36
Tabla 4: La coordinación que tiene con el resto de trabajadores de su organización es buena	37
Tabla 5: El resultado que obtiene después de tomar una decisión en su empresa le es satisfactorio.	38
Tabla 6: El nivel de colaboración que existe dentro de su organización es alto.	38
Tabla 7: El nivel de satisfacción que percibe de sus clientes es alto.....	39
Tabla 8: Los clientes están conformes con la calidad de su empresa.....	40
Tabla 9: La calidad de atención de local que tiene su local es buena	40
Tabla 10: Usted tiene las habilidades necesarias para tomar buenas decisiones sobre su empresa.....	41
Tabla 11: El trabajo en equipo en su empresa es muy efectivo	41
Tabla 12: La calidad que brinda su empresa es muy elevada	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Capacidad para tomar buenas decisiones	59
Figura 2. Competencias necesarias para tomar buenas decisiones.....	59
Figura 3. Las tareas que realiza buena toma decisiones	60
Figura 4. La coordinación s de trabajadores de organización es buena	60
Figura 5. Resultado que obtiene después de tomar una decisión	61
Figura 6. El nivel de colaboración que existe dentro de su organización es alto. 61	
Figura 7. El nivel de satisfacción que percibe de sus clientes es alto.....	61
Figura 8. Los clientes están conformes con la calidad de su empresa.....	62
Figura 9. La calidad de atención de local que tiene su local es buena	62
Figura 10. Tiene las habilidades necesarias decisiones sobre su empresa	62
Figura 10. Tiene las habilidades necesarias para tomar buenas decisiones.....	63
Figura 11. El trabajo en equipo en su empresa es muy efectivo	63
Figura 12. La calidad que brinda su empresa es muy elevada	63

I. INTRODUCCIÓN

La toma de decisiones representa hoy en día una herramienta muy importante dentro de las organizaciones, ya que permite no solo dirigir de manera correcta la organización, como vemos en la en la empresa colombiana pollería la Rosticería, en la investigación que se realizó muestra que es una empresa se vio afectada por mal manejo de los dirigentes de dicha empresa (Callupe & Carrasco, 2017).

Mientras que la empresa limeña Don Tito en la investigación realizada por (Durant 2018) muestra que gracias las personas capacitadas en tomar buenas decisiones para su empresa está marchando hacia buen camino.

En cambio, en Ayacucho según la investigación de (Ramírez y Suarez, 2016) muestra que en cevichería marisquería Mi Casa tuvo un mal manejo de los representantes por lo tanto estuvo en situaciones críticas teniendo como consecuencia perdida de sus clientes. Por ello surgió la inquietud de investigar sobre la toma de decisiones y se planteó el problema general de esta investigación que es: ¿Cuáles son toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019?; cuyo objetivo general es: describir la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Teniendo en cuenta ese objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar las habilidades de decisión de los dirigentes en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Identificar las decisiones de trabajo de los dirigentes en las

micros y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Determinar la calidad de decisión en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

El presente trabajo presentado en la escuela de administración tiene como línea de investigación en gestión de calidad en el micro y pequeñas empresas cuyo objetivo es desarrollar investigaciones relacionadas al proceso administrativo de: planeación, dirección, organización y control el tema a investigar pertenece a función de planeación.

La justificación radica en que permitirá optar el grado bachiller en la carrera de administración de empresas, según el Regl. Regis. De Trabajos De Investigación. Como también nos permitirá tener más conocimiento sobre la toma decisiones en las pequeñas y micro empresas y así poder orientar a los jefes, gerentes y otros encargados de la empresa para que puedan tomar una decisión adecuada.

Con este proyecto se pretende beneficiar a los empresarios y trabajadores de esta empresa en cuanto a conocimientos acerca de la toma de decisiones, dando información útil para que estos puedan usar estos datos en la gestión de la mejora de la toma de decisiones dentro de su organización.

La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Se obtuvo como población a 4 dirigentes de la empresa: cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista. Para la recolección de datos, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario conformado por 12 preguntas usando a escala valorativa de Likert obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los encuestados mencionan que los

representantes de esta empresa si tienen las capacidades necesarias para tomar una buena decisión, el 75% de los dirigentes si tienen las competencias necesarias para tomar una buena decisión, el 100%, si es muy exigente tener una buena de toma de decisión, el 100% de los representantes de esta empresa, mantiene una muy buena coordinación, el 75% tienen muy bueno el resultado de las decisiones que toma, el 50% hay una buena colaboración, el 100% es satisfactorio que percibe de sus clientes es muy buena, el 75% sus clientes están muy conformes con la calidad de sus productos que ofrecen, 50% de los encuestados mencionan que la atención es de buena calidad en su local, el 100% que tienen habilidades necesarias para tomar una buena decisión, el 75% el trabajo en equipo en su empresa es buena y el 75% la calidad que brinda su empresa es muy elevada.

Finalmente, la investigación, se concluye lo siguiente: la toma de decisiones de los dirigentes de la cevichería y marisquería Mar del Plata de distrito de San Juan Bautista es efectiva, ya que la habilidad de decisión, la decisión en el trabajo en equipo y la calidad de decisión son buenas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

García (2016) en su investigación denominada *Toma de decisiones por grandes organizaciones en condiciones de Incertidumbre: Estudio de las grandes hidroeléctricas en Colombia 2010-2020*, realizado en Colombia, tuvo como su objetivo: identificar la toma de decisiones ambientales bajo condiciones de incertidumbre, de las grandes organizaciones encargadas de la construcción de proyectos hidroeléctricos en Colombia durante el período 2010-2020, y sus implicaciones para las comunidades locales. La metodología fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo.

Como resultado se llegó que el 80% se identificó en la toma de decisiones ambientales bajo condiciones de incertidumbre, de las grandes organizaciones encargadas de la construcción de proyectos hidroeléctrico.

Se llegó a la conclusión de que las organizaciones seleccionadas, sus características y los megaproyectos hidroeléctricos que adelantan en el período 2010 – 2020, presentan fallas en el proceso de toma de decisiones en materia ambiental, porque que resulta de vital importancia el proceso para identificarlas.

Canós, Pons , Valero y Julien (2017) en su investigación titulada *Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación realizada en Valencia – España*. Teniendo como objetivo general: Reconocer diferentes enfoques sobre la toma de decisiones en la empresa e Identificar el grado de

incertidumbre que debe tener en cuenta el decisor a la hora de tomar decisiones. La metodología es de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo.

La investigación llegó a un resultado que el 59% si reconocieron en diferentes enfoques sobre la toma de decisiones.

La investigación llegó a la conclusión de que luego de estudiar el proceso de toma de decisiones empresariales y hemos clasificado las decisiones en función de diferentes criterios. Previamente, hemos contextualizado la toma de decisiones en la organización ante diferentes grados de incertidumbre. También hemos descrito varios enfoques al respecto y las principales características de cada uno, así como el ciclo Información-Decision-Acción.”

Según Mendoza (2018) en su investigación titulada *El Análisis Financiero Como Herramienta Básica En La Toma De Decisiones Gerenciales, Caso: Empresa Hdp Representaciones*. Realizada en Ecuador y cuyo objetivo principal es: analizar el comportamiento financiero de la empresa HDP Representaciones para contribuir a la toma de decisiones, la metodología es de nivel cualitativo y de diseño no experimental transversal. como resultado se llegó que el 30% el comportamiento financiero de la empresa está muy mala.

La investigación concluyó en que se aprueba la hipótesis, la cual indica que el análisis financiero SI es una herramienta que facilita la toma de decisiones en la empresa HDO Representaciones, por cuanto una vez que se implementaría el modelo de gestión se agilizarán las operaciones del

presupuesto a nivel contable y financiero, todo ello basado en la aplicación del plan estratégico.

Antecedentes nacionales

Contreras & de la Quintana (2016) en su investigación titulada *Implementación de un Sistema de Toma de Decisiones para Banco de Crédito BBVA Continental del Perú realizada en el Perú*, tuvo como objetivo general: mejorar el proceso de gestión de la información de rentabilidad en la Banco de Crédito BBVA Continental del Perú realizada en el Perú, para ayudar en la toma de decisiones de los ejecutivos de negocio. El tipo de investigación para ese proyecto fue Aplicada, y de nivel descriptivo. Como resultado 75% se vio que se puede mejorar el proceso de gestión de la información de la rentabilidad.

El proyecto concluyó en que debido que se basaron en el conocimiento teórico ya existente, el que se confrontara con la realidad de la Banca Mayorista del BCP donde actualmente se viene gestionando de manera ineficiente la información, se logró proponer una solución e implementarla, buscando finalmente demostrar su validez. Esta solución al final del proceso mostró una efectividad del 90%.

Panduro (2017) en su investigación titulada *Control Interno Y Toma De Decisiones En El Programa Nacional De Infraestructura Educativa, 2016*. Realizada en Tarapoto, presentó el siguiente objetivo general: determinar

la relación entre control interno y la toma de decisiones en personal administrativo del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Ministerio de Educación, 2016. En la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, tipo descriptivo. Esta investigación llegó a la como resultado de que el control interno del personal administrativo del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Ministerio de Educación, está caracterizado por un nivel eficiente (40,8%), la toma de decisiones del personal administrativo del Programa Nacional de Infraestructura se con Educativa del Ministerio de Educación, está caracterizado por un nivel adecuado (40,2%), existe relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión ambiente control y la toma de decisiones en personal administrativo, se concluye que la que el control interno del personal administrativo del programa nacional de infraestructura de ministerio de educación está caracterizado.

Díaz (2017) En su investigación titulada *Plan estratégico y la Toma de decisiones gerenciales de SALUDPOL - Chimbote en el año 2017*. Realizada en Chimbote presentó el siguiente objetivo general: determinar la relación entre el plan estratégico y la toma de decisiones gerenciales de SALUDPOL-Chimbote en el año 2017. La metodología fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo – diseño no experimental. La conclusión de esta investigación menciona que no se realiza la toma de decisiones gerenciales de acuerdo a lo que establece el plan estratégico, estas

decisiones se toman al azar solo para solucionar los problemas que se presenten diariamente, es decir no se hace uso de las estrategias que el plan estratégico establece, dificultando el desarrollo esperado por parte de la institución.

Antecedentes locales

Montes (2017) en su investigación *Corrientes de Opinión Pública a Partir de los Líderes de Oposición a la Gestión 2011 - 2014 y la Actual Gestión del Gobierno Regional de Ayacucho Realizada en Ayacucho*, presentó el siguiente objetivo general: estudiar la influencia de líderes de opinión de oposición a la gestión 2015-2017 y la actual gestión del Gobierno Regional de Ayacucho en la formación de las corrientes de opinión pública en la ciudad de Ayacucho. El método general que permite realizar la presente investigación es el método hipotético deductivo, ya que a través de la observación de la realidad se realiza una reflexión racional de los hechos o fenómenos, el tipo de cuantitativo y el nivel descriptivo. Y como resultado se llegó que el 70% tienen la influencia de líderes de opinión de oposición a la gestión 2015 a 2017.

La conclusión de esta investigación menciona que no se confirma puesto que los líderes de opinión de oposición a la gestión 2011 - 2014 y la actual gestión del Gobierno Regional de Ayacucho no influyó directamente en la formación de las corrientes de opinión pública en el distrito de Ayacucho. Además, la televisión es la principal fuente de información para los residentes de la zona urbana del distrito y casi la mitad de esta población

concuenda con las opiniones vertidas en los medios de comunicación, por quienes han sido identificados como oposición a la actual gestión del Gobierno Regional de Ayacucho, a pesar de un alto porcentaje de la población que reconoce tener poco conocimiento de la realidad social y política de nuestra región.

Arce (2019) en su investigación titulada *la Contabilidad Gubernamental Como Instrumento de Información Financiera y Presupuestal y su Incidencia en la Toma de Decisiones en las Entidades Públicas de la Provincia de Huamanga, 2015*, realizada en Ayacucho planteó el siguiente objetivo general: determinar que la contabilidad gubernamental es un instrumento de información financiera y presupuestal que incide en la toma de decisiones en las entidades públicas de la Provincia de Huamanga. La metodología fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo no experimental. La conclusión de esta investigación menciona que la contabilidad gubernamental incide en la toma de decisiones en las entidades públicas de la provincia de Huamanga, además los estados consideran que la contabilidad gubernamental, incide en la gestión eficiente de las entidades públicas de la provincia de Huamanga y por último la contabilidad gubernamental influye en la ejecución financiera y presupuestal de las entidades públicas de la provincia de Huamanga.

2.2 Bases teóricas

Toma de decisiones

Evans (2017) sostiene que la toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas. La toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. La calidad de la decisión que se tome tiene relación con la habilidad y conocimiento de la persona o el grupo de personas que trabajan en equipo con respecto al problema.

Tomar decisiones no es algo desconocido para nosotros: lo hacemos todos los días, es probable que al tomar tantas, algunas parezcan automáticas, por lo que hay que tener especial cuidado con estas. Las buenas decisiones no se logran fácilmente, son el resultado de un arduo ordenado proceso mental. Las condiciones cambian, así que no podemos exponernos a los riesgos de una respuesta mecánica o un enfoque intuitivo. De hecho, las experiencias para decisiones rápidas pueden ser tan grandes que nos pueden llevar; sin darnos cuenta, a una trampa (Gutiérrez, 2017).

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

Palomino (2019) menciona que para garantizar que su estilo para tomar decisiones sea efectivo, puede resultar útil tomar distancia del proceso y analizar cómo es su enfoque típico. ¿Cuáles son las fortalezas y las debilidades del enfoque? ¿Qué medidas se necesitan para mejorar y desarrollar las destrezas y capacidades en este aspecto? En particular, reflexione acerca de cada etapa del proceso de toma de decisiones y decida en qué áreas se podrían mejorar las destrezas. Esto significa saber cuándo se puede tomar una decisión en forma independiente y cuándo se necesita apoyo en otros. Significa también saber, por ejemplo, cuándo confiar en los propios instintos, cuando recabar más información y cuando hacer participar a otras personas. Hay muchos otros elementos que son significativos: por ejemplo, cuándo aplicar los principios y cuándo ser pragmático; cuándo hacer concesiones y cuándo mantenerse firme; cuándo ser innovador y desafiante; cuándo adherir a lo establecido; y, sobre todo, prever cuándo una decisión tendrá éxito y cuándo fracasará. Por medio de este análisis, debería mejorar la calidad de las decisiones, y debería haber también más coherencia, con lo cual será más fácil para los demás entenderlas y emularlas.

Rodríguez (2019) sostiene que, a pesar de tener objetivos, estrategias y escenarios diferentes al Gobierno, el sector privado sigue un modelo político en la toma de decisiones. ¿Es beneficioso este modelo, o solo debería aplicarse al sector público? Desde 1999, el Perú ha logrado un crecimiento económico sostenido, a pesar de la crisis económica. Esta tendencia

permitió un aumento del presupuesto en el sector público, que llegó a superar los 157 000 millones de soles en el 2018. En este contexto, el Gobierno tuvo que tomar una decisión crucial sobre la distribución del presupuesto para alcanzar el mayor beneficio social que fuera posible. ¿Qué criterio debe seguir el Gobierno para tomar mejores decisiones? La respuesta más sencilla es la distribución. Muchos actores políticos intervienen en este proceso: el Congreso, donde colisionan ideas muchas veces contrarias, y el Ejecutivo, que es un poco más compacto. Se suman sectores públicos como salud, educación, seguridad y justicia, así como otras fuerzas a las que debemos comprender antes de elegir.

Herbert Simón (2017) mencionan que las proposiciones fácticas son afirmaciones acerca del mundo que podemos ver y observar su manera de operar. Estas proposiciones de hecho pueden ponerse a prueba para determinar si son verdaderas o falsas, o si realmente ocurre lo que ellas afirman acerca del mundo o si no ocurre. Las decisiones son algo más que proposiciones de hecho. Desde luego 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 el estado futuro de cosas con preferencia a otro y dirigen el comportamiento hacia la alternativa elegida, tienen un contenido ético tanto como fáctico. Así la cuestión de si las decisiones pueden ser correctas e incorrectas se resuelve en la cuestión de si los términos éticos como “deber” o “bondad”, tienen un significado puramente empírico. Los términos éticos no son

completamente reducibles a términos de hecho. Para determinar si una proposición es correcta, debe comparársela directamente con la experiencia, con los hechos; o debe llevar, por razonamiento lógico a otras proposiciones comparables con la experiencia. Pero las proposiciones fácticas no pueden derivarse de las éticas por ningún proceso de razonamiento, ni las proposiciones éticas pueden compararse directamente con los hechos, ya que afirman deberes más que hechos. Por consiguiente, no hay manera de demostrar, empírica o racionalmente, la corrección de las proposiciones éticas. Desde este punto de vista, si una frase declara que un particular estado de cosas “debe ser”, o que es “preferible” o “deseable”, la frase desempeña una función imperativa y no es ni verdadera ni falsa, ni correcta ni incorrecta. Y puesto que las decisiones encierran una valoración de esta clase, no pueden ser descritas objetivamente como correctas o incorrectas.

Quiroa (2016) menciona que se deben de tomar en cuenta las propuestas de los colaboradores ya que muchas veces ellos pueden tener la solución a la problemática que vive la organización y también, se sentirán motivados al ver que son tomados en cuenta, el gerente no debe sentirse con toda la responsabilidad a la hora de tomar una decisión difícil, puede realizar una lluvia de ideas con sus compañeros para tener varias alternativas a la hora de darle soluciones a los problemas. Por tanto, en el presente estudio se establecerá la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de cada uno de los colaboradores para que su rendimiento sea mucho más

efectivo y eficiente al realizar cada una de sus funciones y se sienta satisfecho con su trabajo.

Iyengar (2017) menciona que el proceso de elegir puede resultar confuso y agotador. Hay tantas cosas que tener en cuenta, tanto de que responsabilizarse, que no es sorprendente que a veces deseemos un camino más fácil. El atractivo del derecho a elegir está en la promesa de sus probabilidades casi infinitas, pero estas no son también desconocidas. Podemos usar decisiones para dar forma a nuestras vidas, pero seguimos enfrentándonos a una gran incertidumbre. De hecho, elegir es algo potente precisamente porque existe la incertidumbre; si el futuro estuviera predeterminado, elegir no tendría tanto valor.

Lehrer (2011) menciona que ya desde Platón, los filósofos han descrito la toma de decisiones como un proceso en el que unas veces prima la razón y otras, la emoción. A veces sopesamos exhaustivamente pros y contras mientras que otras veces nos lanzamos sin pensar. Sin embargo, las investigaciones neurocientíficas más recientes indican que las mejores decisiones son las que se toman mediante una sabia mezcla de sentimiento y razón, un equilibrio que deberíamos conseguir en cualquier situación. Nuestro alcance los últimos avances científicos y los combina con situaciones reales, mostrándonos el proceso de toma de decisiones de la mente humana y, sobre todo, qué debemos hacer para adoptar siempre nuestra mejor opción.

Habilidad de decisión

Estela (2019) Menciona que la amabilidad es la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social.

Ucha (2017) menciona que 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. Casi todos los seres humanos, incluso aquellos que observan algún problema motriz o discapacidad intelectual, entre otros, se distinguen por algún tipo de aptitud.

En tanto y de acuerdo con que no todos los individuos somos iguales, venimos del mismo lado o nos gusta lo mismo, no todos los seres humanos observan la misma destreza para las mismas cosas y por suerte, gracias a esto es que existe la diversificación de tareas y trabajos.

Pérez & Merino (2016) sostiene que la habilidad es un cierto nivel de competencia de un sujeto para cumplir con una meta específica: “Ricardo tiene una gran habilidad para resolver problemas matemáticos”. En el caso de este último ejemplo, puede hablarse de habilidad matemática, que es la capacidad para emplear cifras con efectividad y para completar un proceso de raciocinio de manera adecuada.

Trabajo en equipo

Estela (2019) sostiene que el trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia para el trabajo en equipo mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes.

Libre (2017) sostiene que el trabajo en equipo es el que está hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos tienen en un objetivo común.¹ Pero para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y no que cada uno de los miembros realicen una parte del trabajo y juntarlas.

Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.

Duarte (2017) sostiene que el trabajo en equipo es la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. Desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer

referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, etc. Entonces, el trabajo en equipo resulta ser fundamental en muchísimos ámbitos de la vida y su éxito radica en saber sumar los talentos individuales. Un equipo funciona satisfactoriamente cuando sus integrantes trabajan en la misma dirección, cuando son capaces y cuando respetan los lineamientos que oportunamente se hayan planteado.

Calidad de decisión

Anónimo (2017) menciona que la calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

La calidad puede referirse a la calidad de vida de las personas de un país que se define como la comparación de los recursos necesarios para acceder a determinados bienes y servicios básicos. La calidad del servicio prestado por una determinada empresa es asociada a su calidad en relación a la percepción de satisfacción y la calidad de un producto en general se refiere a la calidad y durabilidad del bien.

Libre (2018) menciona que la calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un

producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad o también como comúnmente es encontrar la satisfacción en un producto cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún producto. La calidad es una propiedad inherente del sistema de producción o de operaciones empleado, a mayor madurez más cerca se estará de cumplir con los requisitos del cliente.

Indicadores de la calidad

Satisfacción en un producto: Ucha (2018) “menciona que la satisfacción que un cliente siente al respecto de un producto o servicio que consume porque cumple con sus demandas y expectativas, Es decir, se trata de la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró, ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.

Nivel de coordinación: García (2016) menciona que la coordinación entre niveles es definida de diversas formas por los informantes, que coinciden en considerarla complicada, pero necesaria, para la mejora de la eficiencia. Comunicación, conocimiento y relación entre los profesionales emergen como factores determinantes centrales de la coordinación, sobre los que influyen los valores de los profesionales y la existencia de mecanismos apropiados en las instituciones. Ambos dependen de las condiciones estructurales y organizativas, principalmente de carácter interno, aunque

también externas a las organizaciones, que determinan su desarrollo. Las estrategias de mejora propuestas se relacionan directamente con los factores identificados.

Capacidad: Pérez & Gardey (2013) afirman que la capacidad, por otra parte, es la destreza, la habilidad y la idoneidad que permite a la persona completar con éxito una tarea: Es un hombre de una gran capacidad que merece una oportunidad para dirigir la empresa”, “El señor no tiene la capacidad suficiente para resolver un problema semejante”, “Nadie puso en duda tu capacidad, pero lo cierto es que no cuentas con experiencia para solucionar esto.

Marco Conceptual

Toma de La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente cada individuo está ante situaciones en las que debe optar por algo, y esa decisión no siempre resulta simple. El proceso de la toma de decisiones se activa cuando se presentan conflictos en diversos ámbitos de la vida a los que hay que encontrarles la mejor solución posible especialmente en las empresas la toma de decisión es importante ya que de esa decisión se verá afectado el futuro de la empresa.

En el transcurso de nuestras vidas tomamos cientos de decisiones, cuyas consecuencias nos afectan tanto de forma positiva como negativa. Con las empresas pasa lo mismo, prácticamente todos los días se toman diferentes

tipos de decisiones que marcan su devenir tanto en el corto como en el largo plazo, pudiendo llevarlas al éxito, pero también al fracaso.

Toma de decisión en micro y pequeñas empresas

La toma de decisión en MYPES es muy importante especialmente en las empresas que recién se está formando y dependen de un hilo si fracasan o van por camino correcto allí entra la toma de decisión porque cualquier decisión que tome el presentante o el gerente se verá afectado la empresa por eso es muy importante identificar el problema después ver alternativas posibles, prever los resultados, optar una alternativa, monitorear los resultados de la opción elegida y analizar las ventajas y desventajas de la decisión tomada. Como también hay tipos de decisiones a tomar en una empresa como:

Decisiones de dirección

Las decisiones de dirección son aquellas en las que deciden los directivos o gerentes de la compañía. En pymes es lo habitual, mientras que en grandes empresas, la toma de decisiones se suele delegar, quedando la dirección como encargada de estudiar los resultados y planificar las medidas a medio y largo plazo.

Decisiones estratégicas

Las decisiones estratégicas se encargan de preparar el futuro de la empresa, es decir, son las decisiones que se toman para obtener resultados a medio y

largo plazo. Estas decisiones las toma la dirección o gerencia de la empresa dentro de escenarios que pueden entrañar diferentes grados de riesgo.

Decisiones individuales

Las decisiones individuales son aquellas que cualquier empleado de la empresa toma en su día a día. El control sobre estas decisiones es importante, porque un error repetido en el tiempo puede tener consecuencias económicas para la empresa o significar la pérdida de clientes.

Decisiones operativas

Las decisiones operativas son aquellas que se toman para realizar la gestión diaria de la empresa, es decir, los objetivos a alcanzar son a corto plazo o inmediatos. Estas decisiones pueden tomarlas los trabajadores de forma individual o los departamentos correspondientes.

Por ejemplo

2.3 Hipótesis de la investigación

En la presente investigación no se formuló ni hipótesis general ni específica.

Hernández, Fernández & Baptista, (2017) sostienen que las investigaciones de tipo descriptiva miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o investigar, por ello las investigaciones descriptivas no necesitan establecer hipótesis, dado que trato solo de mencionar las características de cada situación problemática.

2.4 variables

V.1.Toma de Decisiones.

III. METODOLOGÍA

3.1 El tipo y el nivel de la investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo.

En el tipo de investigación cuantitativo al momento de la recolección y presentación de los datos, estos se examinaron de manera científica, en forma numérica empleando la estadística. Es decir que los datos que se obtienen se tienen que cuantificar (Hernández et al., 2017).

El nivel de investigación fue descriptivo.

La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández et al., 2018).

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación usado fue no experimental.

El diseño no experimental se realizó sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al., 2016).

3.3 Población y muestra

Población: La población está constituida por 4 personas a cargo de la “Cevichería Marisquería Mar Del Plata” (1 administrador y 3 dueños). El RUC de la cevichería es 10450468903 y está ubicada en el Jr. Los Laureles Mz. H Lote 10 en el distrito San Juan Bautista.

La población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. De estos se reunió las características de lo que es objeto de estudio (Hernández et al., 2016).

Muestra: Debido a que la población es muy pequeña, no se realizó un proceso de cálculo de muestra y se trabajó con 100% de la población.

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste el representativo de dicha población (Hernández et al., 2016).

3.4 Definición y operacionalización de la variable e investigadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Toma de decisiones	Evans (2017) sostiene se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas. La toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. Y también es una calidad de la decisión que se tome tiene relación con la habilidad y conocimiento de la persona o el grupo de personas que trabajan en equipo con respecto al problema.	La variable “Toma de decisiones” se medirá utilizando la técnica de la encuesta y se utilizará para ello un cuestionario de 2 preguntas.	Habilidad de decisión	Capacidad Competencia tareas	¿Usted tiene buena capacidad para tomar una buena decisión? ¿Usted tiene las competencias necesarias para tomar buenas decisiones?	- En desacuerdo
			Decisiones de Trabajo en equipo	Coordinación Resultado Colaboración	¿Las tareas que realiza dentro de su organización exigen tener una buena toma de decisiones? ¿El nivel de coordinación que tiene con el resto de trabajadores de su organización es bueno? ¿El resultado que obtiene después de tomar una decisión en su empresa le es satisfactorio?	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
			Calidad de decisión	Satisfacción Conformidad Atención	¿El nivel de colaboración que existe dentro de su organización es alto? ¿El nivel de satisfacción que percibe de sus clientes es alto? ¿Los clientes están conformes con la calidad de su empresa? ¿La calidad de atención de local que tiene su local es buena? ¿Usted tiene las habilidades necesarias para tomar buenas decisiones sobre su empresa? ¿El trabajo en equipo en su empresa es muy efectivo? La calidad que brinda su empresa es muy elevada?	- De acuerdo - Muy de acuerdo

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Las técnicas de recolección de los datos pueden ser múltiples. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, etc.” (Hernández et al., 2016).

En esta investigación se realizó mediante una encuesta.

Instrumentos:

Entre los instrumentos más usados para las investigaciones científicas se encuentran el cuestionario y las escalas actitudinales (Hernández et al., 2016).

En esta investigación se usó el cuestionario de 12 preguntas en escala de Likert.

3.6 Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza y forma de esta investigación, el análisis de los presentes resultados se tabulo empleando el respectivo uso de la estadística descriptiva y usando como medio de soporte el programa presento hojas de cálculo Microsoft Excel y para el llenado de datos de usará el programa de procesador de texto Microsoft Word.

3.7 Matriz de consistencia

Toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas, rubro cevichería: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata de distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Enunciado	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variable	Metodología	Población y muestra
<p>¿Cómo es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, ¿Ayacucho 2019?</p>	<p>Objetivo general Describir la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.</p> <p>Objetivos específicos - Determinar las habilidades de decisión de los dirigentes en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.</p> <p>Identificar las decisiones de trabajo de los dirigentes en las micros y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.</p> <p>Determinar la calidad de decisión en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.</p>	<p>En la presente investigación no se formuló ni hipótesis general ni específica.</p> <p>Hernández, Fernández & Baptista, (2016) sostienen que las investigaciones de tipo descriptiva miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o investigar, por ello las investigaciones descriptivas no necesitan establecer hipótesis, dado que trata solo de mencionar las características de cada situación problemática.</p>	<p>Toma de decisiones</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>4 dirigentes de “Mar del Plata”</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

--	--	--	--	--	--

3.8 Principios éticos

Para desarrollar esta investigación se tomó observancia de los principios éticos que rigen la investigación en la universidad ULADECH católica:

Principio de protección a las personas, la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determina de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio el cual se cumple con el acuerdo del Consentimiento informado, el que fue similar para todas las personas que participaron como muestra de esta investigación. Mediante del consentimiento informado, se explicó claramente el motivo de la investigación, que consiste en proponer recomendaciones para la mejora la toma decisiones en la micro y pequeñas empres subro cevicheria mar del plata, y se les enseñó que cada uno de ellos puede retirarse siempre de la investigación sin sesgos ni prejuicios, o también poder abstenerse de abordar cualquiera de las investigaciones, se les informó asimismo de que la información recopilada será accesible para futuras exploraciones, así como para artículos de exploración; no se consideró menores de edad en esta investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia, la presente investigación no compromete a ningún perjuicio a los entrevistados tampoco para el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre se buscó ampliar las ventajas para la investigación, sin entrar en conflicto con los privilegios de los participantes.

Principio de justicia, los efectos posteriores en esta investigación serán accesibles después de la finalización de esta investigación, si las personas que serán importantes para nuestro ejemplo están interesadas en los resultados que se aplicarán a sus organizaciones o para completar posteriores investigaciones, serán proporcionados

con tales datos por los métodos que requieran, Éstos pueden ser mensajes o inversión en funciones donde se introducen resultados de la exploración.

Principio de integridad científica, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del surtido de datos, se mencionó explícitamente el consentimiento informado con respecto a cada miembro, Asimismo, se pidió a los participantes que presenten cada una de sus inquietudes o preguntas con respecto a la investigación para que se le absuelva de manera ideal y para mantener una distancia estratégica de cualquier percance durante o después de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, la presente investigación no tiene ni tuvo como muestra criaturas, plantas o aplicaciones en el clima, ni se influirá en la biodiversidad como característica de la investigación, posteriormente no se detallan los daños, peligros o ventajas esperados que pudieran tener sobre ellos. La muestra de estudio fueron los colaboradores de cevichería marisquería mar del plata del distrito de san juan bautista, Ayacucho 2019.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Objetivo específico 1: Determinar las habilidades de decisión de los dirigentes en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Tabla 1:

Capacidad para tomar buenas decisiones

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	1	25:00
De acuerdo	2	50:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	1	25:00
En desacuerdo	0	0.00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE

Interpretación: Según la Tabla 1 y el gráfico 1, de 4 encuestados que representan el 100%, encuestados sobre si tienen capacidad para tomar una buena decisión, el 25% que representa a 1 persona menciona que está muy de acuerdo, el 50% que representa a 2 personas menciona que está de acuerdo, el 25% que representa a 1 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Tabla 2:

Tiene las competencias necesarias para tomar buenas decisiones

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	3	75:00
De acuerdo	0	0:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	1	25:00
En desacuerdo	0	0:00

Total	4	100:00
-------	---	--------

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 2 y el gráfico 2, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si tienen capacidad para tomar una buena decisión, el 75% que representa a 3 persona menciona que está muy de acuerdo, el 0% que representa a 0 personas menciona que está de acuerdo, el 25% que representa a 1 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Tabla 3:

Las tareas que realiza dentro de su organización exigen tener una buena toma de decisiones

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	4	100:00
De acuerdo	0	0:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	0	0:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 3 y el gráfico 3, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si tienen capacidad para tomar una buena decisión, el 100% que representa a 4 personas menciona que está muy de acuerdo, el 0% que representa a 0 personas menciona que está de acuerdo, el 0% que representa a 0 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Objetivo específico 2: Identificar las decisiones de trabajo de los dirigentes en las micros y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Tabla 4:

La coordinación que tiene con el resto de trabajadores de su organización es buena.

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	4	100:00
De acuerdo	0	0:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	0	0:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 4 y el gráfico 4, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si tienen capacidad para tomar una buena decisión, el 100% que representa a 4 personas menciona que está muy de acuerdo, el 0% que representa a 0 personas menciona que está de acuerdo, el 0% que representa a 0 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Tabla 5:

El resultado que obtiene después de tomar una decisión en su empresa le es satisfactorio.

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	3	75:00
De acuerdo	0	0:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	1	25:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 5 y el gráfico 5, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si tienen capacidad para tomar una buena decisión, el 75% que representa a 3 persona menciona que está muy de acuerdo, el 0% que representa a 0 personas menciona que está de acuerdo, el 25% que representa a 1 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Tabla 6:

El nivel de colaboración que existe dentro de su organización es alto.

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	1	25:00
De acuerdo	2	50:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	1	25:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 6 y el gráfico 6, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si el nivel de colaboración que existe dentro de su organización

es alto, el 25% que representa a 1 persona menciona que está muy de acuerdo, el 50% que representa a 2 personas menciona que está de acuerdo, el 25% que representa a 1 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Tabla 7:

El nivel de satisfacción que percibe de sus clientes es alto

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	4	100:00
De acuerdo	0	0:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	0	0:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 7 y el gráfico 7, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si tienen capacidad para tomar una buena decisión, el 100% que representa a 4 personas menciona que está muy de acuerdo, el 0% que representa a 0 personas menciona que está de acuerdo, el 0% que representa a 0 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Objetivo específico 3: Determinar la calidad de decisión en las micro y pequeñas empresas, rubro cevicherías: caso empresa cevichería marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Tabla 8:

Los clientes están conformes con la calidad de su empresa

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	3	75:00
De acuerdo	0	0:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	1	25:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 8 y el gráfico 8, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si tienen capacidad para tomar una buena decisión, el 75% que representa a 3 persona menciona que está muy de acuerdo, el 0% que representa a 0 personas menciona que está de acuerdo, el 25% que representa a 1 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Tabla 9:

La calidad de atención de local que tiene su local es buena

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	1	25.00
De acuerdo	2	50:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	1	25:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 9 y el gráfico 9, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si la calidad de atención de local que tiene su local es buena, el

25% que representa a 1 persona menciona que está muy de acuerdo, el 50% que representa a 2 personas menciona que está de acuerdo, el 25% que representa a 1 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Tabla 10:

Usted tiene las habilidades necesarias para tomar buenas decisiones sobre su empresa.

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	4	100:00
De acuerdo	0	0:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	0	0:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 10 y el gráfico 10, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si tienen capacidad para tomar una buena decisión, el 100% que representa a 4 personas menciona que está muy de acuerdo, el 0% que representa a 0 personas menciona que está de acuerdo, el 0% que representa a 0 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Tabla 11:

El trabajo en equipo en su empresa es muy efectivo

Toma de Decisiones	n	%
Muy de acuerdo	3	75:00

De acuerdo	0	0:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	1	25:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 11 y el gráfico 11, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si tienen capacidad para tomar una buena decisión, el 75% que representa a 3 persona menciona que está muy de acuerdo, el 0% que representa a 0 personas menciona que está de acuerdo, el 25% que representa a 1 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

Tabla 12:

La calidad que brinda su empresa es muy elevada

Toma de Decisiones	N	%
Muy de acuerdo	1	25:00
De acuerdo	2	50:00
Ni en desacuerdo y de acuerdo	1	25:00
En desacuerdo	0	0:00
Total	4	100:00

Fuente: Elaboración de la encuesta realizada al MYPE.

Interpretación: Según la Tabla 12 y el gráfico 12, de 4 encuestados que representan el 100%, encuesta sobre si la calidad que brinda su empresa es muy elevada, el 25% que representa a 1 persona menciona que está muy de acuerdo, el 50% que representa a 2 personas menciona que está de acuerdo, el 25% que representa a 1 persona no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 0% que representa a 0 personas menciona que está en desacuerdo.

4.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Capacidad para tomar buenas decisiones

Según tabla 1 los resultados obtenidos acerca de capacidad para tomar buenas decisiones en la Cevichería Marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista es buena porque los resultados muestran el 50% de los encuestados mencionan que los representantes de esta empresa, si tienen las capacidades necesarias para tomar una buena decisión, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos en Contreras & De la Quintana (2014), quien encontró que la habilidad de decisión en los dirigentes del Banco BBVA Continental es muy adecuada en un 80%; por lo tanto se contrasta.

Tabla 2:

Tiene las competencias necesarias para tomar buenas decisiones

Según tabla 2 los resultados obtenidos acerca de competencias para tomar buenas decisiones en la Cevichería Marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista es muy buena porque los resultados muestran el 75% de los encuestados mencionan que los representantes de esta empresa, si tienen las competencias necesarias para tomar una buena decisión, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos en Sánchez (2014), quien encontró que los representantes son competitivos en tomar buenas decisiones de decisión en los dirigentes de restaurant MAXOS es muy adecuada en un 90%; por lo tanto coinciden positivamente.

Tabla 3:

Las tareas que realiza dentro de su organización exigen tener una buena toma de decisiones

Según tabla 3 los resultados obtenidos acerca de las tareas que realizan dentro de su organización exigen tener una buena decisión en la Cevichería Marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista es muy buena porque los resultados muestran el 100% de los encuestados mencionan que los representantes de esta empresa, si es muy exigente tener una buena de toma de decisión, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos en Sánchez (2014), quien encontró que los representantes

tienen una buena de toma de decisión de los dirigentes de restaurant MAXOS es muy adecuada en un 85%; por lo tanto coinciden positivamente.

Tabla 4:

La coordinación que tiene con el resto de trabajadores de su organización es buena. Según tabla 4 los resultados obtenidos acerca de coordinación con los trabajadores en la Cevichería Marisquería Mar del Plata del distrito de San Juan Bautista es muy buena porque los resultados muestran el 100% de los encuestados mencionan que los representantes de esta empresa, mantiene una muy buena coordinación, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos en Quiroa y Mancilla (2017), quien encontró que los representantes mantienen una coordinación regular con el resto de los trabajadores en la empresa transporte Señor de Maynay. es muy regular en un 48%; por lo tanto, no coinciden.

Tabla 5:

El resultado que obtiene después de tomar una decisión en su empresa le es satisfactorio. Los resultados obtenidos en la tabla 5 el 75% de los encuestados, tienen muy bueno el resultado de las decisiones que toma, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos en Sánchez (2014), quien encontró que los representantes tienen una buena de toma de decisión de los dirigentes de restaurant MAXOS es muy adecuada en un 85%; por lo tanto, coinciden positivamente.

Tabla 6:

El nivel de colaboración que existe dentro de su organización es alto. Los resultados obtenidos en la tabla 6 el 50% de los encuestados mencionan hay una buena colaboración, se compara con los resultados de obtenidos en Quiroa y Mancilla (2017), quien encontró que los representantes mantienen una coordinación regular con el resto de los trabajadores en la empresa transporte Señor de Maynay. es muy regular en un 48%; por lo tanto, no contrastan.

Tabla 7:

El nivel de satisfacción que percibe de sus clientes es alto. Los resultados obtenidos en la tabla 7 el 100% de los encuestados mencionan que satisfactorio que percibe de sus clientes es muy buena, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de días (2016) quien encontró en su investigación que la satisfacción sus clientes es regular con 46% en la empresa de Caldería Mama Juana. Por lo tanto, no coinciden.

Tabla 8:

Los clientes están conformes con la calidad de su empresa

Los resultados obtenidos en la tabla 8 el 75% de los encuestados mencionan que sus clientes están muy conformes con la calidad de sus productos que ofrecen, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de días (2016) quien encontró en su investigación que la satisfacción en atención sus clientes es regular con 46% en la empresa de Calderia Mama Juana. Por no contrastan.

Tabla 9:

La calidad de atención de local que tiene su local es buena

Los resultados obtenidos en la tabla 9 el 50% de los encuestados mencionan que la atención es de buena calidad en su local, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de días (2016) quien encontró en su investigación que la satisfacción sus clientes en atención es regular con 46% en la empresa de Calderia Mama Juana. Por to tanto no contrastan.

Tabla 10:

Usted tiene las habilidades necesarias para tomar buenas decisiones sobre su empresa.

Los resultados obtenidos en la tabla 10 el 100% de los encuestados mencionan que tienen habilidades necesarias para tomar una buena decisión, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos en Panduro (2017), quien encontró que la decisión que habilidades y trabajo en equipo de los representantes del Programa Nacional De Infraestructura es muy buena en un 88%; por lo tanto, no existen diferencias entre ambos resultados.

Tabla 13:

El trabajo en equipo en su empresa es muy efectivo

Los resultados obtenidos en la tabla 11 el 75% encuestados mencionaron en trabajo en equipo en su empresa es buena, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos en Panduro (2017), quien encontró que la decisión que habilidades y trabajo en equipo de los representantes del Programa Nacional De Infraestructura es muy buena en un 88%; por lo tanto, por lo tanto, coinciden entre ambos resultados.

Tabla 12:

La calidad que brinda su empresa es muy elevada

Los resultados obtenidos en la tabla 12 el 75% mencionaron que están de acuerdo que la calidad que brinda su empresa es muy elevada, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos en Gomez (2017), quien encontró que la calidad de decisión en Saludpol es muy negativa, porque los resultados de su investigación muestran que en un 24% los dirigentes cumplen con lo mencionando. Por lo tanto, existe una relación diferente entre las comparaciones.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo al objetivo general, se concluye lo siguiente: la toma de decisiones de los representantes de la cevichería y marisquería Mar del Plata de distrito de San Juan Bautista es efectiva, ya que la habilidad de decisión, el trabajo en equipo y la calidad de decisión son buenas. Por lo tanto, se logró describir la toma de decisiones de esta organización de manera adecuada.

Según el objetivo específico 1: la habilidad de decisión de los representantes de la cevichería y marisquería Mar del Plata de distrito de San Juan Bautista es buena, ya que las capacidades, las competencias y las tareas son adecuadas.

De acuerdo al objetivo específico 2: la decisión en trabajo en equipo de los representantes de la cevichería y marisquería Mar del Plata de distrito de San Juan Bautista es efectiva, ya que la coordinación, los resultados y la colaboración son realizadas de manera adecuada.

Según el objetivo específico 3: la calidad de decisión de los representantes de la cevichería y marisquería Mar del Plata de distrito de San Juan Bautista es efectiva, ya que la satisfacción, conformidad y atención son realizadas de manera adecuada.

Recomendaciones

Mejorar aún más la toma de decisiones en su organización mediante el fortalecimiento de aspectos como la habilidad de decisión, la decisión de trabajo en equipo, y la calidad de decisión.

Mejorar la habilidad de decisión, mediante la implementación de nuevas capacidades, competencias y tareas.

Mejorar la decisión de trabajo en equipo mediante la aplicación de diferentes técnicas de coordinación, resultados y colaboración.

Se insta a la cevichería y marisquería Mar del Plata de distrito de San Juan Bautista, mejorar la calidad de decisión, incrementando la satisfacción, conformidad y atención.

5.1 Referencias Bibliográficas

- Adalus.s.(2017). *Hipotesis alternativa*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/sammeand/hipotesis-alternativa>
- Antonio (2017). *Significado de calidad* . Obtenido de <https://www.significados.com/calidad/>
- Agustin.S.(2017). *definicion de análisis*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/analisis/>
- Arce, E. (2018). *La Contabilidad Gubernamental como Instrumento de Información Financiera y Presupuestal y su Incidencia en la Toma de Decisiones en las Entidades Públicas de la Provincia de Huamanga, 2015* . Obtenidodehttp://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1500/contabilidad_financiera_arce_galindo_giovanni_erik.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Bustos, E., & Diaz S. (S/A). *procesos de toma de decisiones y adaptación al cambio climático*. obtenido de http://www.scielo.br/pdf/asoc/v19n4/es_1809-4422-asoc-19-04-00215.pdf
- Contrera, I. & de la Quintana, J. (2016). *Implementación de un sistema de toma de decisiones para banca mayorista del banco de crédito del Perú*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2014/1/contreras_quintana.pdf

Callupe, F. & Carrasco, S. (2017). *caracterización del departamento de ayacucho1*.

Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Huancayo/ayacucho-caracterizacion.pdf>

Chávez, E.(2017). *Plan estratégico y la Toma de decisiones gerenciales de*

SALUDPOL - Chimbote en el año 2017. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12086/chavez_de.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dias(2016). *Obtenido de conceptos de análisis:*

<https://deconceptos.com/general/analisis>

Duarte,G.(2017). *Definición de Trabajo en equipo*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/social/trabajo-en-equipo.php>

Estela (2019). *Habilidad* . Obtenido de <https://concepto.de/habilidad->

Estela y Raffino(2019). *concepto de trabajo en equipo*. Obtenido de

<https://concepto.de/trabajo-en-equipo/>

Evans, M. I. (2017). *El proceso de toma de decisiones estratégicas y el aprendizaje*

organizacional. Obtenido de <file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-AprenderSignificaPerfeccionarseSiguiendoUnCamino-2929205.pdf>

García y Sierra , R. (2016). *Toma de decisiones por grandes organizaciones en*

condiciones de Incertidumbre: Estudio de las grandes hidroeléctricas en Colombia 2010-2020. Obtenido de

<http://bdigital.unal.edu.co/53824/1/rodolfogarciasierra.2016.pdf>

- García, R. (2016). *Toma de decisiones por grandes organizaciones en condiciones de Incertidumbre: Estudio de las grandes hidroeléctricas en Colombia 2010-2020*. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/53824/1/rodolfogarciasierra.2016.pdf>
- Grease D., García P., & Pérez A. (2016). *Influencia de la gestión contable para la toma de decisiones organizacionales en la asociación asimves del parque industrial v.e.s. obtenido de* <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/146/1/garcia%20-%20perez.pdf>
- Gutiérrez G.(2017). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos. .* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>
- García, R. (2016). *Toma de decisiones por grandes organizaciones en condiciones de Incertidumbre: Estudio de las grandes hidroeléctricas en Colombia 2010-2020*. Obtenidode <http://bdigital.unal.edu.co/53824/1/rodolfogarciasierra.2016.pdf>
- Herbert S. (2017). *Proceso de Toma de Decisiones*. Obtenido de <http://www.apuntesfacultad.com/proceso-de-toma-de-decisiones-herbert-simon.html>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2016). *Metodología de investigación. México*.
- Iyengar,S.(2018). *el arte de elegir*. Obtenido de <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/el-arte-de-elegir>

- Krogerus, M., & Tschäppeler, R. (2016). *El pequeño libro de las grandes decisiones*.
Obtenido de <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/el-pequeno-libro-de-las-grandes-decisiones>
- Lehrer, J. (2016). *como decidimos: y como tomar mejores decisiones*. obtenido de
<https://www.casadellibro.com/libro-como-decidimos-y-como-tomar-mejores-decisiones/9788449325281/1844517>
- Libre, k. (2018). *Trabajo en equipo*.
- Mendoza, A. (2017). “*el analisis financiero como herramienta básica en la toma de decisiones gerenciales, caso: empresa hdp representaciones*”. obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7897/1/tesis%20tania%20mendoza.pdf>
- Montes, S. (2018). *corrientes de opinión pública a partir de los líderes de oposición a la gestión 2011 - 2014 y la actual gestión del gobierno regional de ayacucho*.
obtenido de file:///c:/users/admin/downloads/tesis%20cc93_mon.pdf
- Palomino, J. (2018). *liderazgo y toma de decisiones en el momento actual*. Obtenido de
<file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/5257-Texto%20del%20art%C3%ADculo-17958-1-10-20140314.pdf>
- Pérez, J. y Merino, M.(2016). *Definición de habilidad*. Obtenido de
<https://definicion.de/habilidad/>
- Pérez, J. & Gardey, A. (2017). *Definición de capacidad*. Obtenido de
<https://definicion.de/capacidad/>
- Quiroa, I. (2018). *Toma de Decisiones y Productividad Laboral*”. Quetzaltenango.
Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>

- Quispe, Z. (2019). *propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito carmen alto, ayacucho, 2019* . Ayacucho
- Raffino, M. (2019). *concepto de análisis* . Obtenido de <https://concepto.de/analisis-3/>
- Ríos, J. (2017). *Control interno y toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1323/panduro_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, C. (2019). *La importancia de la política en la toma de decisiones decisiones*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/04/15/la-importancia-de-la-politica-en-la-toma-de-decisiones/>
- Rodriguez, C. (2019). *La importancia de la política en la toma de decisiones decisiones*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/04/15/la-importancia-de-la-politica-en-la-toma-de-decisiones/>
- Ucha,F.(2019). *Definición de Habilidad*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/habilidad.php>
- Ucha, F. (2018). *Definición de Satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>

Valero M., & Julien, M. (2017). *Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf>

Xiabo, L. (2017). *Toma de Decisiones en China*. Obtenido de http://spanish.china.org.cn/china/txt/2012-06/08/content_25599761.htm

5.2 Anexos

Anexo 1:

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																						
Nº	Actividades	Año 2019				Año 2020								Año 2021-0								
		Semestre I		Semestre II		Semestr e I				Semestre II				Semestre 0								
		Mes		Mes		Mes				Mes				Mes								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del Proyecto	X																				
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X																			
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X																		
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X																	
5	Mejora del marco teórico					X	X		X													
6	Redacción de la revisión de la literatura									X												
7	Elaboración del consentimiento informado (*)										X											
8	Ejecución de la metodología										X											
9	Recolección de datos												X									
10	Presentación de resultados												X									
11	Análisis e Interpretación de los resultados.												X									
12	Redacción del informe final													x								
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x		X			X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																				X	
15	Redacción de artículo científico																		x			

ANEXO 2.
Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.1	150	15.0
• Internet	50	16	800
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros	1	10	20.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	4	200.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5	50	250.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			1285.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	0.00	0	0.00
• Búsqueda de información en base de datos	00.00	0	00.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	00.00	0	00.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	00.00	0	00.00
Sub total			00.00
Recurso humano			
• Pasajes para recolectar información y coordinación del proyecto	0.00	0	0.00
Sub total			0.00
presupuesto no desembolsable			0.00
Total (S/.)			1285.00

Financiamiento

La investigación presentada fue financiada solamente por el investigador mediante medios propios.

ANEXO 3.

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO – DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO DE CALZADOS, DISTRITO DE
AYACUCHO, 2019.

Estimado señor (a): Estimado colaborador sírvase a contestar el presente cuestionario con un aspa (X). Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

DATOS GENERALES: **SEXO:** Masculino:() Femenino: ()

EDAD:

Menos de 18 años:()

De 18 a 30 años:()

De 31 a 44 años:()

De 45 a más años:()

ESCALA VALORATIVA:

1 → En desacuerdo

2 → Ni en desacuerdo y de acuerdo

- 3 → De acuerdo
 4 → Muy de acuerdo

N ^a	ITEM	VALORACION			
VARIABLE MADRE: TOMA DE DECISIONES					
Dimensión 1 habilidad (capacidad, competencia, tareas)					
1	Usted tiene buena capacidad para tomar una buena decisión.	1	2	3	4
2	Usted tiene las competencias necesarias para tomar buenas decisiones.	1	2	3	4
3	Las tareas que realiza dentro de su organización exigen tener una buena toma de decisiones.	1	2	3	4
Dimensión 2 trabajo en equipo (coordinación, resultado, colaboración)					
4	El nivel de coordinación que tiene con el resto de trabajadores de su organización es bueno.	1	2	3	4
5	El resultado que obtiene después de tomar una decisión en su empresa le es satisfactorio.	1	2	3	4
6	El nivel de colaboración que existe dentro de su organización es alto.	1	2	3	4
Dimensión 3 calidad (satisfacción, conformidad, atención)					
7	El nivel de satisfacción que percibe de sus clientes es alto.	1	2	3	4
8	Los clientes están conformes con la calidad de su empresa.	1	2	3	4
9	La calidad de atención de local que tiene su local es buena.	1	2	3	4
Variable: Toma de decisiones (habilidad, trabajo en equipo, calidad)					
10	Usted tiene las habilidades necesarias para tomar buenas decisiones sobre su empresa.	1	2	3	4
11	El trabajo en equipo en su empresa es muy efectivo.	1	2	3	4
12	La calidad que brinda su empresa es muy elevada.	1	2	3	4

ANEXO. 4

Figuras.

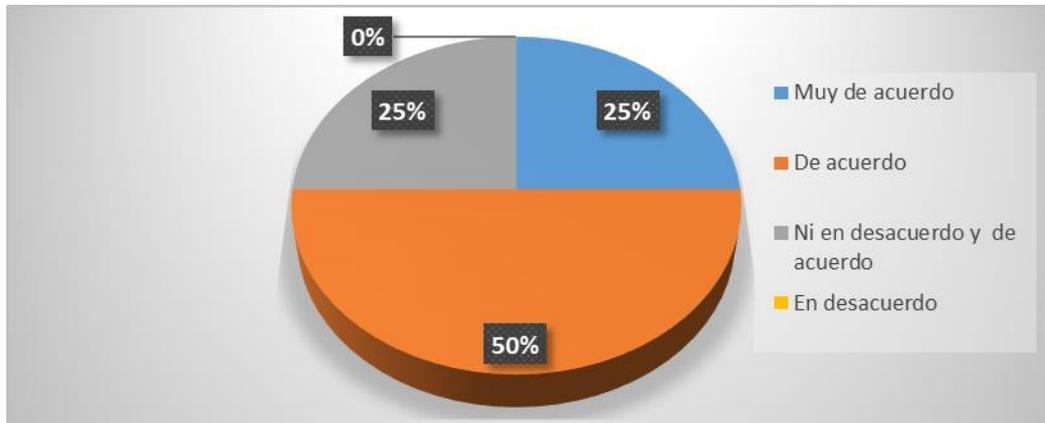


Figura 1. Capacidad para tomar buenas decisiones

Fuente. Tabla 1

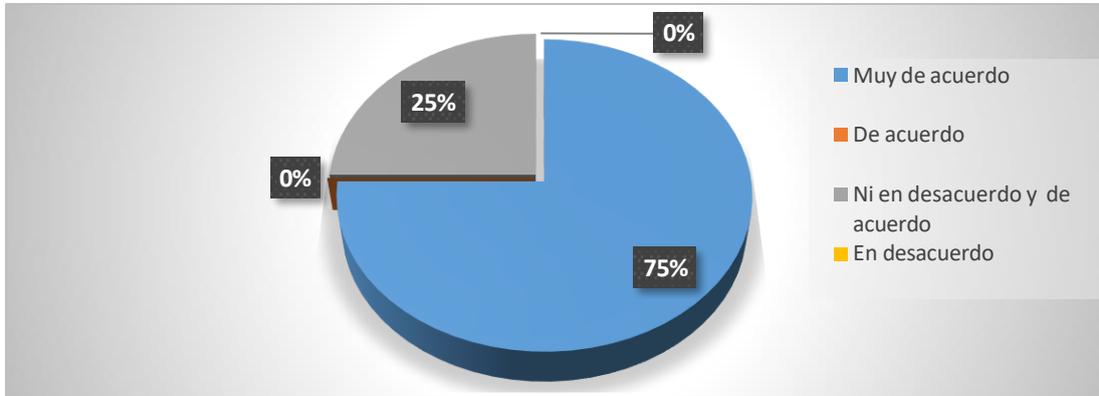


Figura 2. Tiene las competencias necesarias para tomar buenas decisiones

Fuente. Tabla 2

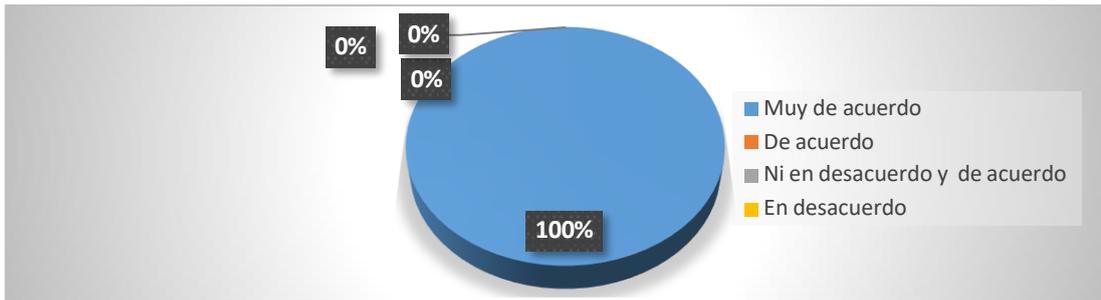


Figura 3. Las tareas que realiza dentro de su organización exigen tener una buena toma de decisiones

Fuente. Tabla 3

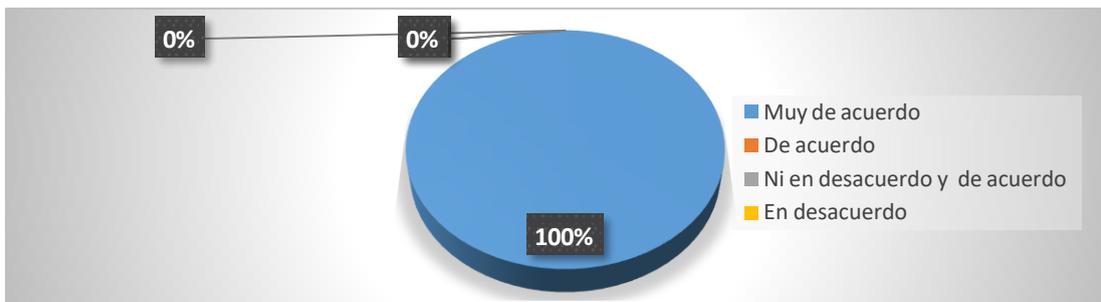


Figura 4. La coordinación que tiene con el resto de trabajadores de su organización es buena.

Fuente. Tabla 4

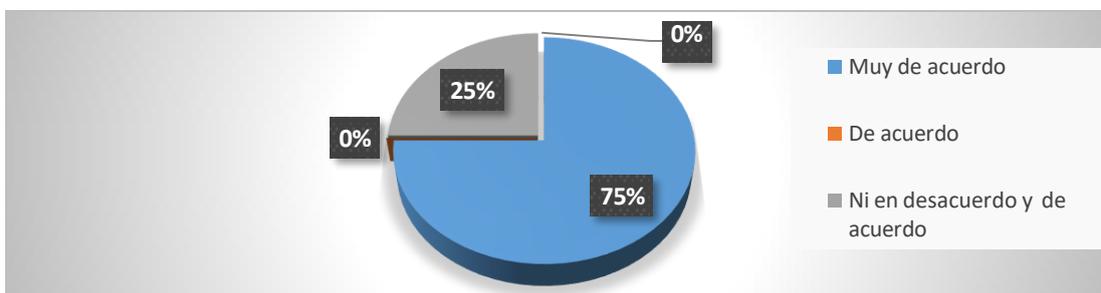


Figura 5. El resultado que obtiene después de tomar una decisión en su empresa le es satisfactorio.

Fuente. Tabla 5

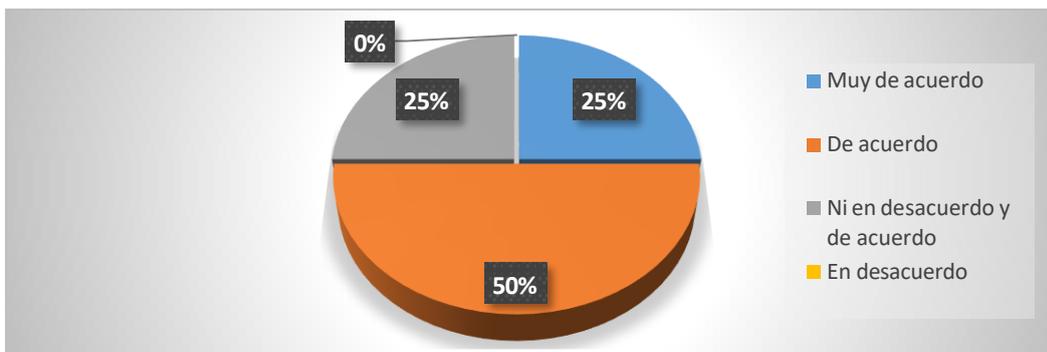


Figura 6. El nivel de colaboración que existe dentro de su organización es alto.

Fuente. Tabla 6

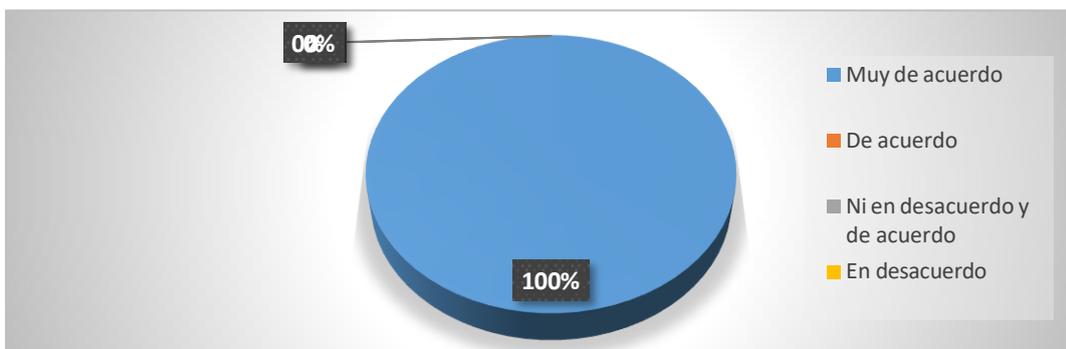


Figura 7. El nivel de satisfacción que percibe de sus clientes es alto

Fuente. Tabla 7

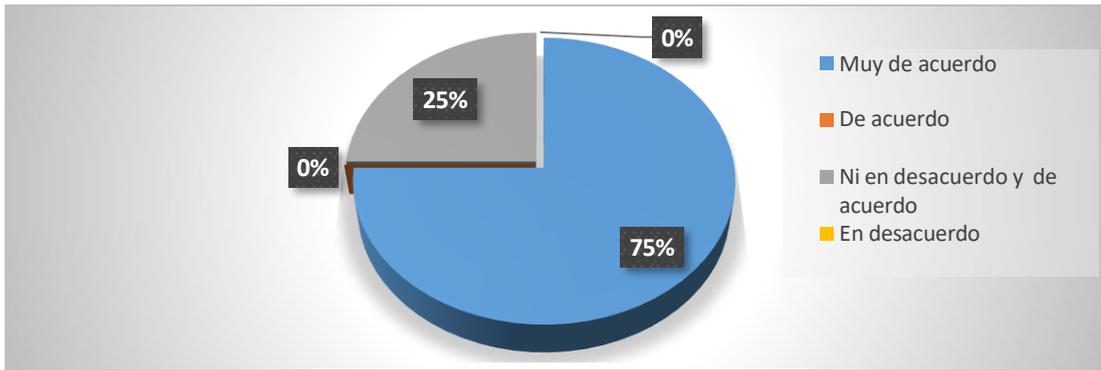


Figura 8. Los clientes están conformes con la calidad de su empresa

Fuente. Tabla 8

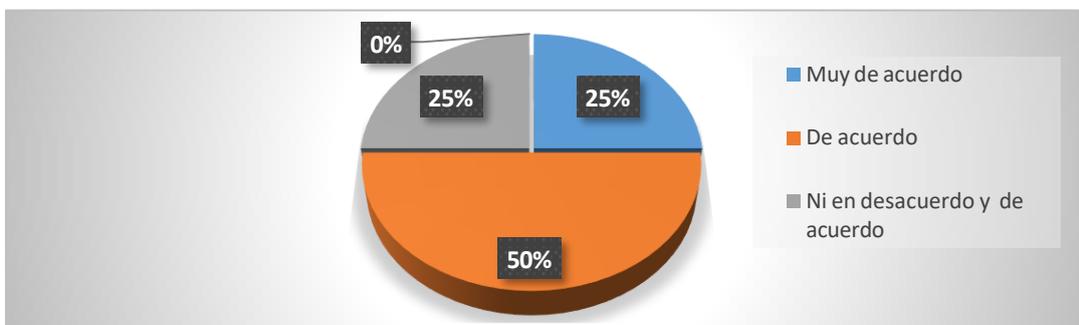


Figura 9. La calidad de atención de local que tiene su local es buena

Fuente. Tabla 9

Figura 10. Usted tiene las habilidades necesarias para tomar buenas decisiones sobre su empresa

Fuente. tabla 10

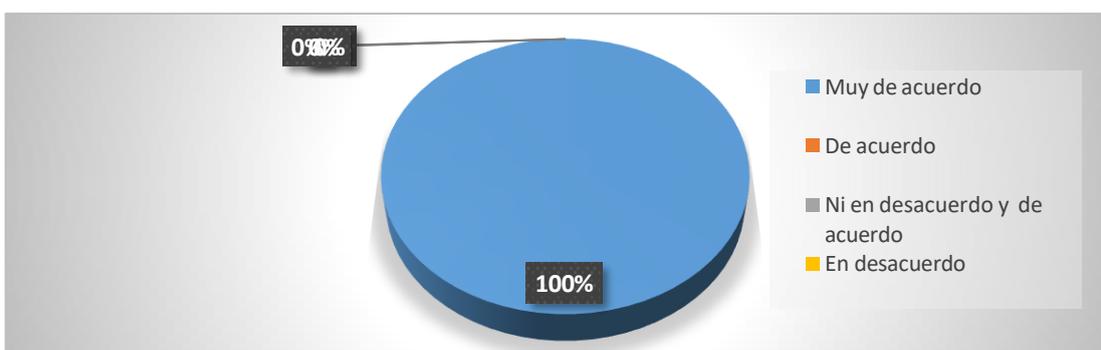


Figura 10. Usted tiene las habilidades necesarias para tomar buenas decisiones sobre su empresa

Fuente. Tabla 10

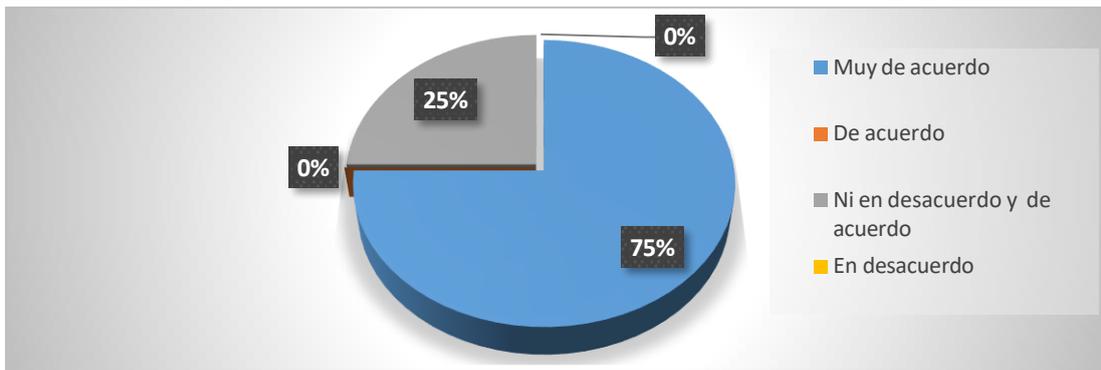


Figura 11. El trabajo en equipo en su empresa es muy efectivo

Fuente. Tabla 11

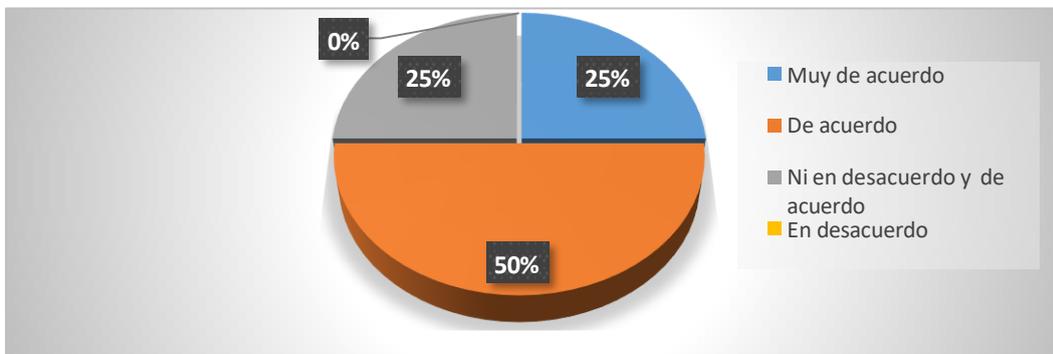


Figura 12. La calidad que brinda su empresa es muy elevada

Fuente. Tabla 12

Taller_invst._IV._MRios_T-Informe_-_TURNITIN_-_JI_-_2021-00.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

6%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo