



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**La gestión administrativa y el impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gerencia**

**AUTOR:**

Paz Arias, Joau Sebastian

**ORCID: (0009-0009-9700-5054)**

**ASESOR**

Lucero Vega, Jorge Luis

**ORCID: (0000-0002-6600-1730)**

**Lima, Perú**

**2023**

## Metadatos Complementarios

### Datos de autor

Paz Arias, Joau Sebastian

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 71274939

### Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

### Datos del jurado

**JURADO 1:** Gálvez Castillo, Jose Wilhelm, DNI 07813680, ORCID 0000-0003-0526-2934

**JURADO 2:** Valle Huertes, Alexander Aurelio, DNI 07813680, ORCID 0000-0002-2508-5667

**JURADO 3:** Camones Figueroa, Lorgio Jesús, DNI 31630075, ORCID 0000-0001-5275-3221

**JURADO 4:** Marquez Condeso, Fernando Luis, DNI 44791420, ORCID 0000-0002-1449-5150

### Datos de la investigación

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

**ANEXO N°1****DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Joau Sebastian Paz Arias, con código de estudiante N° 201610138 con (DNI) N° 71274939, con domicilio en distrito Breña, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis/ proyecto de investigación titulado: " La gestión administrativa y el impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Lucero Vega, Jorge Luis, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; (El/la) cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 21% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 07 de noviembre de 2023



---

(Joau Sebastian, Paz Arias)

(DNI: 71274939)

## La gestión administrativa y el impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21%</b>	<b>22%</b>	<b>1%</b>	<b>15%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	hdl.handle.net Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>4</b>	docplayer.es Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	repositorio.uteq.edu.ec Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<b>1%</b>



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER DEMETRIO RAMOS DE ROSAS ALVAREZ DEL VILLAR  
Jefe (a) Unidad Grados y Títulos - FACEE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. MARÍA ISABEL CASAS QUISPE

Turritón - Unidad de Grados y Títulos

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales


9 agcollege.edu.mx Fuente de Internet 1%

10 repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet 1%


Excluir citas Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Apagado

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
*Maria Isabel Casas*  
MAG. MARÍA ISABEL CASAS QUISPE  
Turnitin - Unidad de Grados y Títulos  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Escrib

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES  
*Javier Demetrio Ramos de Rosas Álvarez del Villar*  
-----  
DR. JAVIER DEMETRIO RAMOS DE ROSAS ALVÁREZ DEL VILLAR  
Jefe (e) Unidad Grados y Títulos - PACE

**Dedicatoria:**

Dios, por darme la dicha de estar bendecido desde pequeño y darme la fortaleza de seguir adelante a pesar de las distintas adversidades.

A mis padres y abuelos, por ser ejemplo de superación y perseverancia en cada una de sus enseñanzas. A la Universidad Ricardo Palma por haberme permitido formarme y desarrollarme profesionalmente; asimismo este logro va dirigido hacia mis profesores y mi asesor que me han acompañado a lo largo de este camino formativo, brindándome consejos, conocimiento y apoyo.

**Agradecimientos:**

A la Universidad Ricardo Palma, por la excelente formación integral brindada.

A mis docentes, por los invaluable conocimientos otorgados a sus estudiantes.

A mi asesor Mg. Jorge Luis Lucero Vega por su apoyo incondicional y meritorio en el desarrollo de la tesis.

.

## **Introducción**

La presente investigación surge ante los serios problemas que enfrenta la gestión administrativa de una agencia de aduanas. La falta de una adecuada planificación, organización, dirección y control ha impactado negativamente tanto en el funcionamiento interno de la empresa, afectando a los trabajadores, como en las relaciones con los organismos reguladores, proveedores, clientes y otros actores externos.

Dada la importancia de estos cuatro pilares administrativos en la toma de decisiones organizacionales, se hace imprescindible estudiar el impacto de la gestión administrativa actual en las decisiones tomadas por el directorio de la agencia de aduanas, especialmente considerando la coyuntura actual del país y de la propia empresa.

El propósito original de la gestión administrativa fue optimizar el control sobre la información financiera y garantizar una eficiente producción de las actividades recurrentes, así como la comercialización de bienes tangibles e intangibles. Sin embargo, es fundamental que estos esfuerzos se encaminen bajo los principios de calidad, eficiencia y optimización para lograr una correcta diversificación del negocio.

Con esta investigación, se espera identificar las deficiencias en la gestión administrativa y proponer soluciones que permitan superar los problemas actuales. De esta manera, se busca impulsar un cambio positivo en la agencia de aduanas, asegurando su crecimiento sostenible y su capacidad para enfrentar los desafíos presentes y futuros."

Cabe resaltar que en esta tesis se podrá demostrar que la gestión administrativa tiene influencia con la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas.

En el capítulo I, se describe la situación problemática, la formulación del problema y objetivos planteados para el siguiente estudio. Como parte también la justificación e importancia del tema, así como sus alcances y limitaciones.



En el capítulo II, se muestran los antecedentes o fuentes de la investigación tanto nacionales como internacionales que nos permiten conocer estudios de las principales variables del estudio. Igualmente, el marco teórico que nos explicara cómo entender con claridad los fundamentos teóricos del tema en estudio.

En el capítulo III contiene el desarrollo de las hipótesis y de las variables; se presenta las variables dependientes e independientes, en la cual se comprobará las hipótesis para la investigación.

En el capítulo IV se desarrolla el método de la investigación con un enfoque a los procesos para comprobar las hipótesis formuladas.

En el capítulo V se presenta los resultados y discusión a partir del análisis de datos según la muestra obtenida mediante tablas o figuras.

Finalmente, en el capítulo VI se formulan las conclusiones y recomendaciones.

Asimismo, se presentan las referencias y apéndices correspondientes.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>ANEXO N°1.....</b>	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>vi</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>vii</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>x</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>xiv</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>xv</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>xvi</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xvii</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
Formulación del problema .....	1
Formulación del problema general y específicos .....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	5
Formulación del objetivo general y específicos .....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
Justificación e importancia del estudio .....	6
Alcance y delimitación del estudio .....	7
1.5.1. Alcances del estudio .....	7
1.5.2. Delimitaciones del estudio.....	7
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>8</b>

<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>8</b>
Antecedentes de la investigación .....	8
Bases teórico-científicas.....	19
2.2.1.    La Gestión Administrativa:.....	19
2.2.2.    Toma de decisiones.....	22
a)    Definición del objetivo principal .....	24
b)    Generación de alternativas .....	24
c)    Selección de criterios .....	24
d)    Selección de alternativas .....	25
e)    Medición de la eficiencia y mejora. ....	25
Definición de términos básicos .....	25
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>27</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>27</b>
Hipótesis y/o supuestos básicos .....	27
3.1.1.    Hipótesis general.....	27
3.1.2.    Hipótesis específicas.....	27
Variables y unidades de análisis .....	28
Matriz de operacionalización de variables .....	31
Matriz lógica de consistencia .....	33
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>35</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>35</b>
Tipo de investigación .....	35
4.1.1.    Por el propósito.....	35
4.1.2.    Por el tipo de datos.....	35
4.1.3.    Por el nivel.....	35

4.1.4.    Por el método .....	35
Diseño .....	36
4.2.1.    Diseño no experimental .....	36
4.2.2.    Diseño transversal.....	36
Población, muestra o participantes.....	36
Instrumentos de recogida de datos .....	38
Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	38
Procedimiento de ejecución del estudio.....	39
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>40</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>40</b>
Datos cuantitativos .....	40
Análisis de resultados.....	48
5.2.1.    Prueba de Hipótesis General.....	48
5.2.2.    Prueba de Hipótesis Específica N°1. ....	50
5.2.3.    Prueba de Hipótesis Específica N°2. ....	52
5.2.4.    Prueba de Hipótesis Específica N°3. ....	54
5.2.5.    Prueba de Hipótesis Específica N°4. ....	56
Discusión de resultados.....	58
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>62</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
Conclusiones .....	62
Recomendaciones.....	64
<b>Referencias .....</b>	<b>71</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>74</b>
Apéndice A - Cuestionario.....	74

Apéndice B – Validación de instrumento .....	77
Apéndice C – Informe de conformidad de tesis.....	125
Apéndice D – Declaración de revisión de estilo y ortografía .....	126

## Índice de tablas

Tabla 1 Identificación de variables y unidades de análisis .....	28
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables .....	31
Tabla 3 Matriz lógica de consistencia.....	33
Tabla 4 Calculo para la muestra .....	37
Tabla 5 Distribución de frecuencia de la gestión Administrativa.....	40
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la Toma de decisiones .....	41
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la Planificación .....	43
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la organización.....	44
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la Dirección .....	46
Tabla 10 Distribución de frecuencia del Control.....	47

## Índice de figuras

Figura 1 Gestión Administrativa.....	40
Figura 2 Toma de decisiones .....	42
Figura 3 Planificación .....	43
Figura 4 Organización .....	45
Figura 5 Dirección .....	46
Figura 6 Control.....	47

## Resumen

La presente tesis tuvo como propósito fundamental determinar en qué medida la gestión administrativa impactaría de la toma de decisiones del directorio una agencia de aduanas en el distrito de San Borja, 2022.

Se propuso en la investigación llegar a obtener diversos datos que se podrán aplicar directamente para resolver el problema relacionada al estudio de la gestión administrativa y la toma de decisiones. El nivel de profundidad que se utilizó fue explicativo, ya que se lograra determinar en qué medida la gestión administrativa impactaría de la toma de decisiones del directorio.

La estructura fundamental del diseño fue no experimental y transversal. El instrumento aplicado para la recolección de información fue el cuestionario, el cual fue validado por expertos, la aplicación ayudo a recolectar datos sobre la gestión administrativa y el impacto que causa en la toma de decisiones de un directorio. La investigación tuvo como población de 68 trabajadores.

Estos resultados han sido analizados detalladamente mediante sistemas estadísticos, dando como respuesta que la gestión administrativa tiene un papel importante para la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas; así como también la planificación, organización, dirección y control.

Palabras clave: Gestión administrativa; Toma de decisiones; Planificación; Organización; Dirección y Control.



## **Abstract**

The main purpose of this thesis was to determine to what extent the administrative management would impact the decision-making of the board of directors of a customs agency in the district of San Borja, 2022.

It will be necessary in the investigation to obtain various data that can be applied directly to solve the problem related to the study of administrative management and decision making. The level of depth that was used was explanatory, since it will be possible to determine to what extent the administrative management would impact the decision-making of the board of directors.

The fundamental structure of the design was non-experimental and transversal. The instrument applied for the collection of information was the questionnaire, which was validated by experts, the application helped to collect data on administrative management and the impact it causes on the decision-making of a board of directors. The investigation had a population of 68 workers.

These results have been analyzed in detail through statistical systems, giving as an answer that the administrative management has an important role for the decision making of the board of directors of a customs agency; as well as planning, organization, direction and control.

**Keywords:** Administrative management; decision making; Planning; Organization; Direction and Control.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### Formulación del problema

Es bien sabido que la gestión administrativa es importante en una agencia de aduanas ya que en una empresa de agencia de aduanas es esencial para garantizar el cumplimiento normativo, la eficiencia operativa, la gestión financiera adecuada y la adaptabilidad al entorno empresarial en constante cambio. Una gestión administrativa sólida contribuye al éxito y la sostenibilidad de la empresa, así como a la satisfacción de los clientes y la construcción de una reputación confiable en la industria aduanera. La toma de decisiones en la agencia de aduanas tiene gran relevancia, ya que radica en desempeña un papel vital en una agencia de aduanas al asegurar el cumplimiento normativo, mejorar la eficiencia operativa, gestionar riesgos, satisfacer a los clientes y adaptarse al entorno empresarial en constante cambio. Una toma de decisiones informada, basada en datos y orientada a objetivos contribuye al éxito y la sostenibilidad de la agencia, así como a la construcción de relaciones sólidas con los clientes y la consolidación de su posición en la industria aduanera.

Como se sabe, la base en la gestión administrativa es s una entidad que se especializa en brindar servicios y soluciones relacionados con la gestión y administración de empresas. Estas empresas ofrecen asesoramiento y apoyo en diversas áreas administrativas, como la planificación estratégica, organización, dirección, control, recursos humanos, finanzas, contabilidad, tecnología de la información, entre otras.

Las empresas de gestión administrativa trabajan en estrecha colaboración con organizaciones de diferentes tamaños y sectores, desde pequeñas y medianas empresas

hasta grandes corporaciones. Su objetivo principal es ayudar a optimizar la eficiencia operativa, mejorar los procesos internos y maximizar los resultados empresariales.

El caso tratado en este trabajo La Agencia de Aduanas es una empresa dedicada a brindar servicios de despacho aduanero y consultoría en comercio internacional. La empresa ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años debido al aumento del comercio internacional. Sin embargo, se enfrenta a desafíos como cambios en las regulaciones aduaneras, una mayor competencia y la necesidad de mejorar la eficiencia operativa.

El "proceso de toma de decisiones" es un conjunto de pasos y actividades que una persona o grupo sigue para elegir entre varias opciones posibles. Implica un análisis profundo de la situación, la definición de objetivos claros y medibles, la generación de alternativas estratégicas, la evaluación y selección informada, la implementación y seguimiento de la decisión, así como la evaluación y control continuos. Este proceso es esencial tanto en la vida personal como en la profesional, ya que permite abordar desafíos y aprovechar oportunidades de manera informada y deliberada.

En el contexto de una Agencia de Aduanas, el proceso de toma de decisiones se ilustra a través de diversas etapas:

- Análisis de la situación: El directorio de la Agencia de Aduanas realiza un análisis exhaustivo de la situación actual de la empresa y del entorno. Esto incluye la evaluación de las regulaciones aduaneras vigentes, el análisis de la competencia, la identificación de áreas de mejora en la eficiencia operativa y el estudio de las necesidades cambiantes de los clientes.
- Definición de objetivos: En base al análisis de la situación, el directorio establece objetivos claros y medibles para la agencia. Estos objetivos podrían incluir mejorar

la calidad del servicio al cliente, aumentar la participación de mercado, optimizar los tiempos de despacho aduanero o fortalecer la reputación de la empresa en el sector.

- Generación de alternativas: El directorio genera diferentes alternativas estratégicas para alcanzar los objetivos establecidos. Estas alternativas podrían implicar la implementación de nuevas tecnologías de gestión aduanera, la contratación de personal especializado, la diversificación de servicios, o la mejora de los procesos internos y la logística.
  
- Evaluación y selección: El directorio evalúa cada alternativa en función de su viabilidad financiera, potencial de crecimiento, alineación con los objetivos de la empresa y capacidad de adaptación a las regulaciones aduaneras cambiantes. Utilizando datos financieros, análisis de mercado y retroalimentación de los clientes, el directorio selecciona la alternativa estratégica más adecuada.
  
- Implementación y seguimiento: Una vez seleccionada la alternativa estratégica, el directorio trabaja en conjunto con los gerentes y el personal clave para implementar la decisión. Esto incluye la asignación de recursos, el establecimiento de planes de acción, la capacitación del personal y la supervisión del progreso. Se establecen indicadores de rendimiento y se realiza un seguimiento continuo para evaluar el avance y realizar ajustes si es necesario.
  
- Evaluación y control: El directorio monitorea los resultados y realiza evaluaciones periódicas para medir el impacto de la decisión tomada. Utiliza métricas clave, como la satisfacción del cliente, la rentabilidad de los servicios de despacho

aduanero y el cumplimiento de las regulaciones, para evaluar la efectividad de la estrategia. Si los resultados no cumplen con las expectativas, se realizan ajustes y se toman medidas correctivas.

En este caso práctico, la gestión administrativa y la toma de decisiones del directorio de la Agencia de Aduanas son fundamentales para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en el entorno aduanero en constante cambio. A través de un proceso estructurado de toma de decisiones, el directorio puede elegir la estrategia más adecuada para mejorar la eficiencia operativa, satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar el cumplimiento de las regulaciones aduaneras.

El presente estudio busca determinar de qué manera impacta la gestión administrativa en la toma de decisiones sobre el directorio de una agencia de adunas, tomando en cuenta la planeación, organización, dirección y control.

## **Formulación del problema general y específicos**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión administrativa impacta en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿En qué medida la gestión administrativa impacta en el proceso de la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?

¿De qué manera la gestión administrativa afecta en el en el proceso de la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?

¿La gestión administrativa influye en el en el proceso de la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?

¿La gestión administrativa influye en el proceso de control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?

## **Formulación del objetivo general y específicos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida la gestión administrativa impactaría de la toma de decisiones del directorio una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Explicar cómo la gestión administrativa impactará en la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

Determinar en qué manera la gestión administrativa afectará en la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

Determinar en qué manera la gestión administrativa influye en la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

Explicar la influencia que tendría la gestión administrativa en su impacto en el control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

### **Justificación e importancia del estudio**

La siguiente investigación se ha propuesto ya que se ha identificado carencias en la gestión administrativa con la relación en la toma de decisiones del directorio, esto fue identificado por el área de administración estratégica en conjunto con las gerencias y jefaturas de las áreas. Cabe resaltar que los datos, se utilizó el método de recolección, por otro lado, para los objetivos planteados se aplicaron las técnicas estadísticas, para que no ayudaran a analizar a la gestión administrativa y la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduana.

Además, una razón adicional para la investigación fue explicar cómo la gestión administrativa influye en la tomada de decisiones del directorio, esto debido a que cumple con un papel fundamental en la planificación, organización, dirección y control de agencia de aduanas, ya que como los directores deben decir ciertas decisiones importantes, pero con un previo análisis para tomar la mejor decisión sin tener consecuencias en un futuro.

Por lo tanto, se puedo obtener de la investigación el resultado de que los directores de la agencia de adunas puedan entender que la gestión administrativa es un pilar relevante para la tomada de decisión y que es el punto de partida para encaminar la direcciones a los plazos de corto, mediano y largo plazo, esto según con tanto con los factores externos que le compete a la empresa. Las conclusiones y recomendaciones de la investigación

fueron presentadas a la gerencia con la finalidad que el directorio implante y practique dichos resultados de la investigación en la agencia de adunas.

## **Alcance y delimitación del estudio**

### **1.5.1. Alcances del estudio**

Alcance descriptivo: Esto debido a que se desarrolló una comprensión de las variables con un adecuado nivel de profundidad y se encontrar información de las variables que permitirán un mejor entendimiento.

Alcance correlacional: busca establecer la relación entre las variables analizadas.

### **1.5.2. Delimitaciones del estudio**

Delimitación espacial: La presente investigación estuvo ubicada en una empresa ubicada en san Borja con el rubro de agencia de aduanas.

Delimitación social: La presente investigación se aplicó a los colaboradores (de áreas administrativas) de una agencia de aduanas, que tiene repercusión en la toma de decisiones del directorio.

Delimitación temporal: La presente investigación, tomó datos de los colaboradores de la agencia de aduanas, está comprendida entre los meses de enero a diciembre del año 2022.

Delimitación conceptual: La investigación se enfocó en analizar cómo la gestión administrativa afecta las decisiones del directorio de una agencia de aduanas.

Durante los últimos 4 años, las decisiones han sido ocasionales y se han tomado sin un análisis previo que determine su posible impacto futuro.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### **Antecedentes de la investigación**

De acuerdo a la recolección de información de los datos correspondientes, como antecedentes de la investigación presente, se buscó y averiguo en la universidades nacionales y privadas los temas de gestión administrativa y la toma de decisiones del directorio.

#### **Antecedentes internacionales**

Coque (2016), indica en su tesis de su maestría titulada la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. de la ciudad de Ambato, el autor indica lo siguiente

Que su objetivo principal de su investigación fue con la finalidad de tomar acciones para que se incremente la Rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A; donde tuvo una muestra de una población 12 personas, distribuidas de la siguiente manera: 5 personas correspondientes a los directivos de la empresa y 7 personas correspondientes a clientes internos (empleados) de la empresa MEGAMICRO de la ciudad de Ambato, donde se obtuvo las siguientes conclusiones, Posteriormente al análisis e interpretación de resultados de las encuestas realizadas a los directivos y clientes internos (empleados) de la empresa MEGAMICRO, se plantean la principal conclusión; En la empresa existe una deficiente gestión administrativa que afecta directamente a la disminución de ventas

de la empresa MEGAMICRO. En la empresa existe una baja rentabilidad afectada por una deficiente gestión administrativa

**Acotación.** el autor hace inferencia de que la investigación realizada, fue con el principal objetivo de incrementar la rentabilidad en coordinación de la toma de decisiones, por la cual realizo un estudio donde participaron 5 directores y 7 trabajadores administrativos, donde se llega a la conclusión de que la deficiente gestión administrativa afecta directamente a la disminución de las ventas de la empresa Megamicro.

Rodriguez (2018), indica en su tesis de doctorado titulada: Modelo de uso de información y la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas, sustentada en la Universidad De Granada, el autor indico lo siguiente.

La importancia de las cadenas de suministro en la actualidad se enfoca en el fortalecimiento que deben tener todas las organizaciones que hacen parte en este tipo de engranaje, lo que se pretende es que un sin número de empresas se organicen de tal forma que se ahorren costos de inventarios, de materias primas, de transportes, entre otros. La necesidad que existe en que todos los proveedores se beneficien de la rentabilidad que la cadena de suministro ofrece. También existe la necesidad de que haya un valor agregado en cuanto a los beneficios que se ofrecen al consumidor final, quien es el objetivo principal de la cadena de suministro, los grandes productores en el mundo han optado por este tipo de organización, en donde se pueda obtener beneficios en todos los niveles del abastecimiento, reduciendo costos que en ocasiones pueden ser innecesarios.

Pereira (2018), indica en su tesis de maestría titulada: Estilo gerencial y su influencia en el proceso de toma de decisiones en las organizaciones educativas, sustentada en la Universidad Del Zulia, el autor indica lo siguiente:

Cuyo objetivo general fue: Relacionar el estilo gerencial y su influencia en el proceso de toma de decisiones en las organizaciones educativas de la Parroquia Isla de Toas del Municipio Insular Almirante Padilla Estado Zulia, trabajó con una muestra de 75 sujetos , con diseño descriptivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: a) Cada persona en el momento de su vida se ha enfrentado a diversas situaciones que le exigen tomar decisiones, en atención a ello, se presentan las siguientes conclusiones atendiendo a cada objetivo formulado. En primer lugar, se establecieron los tipos de estilos gerenciales desarrollados por los directivos de las organizaciones educativas de la Parroquia Isla de Toas del Municipio Insular Almirante Padilla. Estado Zulia, donde se encontraron deficiencias en los estilos democráticos, participativos, prevaleciendo el autocrático, y deliberativo, puesto que llevan un control rígido e independientemente en las responsabilidades administrativas, en los lineamientos y normas que han de cumplirse, como también en la toma de decisiones, sin interesarse en el consenso, iniciativas sociales, personales e institucionales., b) Se identificaron los factores que influyen en los estilos gerenciales ejercidos de los directivos en las organizaciones objeto del estudio, c) Se estudiaron las formas de tomar decisiones en los directivos de las organizaciones en estudio, por el contrario se toman decisiones propias sin la consulta del personal sobre el análisis de

alternativas para la soluciones, ni al momento de planificar los objetivos institucionales, d) Al determinar el proceso de toma de decisiones que desarrolla el gerente en las organizaciones educativas del estudio pudo detectarse inoperancia en la programación del el trabajo en equipo, de diálogo, orientación participación en el planteamiento y evaluación de alternativas ante situaciones de conflicto, puesto que se basan en la intuición 19 lógica para estimar el curso de la acción en la selección de las alternativas y para estimar el curso de la acción.

**Acotación:** el autor hace inferencia en su tesis que una persona siempre está expuesta a la toma de decisiones, por ello en su investigación concluyo que estableció estilos de gerencia desarrollados por los directivos de organización educativa, donde se encontró carencias que no permitían que la organización tenga una mejor situación por la cual atravesaban, por otro lado se detectaron los factores que influían directamente a los directores y por ultimo lo más relevante se llegó a estudiar que el análisis que tenían los directores era todo un fiasco lo cual hacía que la decisión tenga un monto de problemas para el entorno de la empresa.

Solano (2023), indica en su informe científico de la toma de decisiones gerenciales. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es> donde detallan y explican lo siguiente:

Una característica común de los deberes de los administradores es la responsabilidad para la toma de decisiones. Los administradores toman grandes decisiones (el cierre de una planta de la compañía, la compra de otra compañía o la introducción de una nueva línea de productos) y, por supuesto, decisiones menores: la selección de un nuevo empleado entre

cuatro candidatos al puesto, la determinación del calendario de producción del próximo mes o la elección de un nuevo banco para mantener parte de los depósitos de la organización. El presente artículo es el resultado de una investigación que trata precisamente sobre este tema; los conceptos que se desarrollan han sido estudiados con base en los planteamientos, de Paul E. Moody. Se presentan los aspectos generales sobre la toma de decisiones, enfocando el concepto de circuito de las decisiones; luego se discute cómo se relaciona la importancia de la decisión con la velocidad con que se procede a lo largo de este circuito y los factores que diferencian una decisión importante de una decisión de rutina. A continuación, se establece relación entre el costo de recoger información y el beneficio derivado de esta información adicional. Posteriormente, se trata acerca de los elementos y características de las decisiones. Por último, se desarrolla una lista de problemas relacionados con el proceso de decisión. Asimismo, se analiza la diferencia entre hecho y opiniones, y su importancia en la toma de decisiones, y se trata acerca de la calidad de la decisión de los factores que involucra: recursos que ingresan, resultados y el proceso en sí mismo, lo cual se conoce como el proceso de “caja negra”. El proceso integral de toma de decisiones en los diferentes niveles de la organización es expuesto en forma detallada en este artículo.

**Acotación:** el autor quiere dar a conocer que su investigación explica cómo se debe analizar unos problemas para que la toma de decisiones por parte de empresa tenga el mejor resultado favorable, primero recolecta la información y segundo desarrolla una lista de problemas relacionada con el proceso de decisión.

Quiroa (2019), indica en su investigación para su licenciatura llamada, Toma de decisiones y productividad laboral.

El objetivo principal del estudio fue evaluar el impacto de la toma de decisiones en la eficiencia laboral. Se llevó a cabo con una muestra de 50 personas utilizando un enfoque descriptivo transversal no experimental. Los resultados obtenidos son los siguientes: se determinó que la toma de decisiones ejerce una influencia significativa en la productividad laboral. Según la escala de Likert utilizada, los colaboradores indicaron que las decisiones tomadas tienen un impacto tanto positivo como negativo, lo cual influye en su desarrollo dentro de la organización. Se concluyó que los gerentes tienen la responsabilidad de abordar los desafíos para mejorar la relación entre los colaboradores y los líderes. Se implementó un taller con el propósito de brindar consejos sobre cómo encontrar las mejores soluciones a los problemas y fomentar un entorno laboral favorable. Además, se destacó la importancia de mantener a los colaboradores motivados y satisfechos con su trabajo, ya que la productividad laboral es un elemento clave en la institución. Se propuso la creación de un mural para reconocer al empleado del mes y se sugirió proporcionar incentivos no monetarios, como un día libre o un pase para comer, con el fin de mantener la motivación y aumentar la productividad diaria.

Acotación; el autor llega a la conclusión a través de su investigación que la toma de decisión es tiene gran relevancia para que la empresa tenga una mejor productividad laboral, ya que con la medición de la escala de Likert, se pudo observar las decisiones tomadas por el directorio de la empresa afectaban de manera positiva y negativa en

más de una ocasión, también se observó que solo los gerentes quienes tienen la obligación de las respuestas a los problemas cotidianos o de carácter espontáneo, y como resultado final demostró que la productividad laboral es más que importante dentro de la empresa para que los colaboradores estén motivados y realicen sus funciones de manera correcta

### **Antecedentes nacionales**

Morello (2017), explica que la mayoría de las pymes diseñan un plan estratégico; sin embargo, a ejecución se realiza de forma incorrecta y con un manejo informal, porque el proceso de planeación es poco creativo e innovador, por eso se puede afirmar que es operativo, ya que se dedica a soluciones inmediatas, sin pensar en el logro de objetivos a largo plazo. Además, las deficiencias administrativas de las pymes se reflejan en una toma de decisiones cortoplacista que impide la proyección de la empresa y desvirtúan los planes estratégicos”

**Acotación:** La cita menciona que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas (pymes) elaboran un plan estratégico, pero su ejecución se lleva a cabo de manera incorrecta y con un enfoque informal. Se afirma que el proceso de planificación es poco creativo e innovador, lo que lleva a que sea principalmente operativo, centrándose en soluciones inmediatas sin considerar el logro de objetivos a largo plazo. Además, se señala que las deficiencias administrativas de las pymes se reflejan en la toma de decisiones a corto plazo, lo que impide la proyección de la empresa y distorsiona los planes estratégicos.

Huayta (2017), inidica en su investigación titulada “Los factores de procesos administrativos de las gestiones municipales exitosas de la provincia de lima”, sustentada en la universidad San Martin de Porres,

Cuyo objetivo general fue: indicar los factores o elementos de procesos administrativos que han hecho posible el éxito de las gestiones municipales, conduciendo a la satisfacción de: cliente interno (directivos y operativos) la comunidad, los proveedores y a la satisfacción de la gestión municipal en las municipalidades de Lima. Trabajó con una muestra de 536 municipalidades y concluyó lo siguiente: Los procesos administrativos aplicado a las gestiones municipales tienen buenos 20 resultados si aplican la planeación, organización, dirección y control, y los resultados se pueden determinar por la satisfacción del usuario interno y externo.

**Acotación:** el autor explica que el objetivo principal de su investigación fue dar a conocer la importancia de los procesos administrativos en una entidad pública, da a entender que los procesos administrativos si tiene un buen resultado previo análisis y control, se podrá determinar la satisfacción del personal interno como la calidad en el servicio del cliente.



Carpio (2019), indica en su investigación titulada “Planeamiento estratégico para el incremento del nivel competitivo de la Notaría Holgado, en la provincia de lima”, sustentado en la universidad Pontífice Del Perú,

Cuyo objetivo de su investigación fue: Incrementar el nivel competitivo de la Notaría Holgado, estableciendo el conjunto de estrategias que permitan enfrentar un escenario futuro altamente competitivo, que permitan crear valor, tanto para la organización, como para la sociedad y concluyo lo siguiente. Los indicadores claves de la organización, permitieron determinar diecisiete indicadores determinantes para la determinación de la fortaleza y debilidad de la empresa, permitiendo saber cómo alcanzar la eficacia y se pudo determinar la carencia de estrategias de marketing y clima laboral, el trabajo de investigación realizado a los procesos pudo identificar las estrategias para enfrentar las amenazas existentes.

**Acotación:** el autor en su investigación da conocer que, para incrementar el nivel de competitividad en la notaria, ha realizado un conjunto de estrategias, el cual permiten enfrentar un escenario altamente competido, por lo que para generar valor a la organización se implementó indicadores claves para la organización que determinan las fortalezas y debilidades con la finalidad de alcanzar la eficiencia laboral, con un trabajo de investigación realizando un proceso de estrategias existentes

Villegas (2019), indica en su investigación de gestión administrativa de la municipalidad provincial de anta departamento de cusco, 2019; no explica lo siguiente:

La gestión administrativa en una organización pública es crucial debido a la necesidad de evolucionar y adaptarse, especialmente considerando que estas organizaciones tienen la responsabilidad de proveer bienes y servicios a grandes grupos de ciudadanos. Por lo tanto, es fundamental contar con una gestión administrativa adecuada y eficiente.

La gestión administrativa permite que las organizaciones se enfoquen en mejorar sus procesos internos, lo que a su vez tiene un impacto directo en la coordinación y sinergia de los recursos disponibles, ya sean económicos, humanos, financieros o tecnológicos. Además, esto contribuye a una mejor utilización de los recursos disponibles por parte de la entidad, dentro del marco del proceso de modernización del estado.

**Acotación,** el autor dice que en toda gestión administrativa debe estar en constante organización y que debe estar en una constante evolución y adaptarse al entorno en donde esté siendo aplicada, es decir que la gestión administrativa permite a las empresas tener mejores procesos internos que ayudan a la empresa a tener una sinergia con los recursos el cual cuenta para que todo este con normalidad, alcanzando la eficiencia y eficacia.

Tejeda (2018) indica en su investigación de tesis de “La gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao”, sustentada en la Universidad Nacional Del Callao, explica lo siguiente:

Tuvo como principal objetivo Plantear la gestión administrativa y su mejora en La Municipalidad Distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales. La población de muestra, para su aplicación es por muestreo estratificado y observación. Para cumplir esta meta se formuló 07 preguntas, cono tamaño de nuestra 52 de los 60 trabajadores es decir (60 del 100% de la institución municipal) entre el personal profesional, nombrados y contratados orientadas a obtener la información sobre las variables e indicadores propuestos en la presente investigación. Llego a la conclusión que la toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidas en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %. La Toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración. resultados de las encuestas realizadas a los directivos y clientes internos (empleados) de la empresa MEGAMICRO, se plantean las siguientes conclusiones: o En la empresa existe una deficiente.

**Acotación:** el autor en su investigación da a conocer de en su investigación tuvo como objetivo principal la planeación de la gestión administrativa, el cual realizo un estudio detallado donde se entrevistaron a 60 trabajadores de una institución pública, entre ellos estaban divididos en (Profesionales, nombrados y contratados); Donde se llegó a la conclusión de que para una mejor toma de decisión, se tienen que construir un instrumentó de gran relevancia y la implementación de estrategias que motiven, incentiven y orientes al personal administrativo, con el fin den de que esto tenga un efecto más que positivo en la gestión administrativa.

### **Bases teórico-científicas**

#### **2.2.1. La Gestión Administrativa:**

##### **Concepto:**

Ramírez et al. (2017) en su investigación denominada; “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, para la revista académica: Contribuciones a la economía”; dice lo siguiente sobre Gestión Administrativa es la práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos.

**Planificación:**

Ramírez et al. (2017); en su investigación denominada; “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, para la revista académica: Contribuciones a la economía”; explica que es una acción de construir un puente entre; la situación presente y un futuro deseado, es una función administrativa que conduce a la fijación de misiones, objetivos, metas y a la determinación de estrategias, medios y recursos para lograrlos en un determinado tiempo.”

La planeación, se puede llegar a determinar cómo el proceso administrativo sumamente importante, ya que es el punto donde se plantea los siguiente; “Que hacer, como hacerlo, cuando hacerlo, en coordinación con los objetivos y metas de la empresa

**Organización:**

Ra Ramírez et al. (2017); en su investigación denominada; “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, para la revista académica: Contribuciones a la economía”; explica que se entiende por organizar, a la distribución de funciones y responsabilidades al personal que labora en una empresa u organización; a fin de que desarrollen actividades debidamente descritas con el propósito de cumplir con las metas fijadas en la planificación; si hablamos de funciones éstas, son asignadas de acuerdo a la naturaleza del trabajo y a las características del puesto; y, las responsabilidades se basan en el fiel cumplimiento de cada una de las tareas a realizarse”

La organización, se puede llegar a determinar con la función administrativa donde se busca que las actividades que se harán para llegar a los objetivos planificados, sean correcto, factibles y se puedan realizar sin afectar los recursos disponibles.

**Dirección:**

Ramírez et al. (2017); en su investigación denominada; “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, para la revista académica: Contribuciones a la economía”; dice lo siguiente:

Explica que es un proceso dinámico, fundamentalmente social, puesto que incluye en su misma esencia las interrelaciones entre los seres humanos que, en los diversos niveles de la organización, desempeñan las múltiples funciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa.

La dirección, se puede llegar a determinar que es el proceso administrativo más dinámico, ya que en la práctica el jefe tiene la responsabilidad de dirigir, guiar, motivar, ordenar e impulsar al personal, para que realicen la función más eficiente y los resultados sean correctos de acuerdo a la relación de los objetivos y metas deseadas.

**Control:**

Ramírez et al. (2017); en su investigación denominada; “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, para la revista académica: Contribuciones a la economía”

Explica que es la función que evalúa las actividades periódicamente para comparar el desempeño de las distintas áreas de la empresa en relación con las metas y normas planificadas previamente y de esta manera establecer una retroalimentación que permita modificar y corregir los rumbos de las acciones, siempre teniendo como norte el logro de los objetivos económicos que necesita la organización.

El control, se puede llegar a determinar que es la parte del proceso más importante, ya que es donde se deben de cumplir los objetivos propuestos en la planificación, que están medidamente organizados y dirigidos a las cabezas de cada área según corresponda, y al final se pueda tener un resultado controlado y correcto.

### 2.2.2. Toma de decisiones

Garza et al. (2007) en su investigación denominada; “toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”; explica lo siguiente:

Nos dice lo siguiente sobre la toma de decisiones; “Al hablar de la toma de decisiones en las empresas, se hace imprescindible definir el concepto decisión. La palabra decisión proviene de la raíz latina decido que significa cortar, es decir; corte entre el pasado y el futuro. Por lo que decisión, es la respuesta adecuada de un ser inteligente ante una situación que requiere acción. Cada decisión es el resultado de un proceso dinámico que recibe influencias de muchas fuerzas por lo que la toma de decisiones es el proceso de pensamiento y deliberación. Las decisiones pueden tomarse de dos formas: No racional (intuición y experiencia) y racionalmente”

Detalla lo siguiente sobre las decisiones que toma la empresa; Garza et al. (2007); en su investigación denominada; “toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”; explica lo siguiente:

“Las decisiones pueden tomarse de dos formas: No racional (intuición y experiencia) y racionalmente... forma no racional, puede ser por intuición o por experiencia de los expertos que vayan a tomar la decisión, de esta forma puede prevalecer alguna opinión inadecuada, siendo esta una gran desventaja para la organización.... La toma racional de una decisión cualquiera supone un proceso que lleva aparejado un sistema de preferencias del decisor que se materializará en la concreción de un

objetivo a alcanzar y en la definición de una serie de actuaciones tendentes a conseguir dicho objetivo”

**Toma de decisión no racional:**

Garza et al. (2007); en su investigación denominada; “toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”; explica lo siguiente:

“Puede ser por intuición o por experiencia de los expertos que vayan a tomar la decisión, de esta forma puede prevalecer alguna opinión inadecuada, siendo esta una gran desventaja para la organización. Además, se toman las decisiones con un alto porcentaje de error, debido a que no se tienen en cuenta las preferencias de los decisores y esto hace que aumente la probabilidad de equivocarse”

**Toma de decisión racional:**

Garza et al. (2007); en su investigación denominada; “toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”; explica lo siguiente:

“La toma racional de una decisión cualquiera supone un proceso que lleva aparejado un sistema de preferencias del decisor que se materializará en la concreción de un objetivo a alcanzar y en la definición de una serie de actuaciones tendentes a conseguir dicho objetivo.”



### **Procedimiento para la toma de decisiones:**

Está dividida en 5 fases.

#### **a) Definición del objetivo principal**

Garza et al. (2007); en su investigación denominada; “toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”; donde expresa lo siguiente:

“Encontrar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la organización que puedan afectar el proceso de la toma de decisión-estructuración del problema... Evaluar si existen las condiciones para aplicar el procedimiento y la definición del objetivo principal”

#### **b) Generación de alternativas**

Garza et al. (2007); en su investigación denominada; “toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”; explica lo siguiente dice lo siguiente:

“Es donde se genera todas las alternativas posibles de la solución...Esto para obtener un conjunto de alternativas que den una solución al problema planteado”

#### **c) Selección de criterios**

Garza et al. (2007); en su investigación denominada; “toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”; explica lo siguiente indica lo siguiente:

“La selección del grupo apoya a los criterios para determinar la importancia de estos mismo... tiene como finalidad seleccionar un conjunto de criterios para determinar la relevancia”

#### d) Selección de alternativas

Garza et al. (2007); en su investigación denominada; “toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”; indica lo siguiente:

“La obtención de la evaluación de las alternativas, sirven para realizar una matriz global para eliminar algunas alternativas no tan buenas para la toma de decisión respecto al problema...esto se con la finalidad de selección de la mejor alternativa”

#### e) Medición de la eficiencia y mejora.

Garza et al. (2007); en su investigación denominada; “toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto”; indica lo siguiente:

“Determina a los diferentes indicadores para una comparación de resultados... con la finalidad de evaluar la efectividad de la decisión tomada en el desempeño de la organización”

#### Definición de términos básicos

- **Gestión administrativa:** Es conjunto de actividades que sirven para dirigir una organización
- **Agencia de adunas:** Tiene como función principal apoyar a las empresas a todo lo relacionado con la importación, exportación y trámites aduaneros.
- **Planificación:** Herramienta de gestión que establece que camino debe seguir una organización en relación con las metas u objetivos.
- **Organización:** Herramienta de la gestión que sirve para mejorar las funciones dentro de la empresa.

- **Dirección:** Proceso administrativo donde la empresa implanta, ejecuta y controla las presentes y futuras funciones para el desarrollo de la organización.
- **Control:** Parte final del proceso administrativo donde la finalidad es la evaluación de los viejos planes con el desarrollo de los nuevos.
- **Toma de decisiones:** Es un método que consiste en evaluar todas las alternativas posibles para que después se tome la mejor opción final para la situación correspondiente.
- **Organismo regulador:** Son empresas de vinculación pública o privada que tienen como finalidad de verificar que todo esté de acuerdo a las medidas del país para una mejor autonomía.
- **Directorio:** Es conjunto de personas más relevantes dentro de una empresa que representan los intereses de los accionistas y llevan el rumbo de la empresa.
- **Información financiera:** Es la información relacionada directamente con la información contable de los estados financieros.
- **Operacionalización:** Es el proceso que consiste en la definición de variables medidas.
- **Productividad:** Es el encargado de medir la eficiencia en el trabajo en un tiempo determinado.
- **Metas:** Resultado general a largo plazo que se desea lograr.
- **Objetivo:** Resultado a corto plazo que sirve para alcanzar la meta en general.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **Hipótesis y/o supuestos básicos**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

- La gestión administrativa impacta en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- La gestión administrativa impacta en el proceso planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.
- La gestión administrativa afecta el proceso organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.
- La gestión administrativa influye en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.
- La gestión administrativa influye en el proceso control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

### Variables y unidades de análisis

Tabla 1 Identificación de variables y unidades de análisis

Variables	Concepto	Dimensiones	Concepto
La Gestión Administrativa (VARIABLE INPENDIENTE)	Según Ramírez et al. (2017) dice que, la gestión administrativa en el desarrollo empresarial, para la revista académica: Contribuciones a la economía; dice lo siguiente sobre Gestión Administrativa es la práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: <b><u>la planificación, la organización, la dirección y el control</u></b>	Planeación	La planeación, se puede llegar a determinar cómo el proceso administrativo sumamente importante, ya que es el punto donde se plantea los siguiente; “Que hacer, como hacerlo, cuando hacerlo, en coordinación con los objetivos y metas de la empresa
		Organización	La organización, se puede llegar a determinar con la función administrativa donde se busca que las actividades que se harán para llegar a los objetivos planificados, sean correcto, factibles y se puedan realizar sin afectar los recursos disponibles.
		Dirección y Control	<b>La dirección</b> , se puede llegar a determinar que es el proceso administrativo más dinámico, ya que en la practica el jefe tiene la responsabilidad de dirigir, guiar, motivar, ordenar e impulsar al personal, para que realicen la función más eficiente y los resultados sean correctos de acuerdo a

			la relación de los objetivos y metas deseadas; Por otro lado, <b>la dirección</b> , se puede llegar a determinar que es el proceso administrativo más dinámico, ya que en la practica el jefe tiene la responsabilidad de dirigir, guiar, motivar, ordenar e impulsar al personal, para que realicen la función más eficiente y los resultados sean correctos de acuerdo a la relación de los objetivos y metas deseadas.
Toma de decisiones (VARIABLE DEPENDIENTE)	Según Garza et al. (2007) dice lo siguiente “La toma racional de una decisión cualquiera supone un proceso que lleva aparejado un sistema de preferencias del decisor que se materializará en la concreción de un objetivo a alcanzar y en la definición de una serie de actuaciones tendentes a conseguir dicho objetivo.”	Percepción y del análisis del problema	Este paso nos indica que son tan importantes los criterios que se identifican como los que no; ya que un criterio que no se identifica se considerara irrelevante por el tomador de decisiones
		Objetivos y evaluaciones de alternativas	Este paso se lleva acabo dándole le mejor valor preferente y realizar una comparación de las realidades con las situaciones presentes.
		Los criterios para la toma de decisiones	Método que se utiliza para una evaluación de diferentes opciones y alternativas con el propósito de tomar la mejor decisión final con los siguientes criterios: Identificar la decisión. - Reunir la información pertinente. - Identificar las alternativas. - Analizar la evidencia. - Elegir entre las alternativas. - Actuar. - Revisar tu decisión

		Elección implementación alternativas escogidas	e de	Es el paso fundamental para que se lleve a cabo la mejor decisión, ya que esta decisión se lleva a cabo por el proceso de planificación, organización y dirección
--	--	--	---------	---

Fuente: Autoría propia

### Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>La Gestión Administrativa</b> <b>(VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>	Planeación	Planificación Objetivos prevención Misión Visión Estrategia Toma de decisiones Metas
	Organización	Organización Estructura Jerarquía Cargo Tareas Trabajo en equipo
	Dirección y Control	Liderazgo Motivación Comunicación Iniciativa y creatividad
<b>Toma de decisiones</b> <b>(VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	Percepción y análisis del problema	Problema superficial Estrategias Capacidad de análisis Opinión Definir el problema



	Objetivos y evaluaciones de alternativas	Definición de objetivos Recursos Preferencias Eficiencia Eficacia Objetivos estratégicos
	Elección de implementación de alternativas escogidas	Alternativas de solución Imperfecciones de las soluciones Resultados de las decisiones Consecuencias Satisfacción de resultados

### Matriz lógica de consistencia

**Tabla 3**

*Matriz lógica de consistencia*

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>La Gestión Administrativa (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>	Planeación	Planificación Objetivos prevención misión visión Estrategia toma de decisiones metas	Enfoque: Cualitativo.  Nivel de investigación: Explicativo.  Diseño: Transaccional.
¿De qué manera la gestión administrativa impacta en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué medida la gestión administrativa impactaría de la toma de decisiones de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Organización	Organización Estructura jerarquía cargo tareas trabajo en equipo	Población: Colaboradores de una agencia de aduanas.  Técnica: Encuesta.  Instrumento: Cuestionario.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b>		Dirección y Control	Liderazgo motivación comunicación Iniciativa y creatividad	

¿En qué medida la gestión administrativa impacta en el proceso de la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Explicar cómo la gestión administrativa impactara en el control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso de planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	<p style="text-align: center;"><b>Toma de decisiones</b> <b>(VARIABLE DEPENDIENTE)</b></p>	Percepción y del análisis del problema	Estrategias de análisis Opinión Definir el problema	
¿De qué manera la gestión administrativa impacta en el proceso de la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué manera la gestión administrativa impactara en la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso de organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022				
¿Cuál es el impacto la gestión administrativa impacta en el proceso de la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué manera la gestión administrativa impactara en la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso de dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Objetivos y evaluaciones de alternativas	Definición de objetivos Recursos Preferencias Eficiencia Eficacia Objetivos estratégicos Alternativas de solución Imperfecciones de las soluciones Consecuencias Satisfacción de resultados	
¿Cómo influye la gestión administrativa y en su impacto en el proceso de control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Explicar qué efectos tendrá la gestión administrativa en su impacto en la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso de dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022				

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### **Tipo de investigación**

##### **4.1.1. Por el propósito**

Se aplica un tipo de investigación, donde según Vargas (2009) dice que el tipo de investigación parte de la situación problemática, con la finalidad de identificar y mejorarla, ya que luego se realiza una recolección de teorías, que se examina el problema y busca la solución que beneficia al problema del estudio.

##### **4.1.2. Por el tipo de datos**

El presente estudio tiene como enfoque cuantitativo donde Hernández Sampieri, (2014) dice que el tipo de enfoque permite recolectar los datos con el único objetivo de probar las hipótesis plasmadas con una medición numérica.

##### **4.1.3. Por el nivel**

El presente estudio tiene un alcance descriptivo, según Hernández Sampieri, (2014) ya que este tipo de estudios permite detallar y analizar característica, propiedad, perfiles de las personas o grupo, ya que únicamente se recolecta la información de las variables del estudio.

Es un estudio de alcance correlacional, según Hernández Sampieri, (2014) este tipo de estudio tiene como principal objetivo detallar y explicar la relación entre dos o más variables en un momento único.

##### **4.1.4. Por el método**

Se aplica el método hipotético Ruiz (2022) método hipotético- deductivo se inicia con la construcción de una hipótesis planteada por el desarrollo teórico, que permite generar conclusiones, tiene gran relevancia ya que posibilita

pronosticar y analizar nuevas hipótesis de la realidad, y por el otro lado crear nuevas realidades estableciendo predicciones a partir de la base teórica con la que se tiene en cuenta.

## **Diseño**

### **4.2.1. Diseño no experimental**

La presente investigación es de diseño no experimental, ya que no hay manipulación de las variables y las variables analizan los fenómenos que ocurrieron en el medio natural sin sufrir ningún cambio, tal como lo dice en su investigación Hernández Sampieri (2014), quien expresa lo siguiente

La presente investigación es de diseño no experimental, ya que no hay manipulación de las variables y las variables se analizan los fenómenos que ocurrieron en el medio natural sin sufrir ningún cambio (Hernández Sampieri,2014).

### **4.2.2. Diseño transversal**

Según su investigación Hernández Sampieri (2014), expresa que los diseños de la investigación transversal recopilan la información en un solo momento, abarcando grupos de personas, indicadores. La presenta investigación se realizó en base al año 2022.

## **Población, muestra o participantes.**

Según la definición expresada por Hernández Sampieri, (2014), una población es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). El tamaño de la población puede ser infinita o finita. La población infinita es cuando no se puede determinar un fin y por lo cual no se puede construir un marco

maestral; por el otro lado en la población finita se conoce el tamaño, ya que hay un número finito o determinado de elementos.

En la presente investigación, la población se basa en un conjunto de 68 personas que laboran en el área administrativa de una agencia de aduanas, por lo que la fórmula se aplica en una población finita; en resumen, la muestra será de carácter probabilístico ya que se dispone de un marco muestral, los elementos la población tienen una probabilidad de ser seleccionados.

Para obtener la muestra se hallará mediante el siguiente cálculo:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Se utilizará el nivel de confianza 95%.

- N = Total de la población =68
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en este caso deseamos un 5%).

Los valores a tomar para calcular el tamaño de la muestra son:

**Tabla 4**

*Calculo para la muestra*

Tamaño de la población o marco muestral	N	68
Nivel de confianza	z	95% = 1.96
Probabilidad de éxito, o proporción esperada	p	5%
Probabilidad de fracaso	q	95%
Margen de error	e	5%

$$n = \frac{68 * (1.96)^2 (0.05) (0.95)}{(0.05)^2 (68 - 1) + (1.96)^2 (0.05) (0.95)}$$

$$n = 35.45$$

$$n = 35$$

La presente investigación contó con una muestra de 35 encuestados de todas las áreas administrativas; en resumen, un subgrupo de la población de la cual se recopilaron los datos.

### **Instrumentos de recogida de datos**

El desarrollo del cuestionario escrito, es un instrumento que se usa para conocer las situaciones y contextos, con un posterior análisis.

En su investigación Hernández Sampieri (2014), dice que un cuestionario esta creado por un conjunto de preguntas en base a una variable, ya que debe tener congruencia con el planteamiento del problema y de las hipótesis.

Las preguntas que se realizan en el cuestionario pueden ser de manera abierta o cerrada. Las preguntas de carácter abierta son de gran ayuda cuando no hay suficiente información para una respuesta, por otro lado, las preguntas cerradas tienen alternativas son mucho más fáciles para la codificación y el análisis.

### **Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El procedimiento de presente estudio fue la recopilación de toda la información obtenida por el cuestionario, el cual introdujo en el programa Microsoft Excel y fueron procesados y analizados por el programa SPSS V.27.

Para los resultados de los objetivos planteados, se usó el coeficiente de correlación de Spearman, ya que es una prueba no paramétrica debido al p-valor menor que 0,05; por lo cual permite la medición de variables de estudio.

### **Procedimiento de ejecución del estudio**

Para llevar a cabo la investigación se tomó en consideración el siguiente esquema:

1. Se identificó el problema a investigar.
2. Se procedió a determinar la variable dependiente e independiente, así como también sus dimensiones e indicadores.
3. Elaboración del marco teórico.
4. Determinación de matriz de consistencia.
5. Delimitación de población y muestra.
6. Preparación y validación de cuestionario.
7. Recolección y análisis de datos.
8. Elaboración de resultados, conclusiones y recomendaciones



## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### Datos cuantitativos

Dimensión: La gestión administrativa

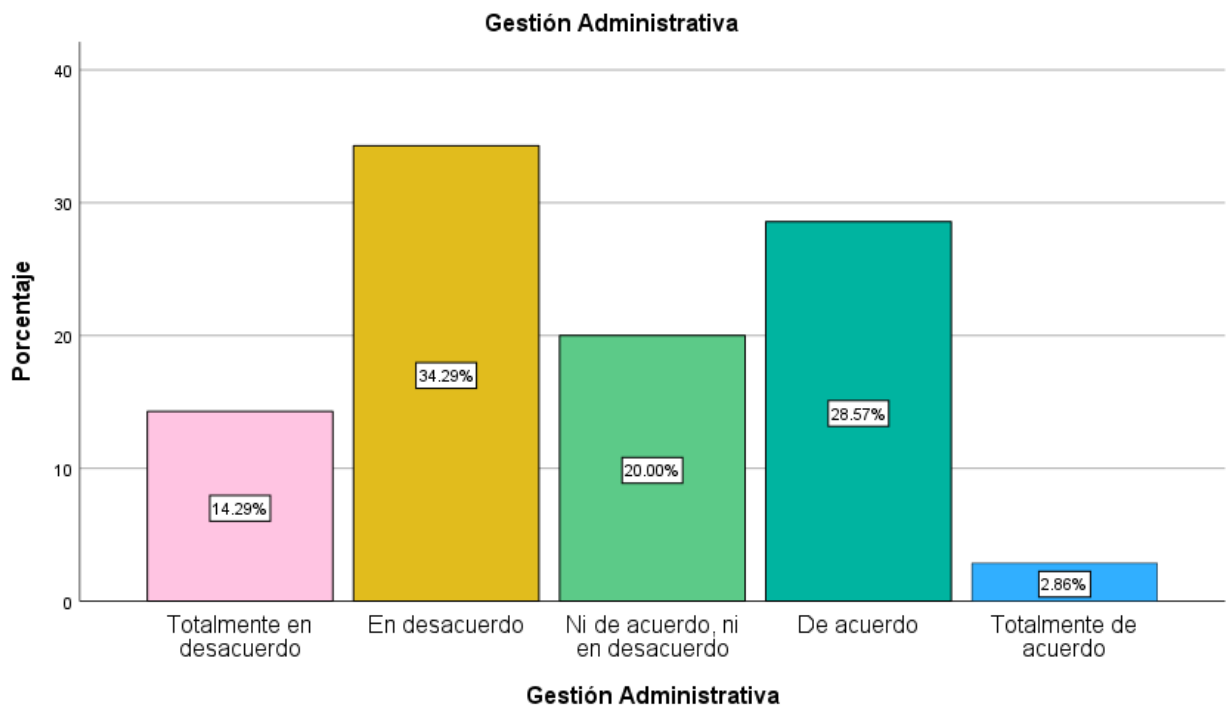
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencia de la gestión Administrativa*

Gestión Administrativa		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	14.3
	En desacuerdo	12	34.3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20.0
	De acuerdo	10	28.6
	Totalmente de acuerdo	1	2.9
Total		35	100.0

**Figura 1**

*Gestión Administrativa*



**Descripción:** De acuerdo con la dimensión de Gestión administrativa observamos que el 14.3% de los encuestados afirman que están en totalmente en desacuerdo; con un 34.3% afirman que están en desacuerdo; con un 20% afirman que están ni desacuerdo, ni acuerdo, con un 28.6% afirman que están de acuerdo; Por otro lado, el 2.9% afirman que se encuentran totalmente de acuerdo con la dimensión de Gestión administrativa.

**Interpretación:** Sobre la dimensión Gestión Administrativa, podemos afirmar que, en gran medida los trabajadores están en desacuerdo con la gestión administrativa que se está llevando en la agencia de aduanas.

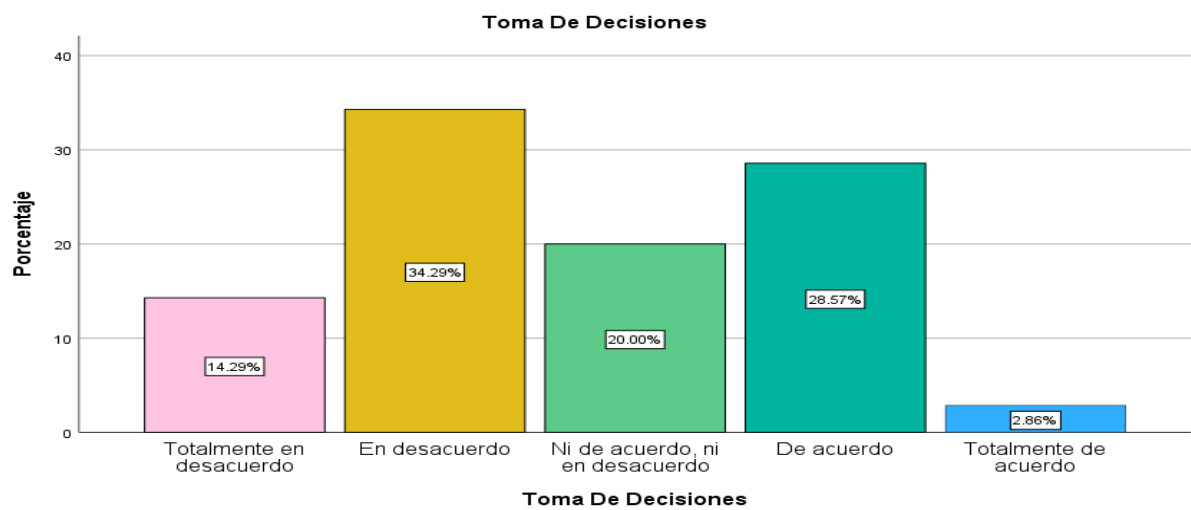
Es conveniente indicar que, una parte de los encuestados afirman que si está de acuerdo con la gestión administrativa que se está realizando la agencia de aduanas.

Dimensión: Toma de decisiones

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencia de la Toma de decisiones*

<b>Toma De Decisiones</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	14.3
	En desacuerdo	12	34.3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20.0
	De acuerdo	10	28.6
	Totalmente de acuerdo	1	2.9
Total		35	100.0

**Figura 2***Toma de decisiones***Descripción**

De acuerdo con la dimensión de Gestión administrativa observamos que el 14.29% de los encuestados afirman que están en totalmente en desacuerdo; con un 34.29% afirman que están en desacuerdo; con un 20% afirman que están ni desacuerdo, ni acuerdo, con un 28.57% afirman que están de acuerdo; Por otro lado, el 2.86% afirman que se encuentran totalmente acuerdo con la toma de decisiones.

**Interpretación:**

Sobre la dimensión la toma de decisiones, podemos afirmar que, en gran medida los trabajadores están en de acuerdo con la toma de decisiones que se está llevando en la agencia de aduanas.

Es conveniente indicar que, una parte mínima de los encuestados afirman que la toma de decisiones se encuentra en desacuerdo con la toma de decisiones que se está realizando la agencia de aduanas.

Dimensión: Planificación

**Tabla 7**

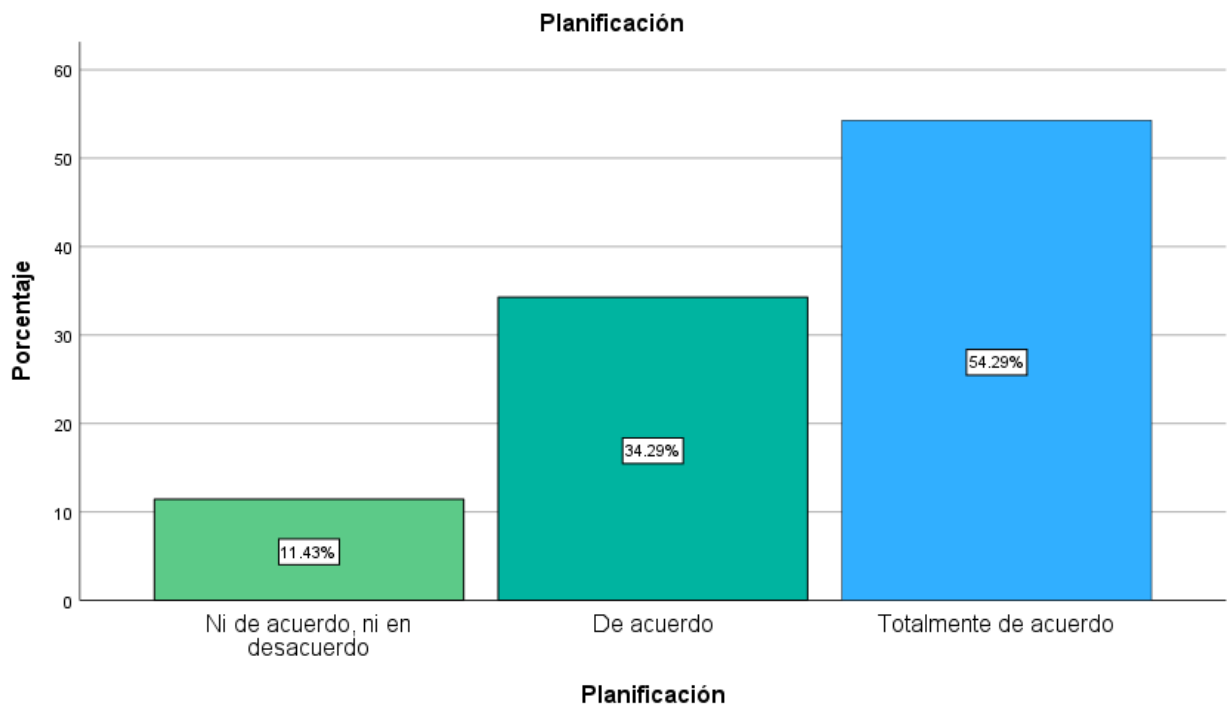
*Distribución de frecuencia de la Planificación*

**Planificación**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	11.4
De acuerdo	12	34.3
Válido Totalmente de acuerdo	19	54.3
Total	35	100.0

**Figura 3**

*Planificación*



**Descripción:** De acuerdo con la dimensión de la Organización observamos que el 11.4% de los encuestados afirman que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Con el 34.29% de los encuestados afirman que están de acuerdo; Por otro lado, el 54.29% afirman que se encuentran de totalmente de acuerdo con la organización.

**Interpretación:**

Sobre la dimensión la organización, podemos afirmar que, en gran medida los trabajadores están en de acuerdo con la organización que se está llevando en la agencia de aduanas.

Es conveniente indicar que, una gran parte de los encuestados afirman que se encuentra en desacuerdo con la organización que se está realizando la agencia de aduanas.

Dimensión: Organización

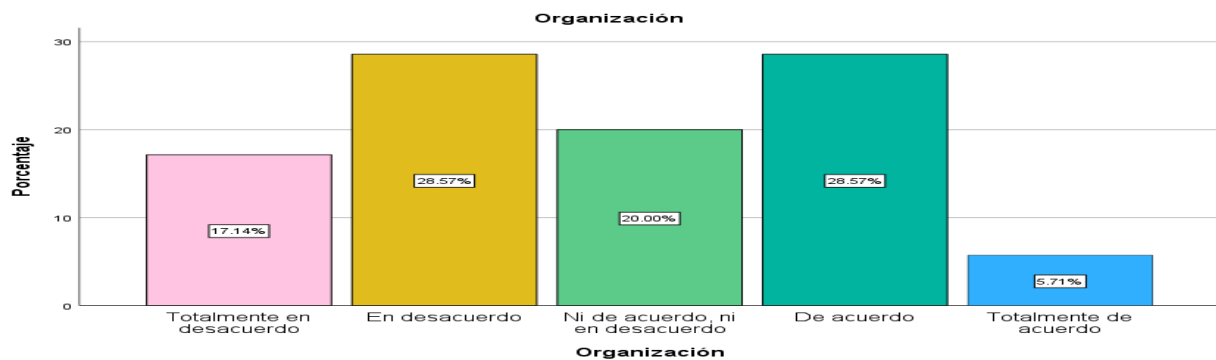
**Tabla 8**

*Distribución de frecuencia de la organización*

<b>Organización</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	17.1
	En desacuerdo	10	28.6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20.0
	De acuerdo	10	28.6
	Totalmente de acuerdo	2	5.7
	Total	35	100.0

## Figura 4

### Organización



#### Descripción:

De acuerdo con la dimensión de Gestión administrativa observamos que el 17.14% de los encuestados afirman que están en totalmente en desacuerdo; con un 28.57% afirman que están en desacuerdo; con un 20% afirman que están ni desacuerdo, ni acuerdo, con un 28.57% afirman que están de acuerdo; Por otro lado, el 48.60% afirman que se encuentran de acuerdo con la organización.

#### Interpretación:

Sobre la dimensión la organización, podemos afirmar que, en gran medida los trabajadores están en de acuerdo con la organización que se está llevando en la agencia de aduanas.

Es conveniente indicar que, una gran parte de los encuestados afirman que se encuentra en desacuerdo con la organización que se está realizando la agencia de aduanas.

Dimensión: Dirección

**Tabla 9**

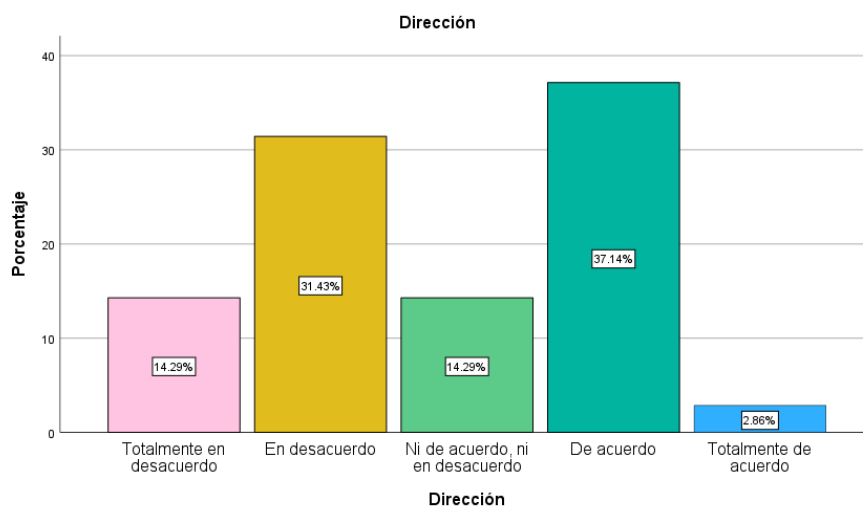
*Distribución de frecuencia de la Dirección*

**Dirección**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	14.3
En desacuerdo	11	31.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	14.3
Válido De acuerdo	13	37.1
Totalmente de acuerdo	1	2.9
Total	35	100.0

**Figura 5**

*Dirección*



**Descripción:**

De acuerdo con la dimensión de Gestión administrativa observamos que el 14.29% de los encuestados afirman que están en totalmente en desacuerdo; con un 31.43% afirman que están en desacuerdo; con un 14.29% afirman que están ni desacuerdo, ni acuerdo,

con un 37.14% afirman que están de acuerdo; Por otro lado, el 2.86% afirman que se encuentran de acuerdo con dirección.

### Interpretación:

Sobre la dimensión la dirección, podemos afirmar que, en gran medida los trabajadores están en de acuerdo con la dirección que se está llevando en la agencia de aduanas.

Es conveniente indicar que, una parte mínima de los encuestados afirman que se encuentra en desacuerdo con la dirección que se está realizando la agencia de aduanas.

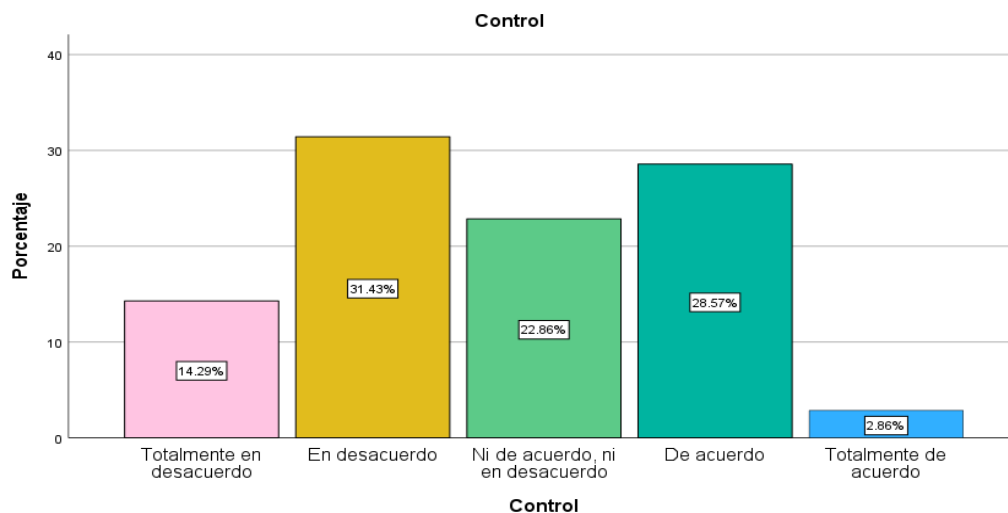
Dimensión: Control

**Tabla 10**

### Distribución de frecuencia del Control

Control		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	14.3
	En desacuerdo	11	31.4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	22.9
	De acuerdo	10	28.6
	Totalmente de acuerdo	1	2.9
Total		35	100.0

*Figura 6 Control*





**Descripción:**

De acuerdo con la dimensión de Gestión administrativa observamos que el 14.29% de los encuestados afirman que están en totalmente en desacuerdo; con un 31.43% afirman que están en desacuerdo; con un 22.86% afirman que están ni desacuerdo, ni acuerdo, con un 28.57% afirman que están de acuerdo; Por otro lado, el 2.86% afirman que se encuentran de acuerdo con la Percepción y análisis del problema.

**Interpretación:**

Sobre la dimensión de la Percepción y análisis del problema, podemos afirmar que, en gran, medida los trabajadores están en de acuerdo con la Percepción y análisis del problema que se está llevando en la agencia de aduanas.

Es conveniente indicar que, una parte mínima de los encuestados afirman que se encuentra en desacuerdo con la Percepción y análisis del problema que se está realizando la agencia de aduanas.

**Análisis de resultados****5.2.1. Prueba de Hipótesis General**

## a) Formulación de Hipótesis:

$H_0$ : La gestión administrativa no impacta en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

$H_1$ : La gestión administrativa impacta en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

b) Establecimiento del nivel de significancia: El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o  $\alpha = 0.05$ .

## c) Elección del estadístico de prueba: El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

**Tabla 11***cruzada Gestión Administrativa\*Toma De Decisiones***Tabla cruzada Gestión Administrativa\*Toma De Decisiones**

		Toma De Decisiones		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Gestión Administrativa	En desacuerdo	9	14	23
	De acuerdo	0	12	12
Total		9	26	35

**Tabla 12***Prueba chi-cuadrado***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.321 <sup>a</sup>	1	.012
Corrección de continuidad	4.439	1	.035
Razón de verosimilitud	9.114	1	.003
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	6.140	1	.013
N de casos válidos	35		

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es 3.09.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla 13***Medidas simétricas de la gestión administrativa y la toma de decisiones***Medidas simétricas**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.391	.012
N de casos válidos		35	

*Análisis:*

En base a lo que se observa en la tabla 12 el valor del estadístico de prueba es de 6.321 con 1 grado de libertad y una significación asintótica (p-valor) =0.012, el cual es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula,

De esta manera se puede afirmar que existe una relación significativa entre la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente toma de decisiones.

Además, en la Tabla 13, el valor del coeficiente de contingencia es 0.391, lo que indica que la fuerza de relación entre las dos variables es moderadamente baja pero significativa.

Al rechazar la hipótesis nula, se asume como válida la hipótesis alternativa, la cual está establecida como: La gestión administrativa no impacta en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

**5.2.2. Prueba de Hipótesis Específica N°1.**

## a) Formulación de Hipótesis

$H_0$ : La gestión administrativa no impacta en el proceso planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

$H_1$ : La gestión administrativa impacta en el proceso planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

b) Establecimiento del nivel de significancia: El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o  $\alpha = 0.05$ .

## c) Elección del estadístico de prueba: El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

**Tabla 14***Pruebas de chi-cuadrado la gestión administrativa y planeación***Tabla cruzada Gestión Administrativa\*Organización**

		Planificación		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Gestión Administrativa	En desacuerdo	22	1	23
	De acuerdo	2	10	12
Total		24	11	35

**Tabla 15***Pruebas de chi-cuadrado la gestión administrativa y la organización***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21.788 <sup>a</sup>	1	<.001
Corrección de continuidad	17.130	1	<.001
Razón de verosimilitud	22.354	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	22.716	1	<.001
N de casos válidos	35		

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.77.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla 16***Pruebas de chi-cuadrado la gestión administrativa y planeación***Medidas simétricas**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.728	<.001
N de casos válidos		35	

## d) Análisis:

En base a lo que se observa en la tabla N°15 el valor del estadístico de prueba es de 21.788 con 1 grado de libertad y una significación asintótica (p-valor) < 0.001, el cual es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula,

De esta manera se puede afirmar que existe una relación significativa entre la variable independiente gestión de cadena de suministro y dimensión control de abastecimiento.

También, en la Tabla N°16, el valor del coeficiente de contingencia es de 0.728, lo que indica que la fuerza de relación entre las dos variables es moderadamente alta y significativa.

Al rechazar la hipótesis nula, se asume como válida la hipótesis alternativa, la cual está establecida como: La gestión administrativa impacta directamente en el proceso planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

### 5.2.3. Prueba de Hipótesis Específica N°2.

## a) Formulación de Hipótesis

$H_0$ : La gestión administrativa no afecta en el proceso organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

$H_1$ : La gestión administrativa afecta en el proceso organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022  
 Establecimiento del nivel de significancia: El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o  $\alpha = 0.05$ .

## b) Elección del estadístico de prueba: El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

**Tabla 17**

*Resumen de procesamientos de casos de la gestión administrativa y la toma de decisiones*

**Tabla cruzada Gestión Administrativa\*Organización**

		Organización		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Gestión Administrativa	En desacuerdo	18	5	23
	De acuerdo	0	12	12
Total		18	17	35

**Tabla 18**

*Prueba chi-cuadrado de la gestión administrativa y organización*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.335 <sup>a</sup>	1	<.001
Corrección de continuidad	16.329	1	<.001
Razón de verosimilitud	24.407	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	18.783	1	<.001
N de casos válidos	35		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.83.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla 19**

*Medidas simétricas la gestión administrativa y Organización*

**Medidas simétricas**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.597	<.001
N de casos válidos		35	

c) Análisis del p valor

En base a lo que se observa en la tabla N°18 el valor del estadístico de prueba es de 19.335 con 1 grado de libertad y una significación asintótica (p-valor) =  $<.001$ , el cual es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula,

De esta manera se puede indicar que si existe una relación significativa entre la variable independiente gestión de cadena de suministro y dimensión control de abastecimiento.

También, en la Tabla N°19, el valor del coeficiente de contingencia es de 0.597, lo que indica que la fuerza de relación entre las dos variables es moderadamente alta y significativa.

Al momento de rechazar la hipótesis nula, se asume como válida la hipótesis alternativa, la cual está establecida como: La gestión administrativa afecta directamente en el proceso organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

#### **5.2.4. Prueba de Hipótesis Específica N°3.**

a) Formulación de Hipótesis

$H_0$ : La gestión administrativa influye en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

$H_1$ : La gestión administrativa influye en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

b) Establecimiento del nivel de significancia: El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o  $\alpha = 0.05$ .

c) Elección del estadístico de prueba: El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

**Tabla 20**

*Recuento de la gestión administrativa y Dirección*

**Tabla cruzada Gestión Administrativa\*Dirección**

Recuento

		Dirección		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Gestión Administrativa	En desacuerdo	19	4	23
	De acuerdo	1	11	12
Total		20	15	35

**Tabla 21**

*Prueba chi-cuadro de la gestión administrativa y Dirección*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17.764 <sup>a</sup>	1	<.001
Corrección de continuidad	14.861	1	<.001
Razón de verosimilitud	19.666	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	17.257	1	<.001
N de casos válidos	35		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.14.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla 22**

*Medidas simétricas de la gestión administrativa y Dirección*

**Medidas simétricas**

				Valor	Significación aproximada
Nominal	por	Coficiente	de	.580	<.001
Nominal		contingencia			



---

N de casos válidos	35
--------------------	----

---

*Análisis:*

En base a lo que se observa en la tabla N°21 el valor del estadístico de prueba es de 17.764 con 1 grado de libertad y una significación asintótica (p-valor) = <.001, el cual es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula,

De esta manera se puede indicar que si existe una relación significativa entre la variable independiente gestión de cadena de suministro y dimensión control de abastecimiento.

También, en la Tabla N°22, el valor del coeficiente de contingencia es de 0.580, lo que indica que la fuerza de relación entre las dos variables es moderadamente alta y significativa.

Al momento de rechazar la hipótesis nula, se asume como válida la hipótesis alternativa, la cual está establecida como: La gestión administrativa influye significativamente en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

#### **5.2.5. Prueba de Hipótesis Específica N°4.**

a) Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub>): La gestión administrativa no influye en el proceso control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

H<sub>1</sub>: La gestión administrativa influye en el proceso control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

- b) Establecimiento del nivel de significancia: El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o  $\alpha = 0.05$ .
- c) Elección del estadístico de prueba: El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

**Tabla 23**

*Recuento de la gestión administrativa y Control*

**Tabla cruzada Gestión Administrativa\*Control**

		Control		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Gestión Administrativa	En desacuerdo	18	5	22
	De acuerdo	2	10	13
Total		20	15	35

**Tabla 24**

*Prueba de chi-cuadrado de la gestión administrativa y Control*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.968 <sup>a</sup>	1	<.001
Corrección de continuidad	13.861	1	<.001
Razón de verosimilitud	18.633	1	<.001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	16.351	1	<.001
N de casos válidos	35		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.14.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Tabla 25**

*Medidas simétricas de la gestión administrativa y Control*

**Medidas simétricas**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.638	<.001
N de casos válidos		35	

*Análisis:*

En base a lo que se observa en la tabla N°24 el valor del estadístico de prueba es de 16.968 con 1 grado de libertad y una significación asintótica (p-valor) = <.001, el cual es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula,

De esta manera se puede indicar que si existe una relación significativa entre la variable independiente gestión de cadena de suministro y dimensión control de abastecimiento.

También, en la Tabla N°25, el valor del coeficiente de contingencia es de 0.638, lo que indica que la fuerza de relación entre las dos variables es moderadamente alta y significativa.

Al momento de rechazar la hipótesis nula, se asume como válida la hipótesis alternativa, la cual está establecida como: La gestión administrativa influye significativamente en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

### **Discusión de resultados**

El propósito principal de esta sección es exponer los resultados obtenidos, presentando pruebas sustanciales que respalden las afirmaciones planteadas en las hipótesis de la investigación, además de analizar e interpretar los hallazgos adquiridos. A continuación, se detallan los propósitos y objetivos de la investigación:

**Propósitos de la Investigación:** En esta sección se establecen los objetivos de la investigación, los cuales se desglosan en objetivos generales y específicos.

**Objetivo General:** El objetivo central consiste en evaluar cómo la gestión de la cadena de suministros afectará la rentabilidad de una empresa agroindustrial en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2022.

**Objetivos Específicos:**

1. Describir cómo la gestión administrativa impactará en la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja en 2022.
2. Identificar de qué manera la gestión administrativa influirá en la organización de una agencia de aduanas en el mismo distrito y año.
3. Determinar el impacto de la gestión administrativa en la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja durante el año 2022.
4. Analizar los efectos de la gestión administrativa en el control de una agencia de aduanas en el mismo distrito y año.

De acuerdo con el primer objetivo específico, que se centra en explicar cómo la gestión administrativa influirá en la planificación del directorio de una agencia de aduanas en San Borja durante el año 2022, se evidencia la importancia crucial de la planificación en cualquier organización. Una planificación adecuada y bien ejecutada puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso, proporcionando una base sólida para el crecimiento a largo plazo. En este sentido, los resultados demuestran que la variable de gestión administrativa impacta significativamente en la dimensión de la planificación. Los análisis arrojan un resultado estadísticamente significativo, con un valor de significancia

inferior a 0.01, lo que permite rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa.

En relación al segundo objetivo específico, que se enfoca en determinar cómo la gestión administrativa influirá en la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja en 2022, se destaca la importancia de una organización efectiva en el éxito de la entidad. Esto implica la necesidad de contar con un equipo diverso y competente, roles claramente definidos, una comunicación efectiva y un proceso de selección y evaluación riguroso. Sin embargo, los resultados no indican una relación significativa entre la dimensión de organización de inventarios y la variable de gestión de cadena de suministros, ya que el valor de significancia supera 0.05, lo que no permite rechazar la hipótesis nula.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, que busca determinar cómo la gestión administrativa influirá en la dirección del directorio de una agencia de aduanas en San Borja durante el año 2022, se enfatiza el papel fundamental del liderazgo y la gestión estratégica en una organización. La dirección adecuada implica tomar decisiones, comunicar una visión estratégica, construir relaciones sólidas y fomentar la responsabilidad. En este caso, los resultados revelan una influencia directa de la gestión administrativa en la dimensión de dirección, respaldada por un valor de significancia inferior a 0.01, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula.

Finalmente, el cuarto objetivo específico se centra en determinar cómo la gestión administrativa influirá en el control del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja en 2022. El control desempeña un papel crucial en la gobernanza corporativa, supervisando el desempeño, estableciendo políticas claras y promoviendo la integridad. Al igual que en el tercer objetivo, los análisis sugieren una influencia

significativa de la gestión administrativa en la dimensión de control, con un valor de significancia inferior a 0.01, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula.

En resumen, los resultados obtenidos en esta sección respaldan la relación entre la gestión administrativa y las diferentes dimensiones de la toma de decisiones y funcionamiento del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja durante el año 2022. Estos resultados subrayan la importancia de una gestión administrativa eficaz en la planificación, organización, dirección y control de la entidad, contribuyendo al logro de objetivos y al crecimiento sostenible.

.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

Respecto al objetivo general plantado para la presente investigación, se concluyó que, si existe una relación entre la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente toma de decisiones, tal como se demuestra en la tabla 12.

En relación con el objetivo específico Nro.1, demostrado en la Tabla 15, se comprobó que una correcta gestión administrativa impacta directamente en la planificación de la empresa, dado que una gestión administrativa adecuada tendrá un impacto positivo en la planificación de una agencia de aduanas al mejorar los procesos, optimizar la asignación de recursos, asegurar el cumplimiento normativo y fortalecer la gestión de riesgos. Estos factores contribuirán a una planificación más eficiente y efectiva de las actividades aduaneras, lo que se traducirá en una agencia más competitiva, confiable y capaz de brindar un servicio de calidad a sus clientes.

En relación con el objetivo específico Nro.2, comprobado en la Tabla 18, se validó que la gestión administrativa afecta en la organización de la empresa, dado que la gestión administrativa impactará en la organización de una agencia de aduanas al mejorar la estructura organizativa, aumentar la eficiencia de los procesos internos, fomentar la comunicación interna y fortalecer la cultura organizacional. Estos aspectos contribuirán a una organización más sólida, efectiva y preparada para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en el entorno de la actividad aduanera.

En relación con el objetivo específico Nro.3, comprobado en la Tabla 21, se validó que la gestión administrativa influye en la dirección de la empresa, dado que la gestión administrativa impactará en la dirección de una agencia de aduanas al facilitar la toma de decisiones informadas, establecer metas y objetivos claros, coordinar y supervisar las

actividades, y adaptarse al cambio y gestionar los riesgos. Estos aspectos contribuirán a una dirección más efectiva, eficiente y capaz de enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en el ámbito de la actividad aduanera.

Y por último el objetivo específico Nro.4, comprobado en la Tabla 24, Se validó que a la gestión administrativa influye en el control de la empresa, dado que la gestión administrativa impactará en el control de una agencia de aduanas al mejorar la supervisión y seguimiento de las actividades, garantizar el cumplimiento normativo y legal, fortalecer la gestión de riesgos y promover la transparencia y rendición de cuentas. Estos aspectos contribuirán a un control más efectivo y confiable en la agencia, permitiendo una operación eficiente y cumpliendo con los estándares y regulaciones establecidos.



## Recomendaciones

A través del análisis realizado en la presente investigación se demostró que, si existe una relación entre la variable independiente, Gestión administrativa y la variable dependiente Toma de decisiones, por ende, a continuación, se presentara una serie de recomendaciones específicas en base a casa objetivo planteado, teniendo por recomendación general qué en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas, se sugiere llevar a cabo un estudio exhaustivo que incluya análisis de datos y evaluación de procesos. Esto implicará la recopilación de información relevante sobre las prácticas de gestión administrativa existentes, así como la realización de entrevistas o encuestas a los miembros del directorio y otros actores clave. Además, se recomienda utilizar métodos de análisis comparativo y benchmarking para identificar las mejores prácticas en gestión administrativa en el ámbito aduanero. Los resultados obtenidos permitirán determinar de manera precisa la influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones del directorio y proporcionar recomendaciones específicas para mejorar dicha relación.

En el análisis llevado a cabo mediante el cuestionario para la dimensión de planificación, tal como se detalla en la Tabla 7, El 68.6% de los encuestados se muestran en desacuerdo sobre la planificación que se está llevando en la agencia de aduanas, ya que la planificación de una empresa de aduanas puede generar una serie de problemas, como retrasos en los procesos, ineficiencias operativas y una falta de alineación con los objetivos estratégicos. Es importante abordar este descontento para mejorar la eficiencia y la efectividad de la empresa. Se recomienda **Definir una visión clara y objetivos estratégicos:** Establecer una visión clara y compartida para la empresa, así como objetivos estratégicos específicos y medibles a largo plazo. Estos objetivos deben estar alineados con la misión y los valores de la empresa; **Realizar un análisis del entorno y**

**la competencia:** Realizar un análisis exhaustivo del entorno empresarial y de la competencia para identificar oportunidades y amenazas. Evaluar factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos que puedan afectar a la empresa, y utilizar esta información para adaptar la planificación estratégica; **Establecer metas y acciones concretas:** Desarrollar metas claras y alcanzables que respalden los objetivos estratégicos. Desglosar estas metas en acciones concretas y asignar responsabilidades claras a los miembros del equipo. Establecer plazos realistas para el logro de cada acción; **Implementar un seguimiento y control sistemático:** Establecer mecanismos de seguimiento y control para monitorear el progreso hacia los objetivos. Esto implica establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) y métricas relevantes, y realizar revisiones periódicas para evaluar el desempeño y realizar ajustes cuando sea necesario; **Fomentar la innovación y la creatividad:** Promover un enfoque innovador y creativo en la planificación empresarial. Fomentar la generación de ideas nuevas y la exploración de enfoques diferentes para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades. Esto puede involucrar la creación de equipos multidisciplinarios, la implementación de procesos de generación de ideas y la asignación de recursos para la innovación; **Establecer una cultura de aprendizaje y adaptabilidad:** Fomentar una cultura empresarial que valore el aprendizaje continuo y la adaptabilidad. Estar dispuesto a revisar y ajustar los planes en función de los cambios en el entorno empresarial y los resultados obtenidos. Promover la retroalimentación y el intercambio de conocimientos entre los miembros del equipo; y por ultimo **Comunicar y alinear la planificación estratégica:** Comunicar de manera clara y efectiva la planificación estratégica a todos los miembros de la organización. Asegurarse de que todos comprendan los objetivos y las metas, así como su rol en la ejecución de los planes estratégicos. Fomentar la alineación y el compromiso de todos los niveles de la empresa.

Estas recomendaciones pueden ayudar a la nueva dirección de una empresa a mejorar el proceso de planificación y lograr una implementación más efectiva de los planes estratégicos. Sin embargo, es importante adaptarlas a las necesidades y características específicas de la empresa, y estar dispuesto a ajustar y mejorar continuamente la planificación en función de los cambios del entorno empresarial.

En el análisis llevado a cabo mediante el cuestionario para la dimensión de Organización, tal como se detalla en la Tabla 8, El 51.40% de los encuestados se muestran en desacuerdo sobre la organización que se está llevando en la agencia de adunas, ya que a organización de una empresa de aduanas puede generar problemas en la coordinación, la eficiencia y la comunicación interna. Esto puede resultar en retrasos en los procesos, falta de claridad en los roles y responsabilidades, y una disminución general en el rendimiento de la organización. Se recomienda **Analizar la estructura organizativa actual:** Realizar un análisis exhaustivo de la estructura organizativa existente para identificar posibles áreas de mejora y oportunidades de optimización. Evaluar si la estructura actual es adecuada para apoyar los objetivos estratégicos y las necesidades de la empresa; **Definir roles y responsabilidades claras:** Establecer roles y responsabilidades claras para cada puesto y nivel jerárquico dentro de la empresa. Esto incluye definir las funciones, tareas y autoridad correspondientes a cada puesto, evitando duplicidades y asegurando que todos los empleados tengan una comprensión clara de sus responsabilidades; **Fomentar la colaboración y la comunicación efectiva:** Promover una cultura de colaboración y comunicación abierta dentro de la empresa es clave para mejorar la eficiencia y la coordinación entre los equipos. Establecer canales de comunicación efectivos, tanto formales como informales, y fomentar la interacción y el intercambio de ideas entre los empleados; **Implementar equipos de trabajo**

**multidisciplinarios:** Formar equipos de trabajo multidisciplinarios puede fomentar la innovación y la resolución de problemas de manera más efectiva. Al combinar diferentes habilidades y perspectivas, se pueden abordar desafíos desde diferentes ángulos y lograr resultados más sólidos; **Establecer procesos eficientes:** Revisar y optimizar los procesos internos de la empresa para mejorar la eficiencia y eliminar posibles cuellos de botella. Identificar las áreas que requieren mejoras y establecer flujos de trabajo más eficientes y claros, eliminando tareas redundantes o innecesarias; **Fomentar el desarrollo y la capacitación del personal:** Invertir en el desarrollo y la capacitación del personal es fundamental para fortalecer la organización. Ofrecer oportunidades de formación y crecimiento profesional, tanto a nivel individual como en equipo, ayudará a mejorar las habilidades y competencias de los empleados, lo que a su vez beneficiará a la empresa; y, por último, **Evaluar y ajustar regularmente la organización:** Realizar evaluaciones periódicas de la estructura organizativa y su desempeño para identificar posibles ajustes y mejoras. La organización debe ser flexible y adaptarse a medida que la empresa crece y evoluciona, por lo que es importante estar dispuesto a realizar cambios cuando sea necesario.

Estas recomendaciones pueden ayudar a la nueva dirección de una empresa a establecer una organización más eficiente y efectiva. Sin embargo, es importante adaptarlas a las necesidades y características específicas de la empresa, y estar dispuesto a realizar ajustes según sea necesario

En el análisis llevado a cabo mediante el cuestionario para la dimensión de Dirección tal como se detalla en la Tabla 9, El 57.10% de los encuestados se muestran en desacuerdo sobre la dirección que se está llevando en la agencia de aduanas. Ya que la dirección de una empresa de aduanas puede generar problemas en la toma de decisiones estratégicas, la falta de alineación con los objetivos y la falta de liderazgo efectivo. Esto puede afectar

negativamente el rendimiento y el crecimiento de la empresa. Se recomienda Reevaluar la visión y misión de la empresa: Es importante que la nueva dirección revise y actualice la visión y misión de la empresa, asegurándose de que estén alineadas con los objetivos a largo plazo y reflejen los valores y propósitos de la organización; **Elaborar un plan estratégico sólido:** Es fundamental desarrollar un plan estratégico que establezca metas claras, identifique oportunidades y desafíos, defina las estrategias y acciones necesarias para lograr los objetivos. Este plan debe ser flexible y adaptarse a los cambios del entorno empresarial; **Fomentar la creatividad e innovación:** Es importante fomentar un entorno que promueva la creatividad y la innovación dentro de la empresa. Esto puede lograrse mediante la implementación de procesos de generación de ideas, la creación de equipos multidisciplinarios y el fomento de la colaboración entre los empleados; Mejorar la ejecución y gestión de proyectos: Para evitar la ejecución incorrecta de los planes estratégicos, es necesario establecer un enfoque más estructurado y formal en la gestión de proyectos. Esto implica asignar responsabilidades claras, establecer indicadores de rendimiento y llevar un seguimiento constante del avance de los proyectos; **Promover una cultura orientada a resultados y a largo plazo:** La nueva dirección debe fomentar una cultura empresarial que valore los resultados a largo plazo y que promueva la toma de decisiones basadas en un análisis cuidadoso y una visión estratégica. Esto implica evitar la toma de decisiones cortoplacistas y fomentar una mentalidad de planificación a largo plazo; y, por último, **Invertir en el desarrollo del talento:** Es importante invertir en el desarrollo y capacitación del personal de la empresa. Proporcionar oportunidades de crecimiento profesional, fomentar la adquisición de nuevas habilidades y crear un ambiente de trabajo que promueva el aprendizaje continuo, ayudará a fortalecer el equipo y asegurar una ejecución más efectiva de los planes estratégicos.

Estas recomendaciones pueden servir como puntos de partida para la nueva dirección de una empresa, pero es importante adaptarlas a la situación específica y las necesidades de la organización en cuestión.

En el análisis llevado a cabo mediante el cuestionario para la dimensión de Control tal como se detalla en la Tabla 10, El 57.10% de los encuestados se muestran en desacuerdo sobre el control que se está llevando en la agencia de aduanas. Ya que el control en una empresa de aduanas puede generar problemas en la supervisión, la gestión de riesgos y la efectividad de los procesos. Esto puede resultar en incumplimientos normativos, pérdidas económicas y una falta de confianza en la organización. Se recomienda **Establecer un sistema de control interno efectivo:** Es fundamental implementar un sistema de control interno sólido que permita monitorear y evaluar el cumplimiento de los procesos, políticas y regulaciones de la empresa. Esto implica la definición de responsabilidades claras, la implementación de procedimientos de seguimiento y la revisión periódica de los resultados obtenidos; **Implementar indicadores de desempeño clave:** Definir y utilizar indicadores de desempeño clave (KPIs) relevantes para la empresa permitirá evaluar de manera objetiva el rendimiento y la eficiencia en diferentes áreas y procesos. Estos indicadores deben ser medibles, alcanzables y alineados con los objetivos estratégicos de la organización; **Realizar auditorías periódicas:** Programar auditorías internas o externas periódicamente ayudará a identificar posibles riesgos, deficiencias y áreas de mejora en los diferentes aspectos de la empresa, como las finanzas, la gestión de recursos humanos, la seguridad de la información, entre otros. Las auditorías brindan una visión objetiva y permiten implementar acciones correctivas y preventivas; **Utilizar tecnología y herramientas de gestión adecuadas:** Implementar sistemas y herramientas tecnológicas que faciliten la recopilación, el análisis y la presentación de

datos relevantes para el control de la empresa puede mejorar la eficiencia y la calidad de la información disponible. Esto incluye el uso de software de gestión empresarial, soluciones de análisis de datos y automatización de procesos; **Fomentar una cultura de cumplimiento y ética empresarial:** El control efectivo en una empresa va más allá de los procesos y procedimientos; también implica promover una cultura de cumplimiento y ética empresarial. Esto implica establecer políticas claras, comunicar y capacitar a los empleados sobre las normas y regulaciones pertinentes, y fomentar un ambiente de trabajo basado en la honestidad, la transparencia y la responsabilidad; y, por último, **Establecer canales de comunicación efectivos:** Facilitar la comunicación abierta y transparente entre el control y el resto de la organización es esencial para identificar y abordar rápidamente cualquier problema o desviación. Establecer canales de comunicación claros y confiables, como buzones de sugerencias, líneas directas de denuncia o reuniones regulares, ayudará a detectar y resolver posibles irregularidades.

Estas recomendaciones pueden servir como guía para el nuevo control de una empresa, pero es importante adaptarlas a las necesidades y características específicas de la organización. Además, es fundamental contar con un enfoque proactivo y estar dispuesto a ajustar y mejorar continuamente los procesos de control en función de los cambios y desafíos que surjan

## Referencias

- Carpio Holgado, C. A. (2013). "Planeamiento estratégico para el incremento del nivel competitivo de la Notaría Holgado, en la provincia de lima  
*https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5793.*
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación*. Ciudad de México: Pearson.
- Coque Arboleada, D. C. (2016).  
*https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf.*
- Garza Ríos, R., González Sánchez, C., & Salinas Gómez, E. (2007). TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES: UN ENFOQUE. *Ingeniería Industrial*, 9.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huayta Hidalgo, O. P. (2017). *Biblioteca virtual del ministerio de cultura*. Obtenido de <https://repositorio.cultura.gob.pe/handle/CULTURA/61/browse?type=author&value=Huayta+Hidalgo%2C+Omar+Pedro>
- Manrique Nugent, M. A., Teves Quispe, J., Taco Llave, A., & Flores Morales, J. (Diciembre de 2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada. *Revista Venezolana de Gerencia*(88), 1136-1146. Obtenido de <https://repositorio.unah.edu.pe/bitstream/handle/UNAH/26/Publicacion%20Cientifica%20SCOPUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Morellio, S. (2015). *Comunidad de Pensamiento Complejo*. Obtenido de Comunidad de Pensamiento Complejo: <http://pensamientocomplejo.org/biblioteca/>

Pereira, A. (2014).

*file:///C:/Users/JOAU/Downloads/ESTILO%20GERENCIAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20TOMA%20DE%20DECISIONES%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20EDUCATIVAS.pdf.*

Quiroa Morales, C. I. (2019). Toma de decisiones y productividad laboral.

*<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2019/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>.*

Ramírez Casco, A. G., Ramírez Garrido, G. R., & Calderón Moran, E. V. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL*, 21.

Rodríguez Cruz, Y. (2014).

*[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25250w/MIGDS113\\_S1\\_TESIS.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25250w/MIGDS113_S1_TESIS.pdf).*

Ruiz Calleja, J. M. (2022). *Universidad de Colima*. Obtenido de

[https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario\\_terminos\\_investigacion.php?letter=M](https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M)

Solano, A. I. (2023). *Toma de decisiones gerenciales*. Costa rica: Tecnología en marcha.

TEJEDA ARQUIÑEGO, L. C. (2018). La gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/1117>

Vargas Cordero, Z. R. (2009). *La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Costa Rica. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Villegas Chumpitazi, E. A. (2019). *Universidad andina de cusco*. Obtenido de

Universidad andina de cusco:

<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3321>

## APÉNDICES

### Apéndice A - Cuestionario

Cuestionario para medir la gestión de cadena de suministros y la rentabilidad en la industria alimentaria.

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION Y GERENCIA**



---

#### Instrucciones

A continuación, le presentamos dos cuestionarios sobre gestión de cadena de suministros y rentabilidad, las cuales le agradeceré nos responda con la mayor sinceridad posible marcando en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que el cuestionario es totalmente anónimo para asegurar su objetividad y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones. La presente información será exclusivamente usada con fines académicos.

1 - Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Ni de acuerdo, ni desacuerdo

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
<b>Gestión administrativa</b>						
1	¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?					
2	¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?					
3	¿Considera usted que la empresa debería implementar el método de previsión contra los error administrativos?					
4	¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?					
5	¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?					
6	¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?					
7	¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?					
8	¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?					
9	¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?					
10	¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?					
11	¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?					
12	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?					
13	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?					
14	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?					
15	¿Considera usted que los directores son líderes?					
16	¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de la metas?					
17	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?					
18	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?					
<b>Toma de decisiones</b>						
19	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?					
20	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?					
21	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?					
22	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?					
23	¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?					

24	¿Considera usted que el directorio de la empresa utilizan los recursos de la empresa adecuadamente?						
25	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?						
26	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?						
27	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?						
28	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?						
29	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?						
30	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?						
31	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?						
32	¿Considera usted que los directores de la empresa encuentra la satisfacción de acuerdo a los resultados?						

## Apéndice B – Validación de instrumento

### PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA – CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Santiago de Surco, 20 de mayo de 2023

Sr(ta). Mg. Márquez Condeso, Fernando Luis

Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia

Presente:

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial y solicitarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“la gestión administrativa y el impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de san borja-2022”**. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

---

Joau Paz Arias

Dni:71274939

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>La Gestión Administrativa (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>	Planeación	Planificación Objetivos prevención misión visión Estrategia toma de decisiones metas	<b>Tipo De investigación:</b> Aplicada, Cuantitativa Descriptiva y Correlacional  <b>Metodo De investigación:</b> Hipotético-Deductivo  <b>Diseño De Investigación:</b> No experimental-Transversal  <b>Población:</b> Todos el personal del area administrativa de una agencia de aduanas, lo cual son un total de 35  <b>Muestra:</b> Se realizara un censo de 35 colaboradores correspondiente de las areas administrativa.  <b>Intrumento:</b> Cuestionario cuya medición sera la escala de Likert
¿De qué manera la gestión administrativa impacta en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué medida la gestión administrativa impactaria de la toma de decisiones de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Orgnaización	Organización Estructura Jerarquía Diseño Cargo Tareas Trabajo en equipo	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b>		Dirección y Control	Liderazgo Motivación Comunicación Iniciativa y creatividad	
¿En qué medida la gestión administrativa impacta en el proceso de la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Explicar cómo la gestión administrativa impactara en el control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta directamente en el proceso planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	<b>Toma de deciones (VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	Percepción y análisis del problema	Estrategias Capacidad de análisis Opinión Definir el problema	
¿De qué manera la gestión administrativa impacta en el en el proceso de la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué manera la gestión administrativa impactara en la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta directamente en el proceso organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Objetivos y evaluaciones de alternativas	Definición de objetivos Recursos Preferencias Eficiencia Eficacia Objetivos estratégicos	
¿Cuál es el impacto la gestión administrativa impacta en el en el proceso de la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué manera la gestión administrativa impactara en la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Elección e implementación de alternativas escogidas	Alternativas de solución Imperfecciones de las soluciones Consecuencias Satisfacción de resultados	
¿Cómo influye la gestión administrativa y en su impacta en el en el proceso de del control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Explicar qué efectos tendrá la gestión administrativa en su impacto en la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022				

### MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Código	Categoría	Código	Subcategoría	Código	Indicadores
C1	La Gestión Administrativa (VARIABLE INDEPENDIENTE)	C1.1	Planeación	C1.1.1	Planificación
				C1.1.2	Objetivos
				C1.1.3	prevención
				C1.1.4	misión
				C1.1.5	visión
				C1.1.6	Estrategia
				C1.1.7	Toma de decisiones
				C1.1.8	Metas
		C1.2	Orgnaización	C1.2.1	Organización
				C1.2.2	Estructura
				C1.2.3	Jerarquía
				C1.2.4	Diseño
				C1.2.5	Cargo
				C1.2.6	Tareas
				C1.2.7	Trabajo en equipo
		C1.3	Dirección y Control	C1.3.1	Liderazgo
				C1.3.2	Motivación
				C1.3.3	Comunicación
C1.3.4	Iniciativa y creatividad				
C2	Toma de deciones (VARIABLE DEPENDIENTE)	C2.1	Percepción y análisis del problema	C2.1.1	Estrategias
				C2.1.2	Capacidad de análisis
				C2.1.3	Opinión
				C2.1.4	Definir el problema
		C2.2	Objetivos y evaluaciones de alternativas	C2.2.1	Definición de objetivos
				C2.2.2	Recursos
				C2.2.3	Preferencias
				C2.2.4	Eficiencia
				C2.2.5	Eficacia
				C2.2.6	Objetivos estratégicos
		C2.3	Elección e implementación de alternativas escogidas	C2.3.1	Alternativas de solución
				C2.3.2	Imperfecciones de las soluciones
				C2.3.3	Consecuencias
				C2.3.4	Satisfacción de resultados



## Cuestionario

La presente encuesta forma parte de una investigación para la elaboración de una tesis profesional, en la cual está basada en las compensaciones y su impacto en la rentabilidad de una empresa agro industrial ubicado en el distrito de chorrillos 2022.

Consta de 2 partes:

1. Tema relacionado con las compensaciones
2. Tema relacionado con la rentabilidad

El cuestionario es anónimo para asegurar la objetividad y no existen respuestas buenas ni malas. La información a recolectar se usará exclusivamente con fines académicos.

Nota:

Tener en cuenta que:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

### INSTRUMENTO VARIABLE: COMPENSACIONES

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
<b>Dimensiones: Compensación Monetaria</b>					
1. ¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?					
2. ¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?					
3. ¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?					
4. ¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?					
5. ¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?					
6. ¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?					
7. ¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?					
8. ¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?					
<b>Dimensiones: Organización</b>					
9. ¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?					

10. ¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?					
11. ¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?					
12. ¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?					
13. ¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?					
14. ¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?					
<b>Dimensiones: Dirección y Control</b>					
15. ¿Considera usted que los directores son líderes?					
16. ¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de las metas?					
17. ¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?					
18. ¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?					

### INSTRUMENTO: TOMA DE DECISIONES

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: RENTABILIDAD</b>					
<b>Dimensiones: Percepción y análisis del problema</b>					
19. ¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?					
20. ¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?					
21. ¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?					
22. ¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?					
<b>Dimensiones: Objetivos y Evaluaciones de alternativas</b>					
23. ¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?					
24. ¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?					
25. ¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?					
26. ¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?					

27. ¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?					
<b>Dimensiones: Elección e implementaciones de alternativas</b>					
28. ¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?					
29. ¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?					
30. ¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?					
31. ¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?					
32. ¿Considera usted que los directores de la empresa encuentran la satisfacción de acuerdo a los resultados?					

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>La Gestión Administrativa (VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	<b>Planeación</b>	<b>Planificación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?
		<b>Objetivos</b>	¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?
		<b>Prevención</b>	¿Considera usted que la empresa debería implementar el método de previsión contra los errores administrativos?
		<b>Misión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?
		<b>Visión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?
		<b>Estrategia</b>	¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?
		<b>Toma de Decisiones</b>	¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?
		<b>Metas</b>	¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?
	<b>Organización</b>	<b>Organización</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?
		<b>Estructura</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?
		<b>Jerarquía</b>	¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?
		<b>Cargo</b>	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?
		<b>Tareas</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?
		<b>Trabajo en Equipo</b>	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?
	<b>Dirección y Control</b>	<b>Liderazgo</b>	¿Considera usted que los directores son líderes?
		<b>Motivación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de las metas?
		<b>Comunicación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?
		<b>Iniciativa y creatividad</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?

<b>Toma de decisiones</b> <b>(VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>		<b>Estrategias</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?
		<b>Capacidad de análisis</b>	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?
		<b>Opinión</b>	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?
		<b>Definir el problema</b>	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?
	<b>Objetivos y evaluaciones de alternativas</b>	<b>Definición de objetivos</b>	¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?
		<b>Recursos</b>	¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?
		<b>Preferencias</b>	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?
		<b>Eficiencia</b>	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?
		<b>Eficacia</b>	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?
		<b>Objetivos estratégicos</b>	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?
	<b>Elección e implementación de alternativas escogidas</b>	<b>Alternativas de solución</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?
		<b>Imperfecciones de las soluciones</b>	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?
		<b>Consecuencias</b>	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?
<b>Satisfacción de resultados</b>		¿Considera usted que los directores de la empresa encuentran la satisfacción de acuerdo a los resultados?	

## Matriz de respuestas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	NIVELES O RANGOS
<b>La Gestión Administrativa</b> <b>(VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	<b>Planeación</b>	<b>Planificación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
		<b>Objetivos</b>	¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?	
		<b>Prevención</b>	¿Considera usted que la empresa debería implementar el método de previsión contra los errores administrativos?	(2) EN DESACUERDO
		<b>Misión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?	
		<b>Visión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?	
		<b>Estrategia</b>	¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?	(3) NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
		<b>Toma de Decisiones</b>	¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?	
		<b>Metas</b>	¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?	
	<b>Organización</b>	<b>Organización</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?	(4) DE ACUERDO
				(5) TOTALMENTE DE ACUERDO

		<b>Estructura</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
		<b>Jerarquía</b>	¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?	
		<b>Cargo</b>	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?	
		<b>Tareas</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?	
		<b>Trabajo en Equipo</b>	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?	
	<b>Dirección y Control</b>	<b>Liderazgo</b>	¿Considera usted que los directores son líderes?	(2) EN DESACUERDO
		<b>Motivación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de la metas?	
		<b>Comunicación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?	
		<b>Iniciativa y creatividad</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?	
	<b>Toma de decisiones (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>		<b>Estrategias</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?
<b>Capacidad de análisis</b>			¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?	
				(4) DE ACUERDO
				(5) TOTALMENTE DE ACUERDO

	<b>Opinión</b>	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
	<b>Definir el problema</b>	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?	
<b>Objetivos y evaluaciones de alternativas</b>	<b>Definición de objetivos</b>	¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?	(2) EN DESACUERDO
	<b>Recursos</b>	¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?	
	<b>Preferencias</b>	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?	(3) NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
	<b>Eficiencia</b>	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?	
	<b>Eficacia</b>	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?	
		<b>Objetivos estratégicos</b>	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?
<b>Elección e implementación de alternativas escogidas</b>	<b>Alternativas de solución</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO
	<b>Imperfecciones de las soluciones</b>	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?	
	<b>Consecuencias</b>	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?	



		<b>Satisfacción de resultados</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa encuentran la satisfacción de acuerdo a los resultados?	
--	--	-----------------------------------	---	--



12	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?							
13	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?							
14	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?							
	<b>Dimensión: Dirección y Control</b>							
15	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?							
16	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?							
17	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?							
18	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?							
19	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?							
20	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?							
	<b>Dimensión: Objetivos y Evaluaciones de alternativas</b>							
21	¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?							
22	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?							
23	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?							
24	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?							
25	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?							
26	¿Considera que la empresa mantiene un equilibrio entre la vida							

	profesional y la vida personal de los colaboradores?								
27	¿Considera usted que con la flexibilidad laboral que brinda la empresa ha reducido las inasistencias de los colaboradores?								
	<b>Dimensión: Elección e implementación de alternativas escogidas</b>								
28	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?								
29	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?								
30	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?								
31	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?								
32	¿Considera usted que es bueno que los colaboradores tengan experiencias con las marcas de la empresa?								

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

20 de mayo de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

---

FIRMA

MG. YOLANDA CABREJOS HIRASHIMA

DNI:41957473

**PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN  
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –  
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

**Santiago de Surco, 20 de mayo de 2023**

**Sr(ta). Mg. Márquez Condeso, Fernando Luis**

**Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia**

**Presente:**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial y solicitarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“la gestión administrativa y el impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de san borja-2022”**. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

---

Joau Paz Arias

Dni:71274939

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>La Gestión Administrativa (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>	Planeación	Planificación Objetivos prevención misión visión Estrategia toma de decisiones metas	<b>Tipo De investigación:</b> Aplicada, Cuantitativa Descriptiva y Correlacional  <b>Metodo De investigación:</b> Hipotético-Deductivo  <b>Diseño De Investigación:</b> No experimental-Transversal  <b>Población:</b> Todos el personal del area administrativa de una agencia de aduanas, lo cual son un total de 35  <b>Muestra:</b> Se realizara un censo de 35 colaboradores correspondiente de las areas administrativa.  <b>Intrumento:</b> Cuestionario cuya medición sera la escala de Likert
¿De qué manera la gestión administrativa impacta en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué medida la gestión administrativa impactaria de la toma de decisiones de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Orgnaización	Organización Estructura Jerarquía Diseño Cargo Tareas Trabajo en equipo	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b>		Dirección y Control	Liderazgo Motivación Comunicación Iniciativa y creatividad	
¿En qué medida la gestión administrativa impacta en el proceso de la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Explicar cómo la gestión administrativa impactara en el control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta directamente en el proceso planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	<b>Toma de deciones (VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	Percepción y análisis del problema	Estrategias Capacidad de análisis Opinión Definir el problema	
¿De qué manera la gestión administrativa impacta en el en el proceso de la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué manera la gestión administrativa impactara en la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta directamente en el proceso organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Objetivos y evaluaciones de alternativas	Definición de objetivos Recursos Preferencias Eficiencia Eficacia Objetivos estratégicos	
¿Cuál es el impacto la gestión administrativa impacta en el en el proceso de la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué manera la gestión administrativa impactara en la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Elección e implementación de alternativas escogidas	Alternativas de solución Imperfecciones de las soluciones Consecuencias Satisfacción de resultados	
¿Cómo influye la gestión administrativa y en su impacta en el en el proceso de del control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Explicar qué efectos tendrá la gestión administrativa en su impacto en la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022				

### MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Código	Categoría	Código	Subcategoría	Código	Indicadores
C1	La Gestión Administrativa (VARIABLE INDEPENDIENTE)	C1.1	Planeación	C1.1.1	Planificación
				C1.1.2	Objetivos
				C1.1.3	prevención
				C1.1.4	misión
				C1.1.5	visión
				C1.1.6	Estrategia
				C1.1.7	Toma de decisiones
				C1.1.8	Metas
		C1.2	Orgnaización	C1.2.1	Organización
				C1.2.2	Estructura
				C1.2.3	Jerarquía
				C1.2.4	Diseño
				C1.2.5	Cargo
				C1.2.6	Tareas
				C1.2.7	Trabajo en equipo
		C1.3	Dirección y Control	C1.3.1	Liderazgo
				C1.3.2	Motivación
				C1.3.3	Comunicación
C1.3.4	Iniciativa y creatividad				
C2	Toma de deciones (VARIABLE DEPENDIENTE)	C2.1	Percepción y análisis del problema	C2.1.1	Estrategias
				C2.1.2	Capacidad de análisis
				C2.1.3	Opinión
				C2.1.4	Definir el problema
		C2.2	Objetivos y evaluaciones de alternativas	C2.2.1	Definición de objetivos
				C2.2.2	Recursos
				C2.2.3	Preferencias
				C2.2.4	Eficiencia
				C2.2.5	Eficacia
				C2.2.6	Objetivos estratégicos
		C2.3	Elección e implementación de alternativas escogidas	C2.3.1	Alternativas de solución
				C2.3.2	Imperfecciones de las soluciones
				C2.3.3	Consecuencias
				C2.3.4	Satisfacción de resultados



## Cuestionario

La presente encuesta forma parte de una investigación para la elaboración de una tesis profesional, en la cual está basada en las compensaciones y su impacto en la rentabilidad de una empresa agro industrial ubicado en el distrito de chorrillos 2022.

Consta de 2 partes:

1. Tema relacionado con las compensaciones
2. Tema relacionado con la rentabilidad

El cuestionario es anónimo para asegurar la objetividad y no existen respuestas buenas ni malas. La información a recolectar se usará exclusivamente con fines académicos.

Nota:

Tener en cuenta que:

- (6) Totalmente en desacuerdo
- (7) En desacuerdo
- (8) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- (9) De acuerdo
- (10) Totalmente de acuerdo

### INSTRUMENTO VARIABLE: COMPENSACIONES

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
<b>Dimensiones: Compensación Monetaria</b>					
33. ¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?					
34. ¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?					
35. ¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?					
36. ¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?					
37. ¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?					
38. ¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?					
39. ¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?					
40. ¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?					
<b>Dimensiones: Organización</b>					
41. ¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?					

42. ¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?					
43. ¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?					
44. ¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?					
45. ¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?					
46. ¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?					
<b>Dimensiones: Dirección y Control</b>					
47. ¿Considera usted que los directores son líderes?					
48. ¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de las metas?					
49. ¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?					
50. ¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?					

### INSTRUMENTO: TOMA DE DECISIONES

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: RENTABILIDAD</b>					
<b>Dimensiones: Percepción y análisis del problema</b>					
51. ¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?					
52. ¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?					
53. ¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?					
54. ¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?					
<b>Dimensiones: Objetivos y Evaluaciones de alternativas</b>					
55. ¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?					
56. ¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?					
57. ¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?					
58. ¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?					

59. ¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?					
<b>Dimensiones: Elección e implementaciones de alternativas</b>					
60. ¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?					
61. ¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?					
62. ¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?					
63. ¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?					
64. ¿Considera usted que los directores de la empresa encuentran la satisfacción de acuerdo a los resultados?					

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>La Gestión Administrativa (VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	<b>Planeación</b>	<b>Planificación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?
		<b>Objetivos</b>	¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?
		<b>Prevención</b>	¿Considera usted que la empresa debería implementar el método de previsión contra los errores administrativos?
		<b>Misión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?
		<b>Visión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?
		<b>Estrategia</b>	¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?
		<b>Toma de Decisiones</b>	¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?
		<b>Metas</b>	¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?
	<b>Organización</b>	<b>Organización</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?
		<b>Estructura</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?
		<b>Jerarquía</b>	¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?
		<b>Cargo</b>	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?
		<b>Tareas</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?
		<b>Trabajo en Equipo</b>	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?
	<b>Dirección y Control</b>	<b>Liderazgo</b>	¿Considera usted que los directores son líderes?
		<b>Motivación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de las metas?
		<b>Comunicación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?
		<b>Iniciativa y creatividad</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?

<b>Toma de decisiones</b>  <b>(VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>		<b>Estrategias</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?
		<b>Capacidad de análisis</b>	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?
		<b>Opinión</b>	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?
		<b>Definir el problema</b>	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?
	<b>Objetivos y evaluaciones de alternativas</b>	<b>Definición de objetivos</b>	¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?
		<b>Recursos</b>	¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?
		<b>Preferencias</b>	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?
		<b>Eficiencia</b>	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?
		<b>Eficacia</b>	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?
		<b>Objetivos estratégicos</b>	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?
	<b>Elección e implementación de alternativas escogidas</b>	<b>Alternativas de solución</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?
		<b>Imperfecciones de las soluciones</b>	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?
		<b>Consecuencias</b>	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?
<b>Satisfacción de resultados</b>		¿Considera usted que los directores de la empresa encuentran la satisfacción de acuerdo a los resultados?	

## Matriz de respuestas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	NIVELES O RANGOS
<b>La Gestión Administrativa</b> <b>(VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	<b>Planeación</b>	<b>Planificación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
		<b>Objetivos</b>	¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?	
		<b>Prevención</b>	¿Considera usted que la empresa debería implementar el método de previsión contra los errores administrativos?	(2) EN DESACUERDO
		<b>Misión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?	
		<b>Visión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?	
		<b>Estrategia</b>	¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?	
		<b>Toma de Decisiones</b>	¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?	(4) DE ACUERDO
		<b>Metas</b>	¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?	
	<b>Organización</b>	<b>Organización</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO

		<b>Estructura</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?	(2) TOTALMENTE EN DESACUERDO
		<b>Jerarquía</b>	¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?	
		<b>Cargo</b>	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?	
		<b>Tareas</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?	
		<b>Trabajo en Equipo</b>	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?	
	<b>Dirección y Control</b>	<b>Liderazgo</b>	¿Considera usted que los directores son líderes?	(3) NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
		<b>Motivación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de la metas?	
		<b>Comunicación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?	
		<b>Iniciativa y creatividad</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?	
	<b>Toma de decisiones (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>		<b>Estrategias</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?
<b>Capacidad de análisis</b>			¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?	

	<b>Opinión</b>	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
	<b>Definir el problema</b>	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?	
<b>Objetivos y evaluaciones de alternativas</b>	<b>Definición de objetivos</b>	¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?	(2) EN DESACUERDO
	<b>Recursos</b>	¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?	
	<b>Preferencias</b>	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?	(3) NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
	<b>Eficiencia</b>	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?	
	<b>Eficacia</b>	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?	
		<b>Objetivos estratégicos</b>	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?
<b>Elección e implementación de alternativas escogidas</b>	<b>Alternativas de solución</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO
	<b>Imperfecciones de las soluciones</b>	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?	
	<b>Consecuencias</b>	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?	



		<b>Satisfacción de resultados</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa encuentran la satisfacción de acuerdo a los resultados?	
--	--	-----------------------------------	---	--



12	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?							
13	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?							
14	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?							
	<b>Dimensión: Dirección y Control</b>							
15	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?							
16	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?							
17	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?							
18	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?							
19	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?							
20	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?							
	<b>Dimensión: Objetivos y Evaluaciones de alternativas</b>							
21	¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?							
22	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?							
23	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?							
24	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?							
25	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?							
26	¿Considera que la empresa mantiene un equilibrio entre la vida							

	profesional y la vida personal de los colaboradores?								
27	¿Considera usted que con la flexibilidad laboral que brinda la empresa ha reducido las inasistencias de los colaboradores?								
	<b>Dimensión: Elección e implementación de alternativas escogidas</b>								
28	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?								
29	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?								
30	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?								
31	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?								
32	¿Considera usted que es bueno que los colaboradores tengan experiencias con las marcas de la empresa?								

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:****Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [  ]            **Aplicable después de corregir** [  ]  
**No aplicable** [  ]

20 de mayo de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

---

**FIRMA**

MG. Fernando Luis Márquez Conderso

DNI:44791420

**PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN  
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –  
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

**Santiago de Surco, 20 de mayo de 2023**

**Sr(ta). Mg. Márquez Condeso, Fernando Luis**

**Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia**

**Presente:**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial y solicitarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“la gestión administrativa y el impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de san borja-2022”**. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

---

Joau Paz Arias

Dni:71274939

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>La Gestión Administrativa (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>	Planeación	Planificación Objetivos prevención misión visión Estrategia toma de decisiones metas	<b>Tipo De investigación:</b> Aplicada, Cuantitativa Descriptiva y Correlacional  <b>Metodo De investigación:</b> Hipotético-Deductivo  <b>Diseño De Investigación:</b> No experimental-Transversal  <b>Población:</b> Todos el personal del area administrativa de una agencia de aduanas, lo cual son un total de 35  <b>Muestra:</b> Se realizara un censo de 35 colaboradores correspondiente de las areas administrativa.  <b>Intrumento:</b> Cuestionario cuya medición sera la escala de Likert
¿De qué manera la gestión administrativa impacta en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué medida la gestión administrativa impactaria de la toma de decisiones de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Orgnaización	Organización Estructura Jerarquía Diseño Cargo Tareas Trabajo en equipo	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b>		Dirección y Control	Liderazgo Motivación Comunicación Iniciativa y creatividad	
¿En qué medida la gestión administrativa impacta en el proceso de la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Explicar cómo la gestión administrativa impactara en el control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta directamente en el proceso planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	<b>Toma de deciones (VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	Percepción y análisis del problema	Estrategias Capacidad de análisis Opinión Definir el problema	
¿De qué manera la gestión administrativa impacta en el en el proceso de la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué manera la gestión administrativa impactara en la organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta directamente en el proceso organización de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Objetivos y evaluaciones de alternativas	Definición de objetivos Recursos Preferencias Eficiencia Eficacia Objetivos estratégicos	
¿Cuál es el impacto la gestión administrativa impacta en el en el proceso de la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Determinar en qué manera la gestión administrativa impactara en la dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022		Elección e implementación de alternativas escogidas	Alternativas de solución Imperfecciones de las soluciones Consecuencias Satisfacción de resultados	
¿Cómo influye la gestión administrativa y en su impacta en el en el proceso de del control de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022?	Explicar qué efectos tendrá la gestión administrativa en su impacto en la planificación de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022	La gestión administrativa impacta en el proceso dirección de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022				

### MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Código	Categoría	Código	Subcategoría	Código	Indicadores
C1	La Gestión Administrativa (VARIABLE INDEPENDIENTE)	C1.1	Planeación	C1.1.1	Planificación
				C1.1.2	Objetivos
				C1.1.3	prevención
				C1.1.4	misión
				C1.1.5	visión
				C1.1.6	Estrategia
				C1.1.7	Toma de decisiones
				C1.1.8	Metas
		C1.2	Orgnaización	C1.2.1	Organización
				C1.2.2	Estructura
				C1.2.3	Jerarquía
				C1.2.4	Diseño
				C1.2.5	Cargo
				C1.2.6	Tareas
				C1.2.7	Trabajo en equipo
C1.3	Dirección y Control	C1.3.1	Liderazgo		
		C1.3.2	Motivación		
		C1.3.3	Comunicación		
		C1.3.4	Iniciativa y creatividad		
C2	Toma de deciones (VARIABLE DEPENDIENTE)	C2.1	Percepción y análisis del problema	C2.1.1	Estrategias
				C2.1.2	Capacidad de análisis
				C2.1.3	Opinión
				C2.1.4	Definir el problema
		C2.2	Objetivos y evaluaciones de alternativas	C2.2.1	Definición de objetivos
				C2.2.2	Recursos
				C2.2.3	Preferencias
				C2.2.4	Eficiencia
				C2.2.5	Eficacia
				C2.2.6	Objetivos estratégicos
		C2.3	Elección e implementación de alternativas escogidas	C2.3.1	Alternativas de solución
				C2.3.2	Imperfecciones de las soluciones
				C2.3.3	Consecuencias
				C2.3.4	Satisfacción de resultados



## Cuestionario

La presente encuesta forma parte de una investigación para la elaboración de una tesis profesional, en la cual está basada en las compensaciones y su impacto en la rentabilidad de una empresa agro industrial ubicado en el distrito de chorrillos 2022.

Consta de 2 partes:

1. Tema relacionado con las compensaciones
2. Tema relacionado con la rentabilidad

El cuestionario es anónimo para asegurar la objetividad y no existen respuestas buenas ni malas. La información a recolectar se usará exclusivamente con fines académicos.

Nota:

Tener en cuenta que:

- (11) Totalmente en desacuerdo
- (12) En desacuerdo
- (13) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- (14) De acuerdo
- (15) Totalmente de acuerdo

### INSTRUMENTO VARIABLE: COMPENSACIONES

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
<b>Dimensiones: Compensación Monetaria</b>					
65. ¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?					
66. ¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?					
67. ¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?					
68. ¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?					
69. ¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?					
70. ¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?					
71. ¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?					
72. ¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?					
<b>Dimensiones: Organización</b>					
73. ¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?					

74. ¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?					
75. ¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?					
76. ¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?					
77. ¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?					
78. ¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?					
<b>Dimensiones: Dirección y Control</b>					
79. ¿Considera usted que los directores son líderes?					
80. ¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de las metas?					
81. ¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?					
82. ¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?					

### INSTRUMENTO: TOMA DE DECISIONES

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: RENTABILIDAD</b>					
<b>Dimensiones: Percepción y análisis del problema</b>					
83. ¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?					
84. ¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?					
85. ¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?					
86. ¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?					
<b>Dimensiones: Objetivos y Evaluaciones de alternativas</b>					
87. ¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?					
88. ¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?					
89. ¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?					
90. ¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?					

91. ¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?					
<b>Dimensiones: Elección e implementaciones de alternativas</b>					
92. ¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?					
93. ¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?					
94. ¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?					
95. ¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?					
96. ¿Considera usted que los directores de la empresa encuentran la satisfacción de acuerdo a los resultados?					

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>La Gestión Administrativa</b> <b>(VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	<b>Planeación</b>	<b>Planificación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?
		<b>Objetivos</b>	¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?
		<b>Prevención</b>	¿Considera usted que la empresa debería implementar el método de previsión contra los errores administrativos?
		<b>Misión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?
		<b>Visión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?
		<b>Estrategia</b>	¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?
		<b>Toma de Decisiones</b>	¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?
		<b>Metas</b>	¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?
	<b>Organización</b>	<b>Organización</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?
		<b>Estructura</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?
		<b>Jerarquía</b>	¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?
		<b>Cargo</b>	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?
		<b>Tareas</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?
		<b>Trabajo en Equipo</b>	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?
	<b>Dirección y Control</b>	<b>Liderazgo</b>	¿Considera usted que los directores son líderes?
		<b>Motivación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de las metas?
		<b>Comunicación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?
		<b>Iniciativa y creatividad</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?

<b>Toma de decisiones</b>  <b>(VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>		<b>Estrategias</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?
		<b>Capacidad de análisis</b>	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?
		<b>Opinión</b>	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?
		<b>Definir el problema</b>	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?
	<b>Objetivos y evaluaciones de alternativas</b>	<b>Definición de objetivos</b>	¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?
		<b>Recursos</b>	¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?
		<b>Preferencias</b>	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?
		<b>Eficiencia</b>	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?
		<b>Eficacia</b>	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?
		<b>Objetivos estratégicos</b>	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?
	<b>Elección e implementación de alternativas escogidas</b>	<b>Alternativas de solución</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?
		<b>Imperfecciones de las soluciones</b>	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?
		<b>Consecuencias</b>	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?
		<b>Satisfacción de resultados</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa encuentran la satisfacción de acuerdo a los resultados?

## Matriz de respuestas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	NIVELES O RANGOS
<b>La Gestión Administrativa</b> <b>(VARIABLE DEPENDIENTE)</b>	<b>Planeación</b>	<b>Planificación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una planificación acorde a la situación?	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
		<b>Objetivos</b>	¿Considera usted que la empresa tiene los objetivos claros y acorde a la situación?	
		<b>Prevención</b>	¿Considera usted que la empresa debería implementar el método de previsión contra los errores administrativos?	(2) EN DESACUERDO
		<b>Misión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una misión clara y que es compartida por los colaboradores?	
		<b>Visión</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una visión clara y que es compartida por los colaboradores?	
		<b>Estrategia</b>	¿Considera usted que la empresa tiene estrategia que están debidamente orientadas?	(3) NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
		<b>Toma de Decisiones</b>	¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente la toma de decisiones?	
		<b>Metas</b>	¿Considera usted que la empresa tiene metas organizacionales?	
	<b>Organización</b>	<b>Organización</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada organización acorde a la coyuntura actual?	(4) DE ACUERDO
				(5) TOTALMENTE DE ACUERDO

		<b>Estructura</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una estructura organizacional correcta?	(3) TOTALMENTE EN DESACUERDO
		<b>Jerarquía</b>	¿Considera usted que la empresa tiene establecida las jerarquías correctamente?	
		<b>Cargo</b>	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?	
		<b>Tareas</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?	
		<b>Trabajo en Equipo</b>	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?	
	<b>Dirección y Control</b>	<b>Liderazgo</b>	¿Considera usted que los directores son líderes?	(2) EN DESACUERDO
		<b>Motivación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene al personal motivado para el logro de la metas?	
		<b>Comunicación</b>	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?	
		<b>Iniciativa y creatividad</b>	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?	
	<b>Toma de decisiones (VARIABLE INDEPENDIENTE)</b>		<b>Estrategias</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?
<b>Capacidad de análisis</b>			¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?	
				(4) DE ACUERDO
				(5) TOTALMENTE DE ACUERDO

	<b>Opinión</b>	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?	(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO
	<b>Definir el problema</b>	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?	
<b>Objetivos y evaluaciones de alternativas</b>	<b>Definición de objetivos</b>	¿Considera usted que los directores tienen claro los objetivos de la empresa?	(2) EN DESACUERDO
	<b>Recursos</b>	¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?	
	<b>Preferencias</b>	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?	
	<b>Eficiencia</b>	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?	(3) NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
	<b>Eficacia</b>	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?	
	<b>Objetivos estratégicos</b>	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?	
<b>Elección e implementación de alternativas escogidas</b>	<b>Alternativas de solución</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO
	<b>Imperfecciones de las soluciones</b>	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?	
	<b>Consecuencias</b>	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?	



		<b>Satisfacción de resultados</b>	¿Considera usted que los directores de la empresa encuentran la satisfacción de acuerdo a los resultados?	
--	--	-----------------------------------	---	--



12	¿Considera usted que la empresa cuenta con diseño de cargos de acuerdo a las actividades que se desarrollan?								
13	¿Considera usted que los directivos de la empresa plantean las tareas adecuadamente?								
14	¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo en equipo?								
	<b>Dimensión: Dirección y Control</b>								
15	¿Considera usted que la empresa tiene una comunicación adecuada?								
16	¿Considera usted que los directivos de la empresa valoran la iniciativa y creatividad del personal?								
17	¿Considera usted que los directores de la empresa aplican estrategias para la toma de decisiones?								
18	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para análisis?								
19	¿Considera usted que los líderes de cada área están debidamente empoderados?								
20	¿Considera usted que el directorio muestra capacidad para resolver los problemas cotidianos de la empresa?								
	<b>Dimensión: Objetivos y Evaluaciones de alternativas</b>								
21	¿Considera usted que el directorio de la empresa utiliza los recursos de la empresa adecuadamente?								
22	¿Considera usted que la empresa tiene imparcialidad para la toma de decisiones?								
23	¿Considera usted que el directorio toma decisiones eficientemente?								
24	¿Considera usted que el directorio busca optimizar la eficacia de la toma de decisión?								
25	¿Considera usted que los directores consideran los objetivos estratégicos en la toma de decisiones?								
26	¿Considera que la empresa mantiene un equilibrio entre la vida								

	profesional y la vida personal de los colaboradores?								
27	¿Considera usted que con la flexibilidad laboral que brinda la empresa ha reducido las inasistencias de los colaboradores?								
	<b>Dimensión: Elección e implementación de alternativas escogidas</b>								
28	¿Considera usted que los directores de la empresa toman decisiones acertadamente?								
29	¿Considera usted que los directores evitan errores en la toma de decisiones?								
30	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?								
31	¿Considera usted que el directorio evalúa las consecuencias de la toma de decisiones?								
32	¿Considera usted que es bueno que los colaboradores tengan experiencias con las marcas de la empresa?								

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:****Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [  ]                    **Aplicable después de corregir** [  ]  
**No aplicable** [  ]

20 de mayo de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

---

**FIRMA**

MG. Liz Beni Pacheco Pumaleque

DNI:44000401

## Apéndice C – Informe de conformidad de tesis



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

### INFORME DE CONFORMIDAD DE TESIS

Por el presente documento, la suscrito en su calidad de asesor del (la) (el) Bachiller.

Paz Arias, Joau Sebastian

Quién ha elaborado la TESIS DE INVESTIGACIÓN denominada:

La gestión administrativa y el impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022.

para obtener el Título Profesional en Administración y Gerencia, manifiesto que he asesorado, revisado estilo y redacción, y calificado la indicada tesis, el mismo que se encuentra conforme con el esquema del Reglamento de la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, el cual doy mi conformidad y aprobación para que continúe con el trámite correspondiente.

Surco, 26 de junio de 2023

Asesora: Mag. Lucero Vega, Jorge Luis  
ORCID: 0000-0002-6600-1730

---

Firma

Adjunto:  
2 ejemplares de Tesis de Investigación  
1 formato de Revisión de estilo y ortografía

## Apéndice D – Declaración de revisión de estilo y ortografía



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

### DECLARACIÓN DE REVISIÓN DE ESTILO Y ORTOGRAFÍA

Por el presente documento, el (la) Bachiller

**Paz Arias, Joau Sebastian**

Quién ha elaborado la tesis denominado:

La gestión administrativa y el impacto en la toma de decisiones del directorio de una agencia de aduanas en el distrito de San Borja-2022

para optar por el Título Profesional en Administración y Gerencia, declaro que he leído el documento de mi tesis en su totalidad, realizando la revisión y corrección de estilo, redacción y ortografía de la presente investigación, de acuerdo a lo solicitado en el Reglamento de Grados de Grados y Títulos.

Asumiendo la responsabilidad de cualquier error u omisión caso de incumplimiento de esta declaración, acatare lo que disponga la Oficina de Grados y Títulos.

Surco, 26 de junio de 2023

---

Firma

Nombres y Apellidos: Joau Sebastian Paz Arias

ORCID: 0000-0002-6600-

