



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“DESCRIBIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA ADIER
INDUSTRIAL SRL EN EL DISTRITO DE SAN
MARTIN DE PORRES 2018”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Suzie Giuliana Caicay Sanchez

Maria Leyde Lopez Bueno

Asesor:

Mg. Lic. Luis Edgar Tarmeño Bernuy

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida.
A nuestras familias por el apoyo incondicional a lo largo del desarrollo de nuestra tesis.

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores quienes compartieron con nosotras sus conocimientos a lo largo de nuestra
carrera de administración.

A nuestro asesor de tesis por la paciencia y dedicación durante el desarrollo de la presente tesis.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	8
BASES TEÓRICAS	14
DEFINICIONES CONCEPTUALES	23
LIMITACIONES.....	25
1.2. Formulación del problema	26
1.3. Objetivos	26
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	27
2.1. Tipo de investigación	27
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	27
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	27
2.4. Procedimiento	28
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	30
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
4.1. Discusión.....	36
4.2. Conclusiones.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Estilos de Liderazgo	22
---------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. 1: Proceso Administrativo	14
Figura N° 1. 2: Proceso Administrativo	15
Figura N° 1. 3: Proceso de la Toma de Decisiones	17
Figura N° 1. 4: Pirámide de las Necesidades de Maslow	19
Figura N° 1. 5: Tipos de comunicación	21
Figura 3. 1: Pregunta N° 01 ¿El salario que percibes le alcanza para cubrir tus necesidades básicas?	31
Figura 3. 2: Pregunta N° 02 ¿Crees que la empresa te brinda estabilidad física y laboral (pago de beneficios sociales)?	32
Figura 3. 3: Pregunta N° 07 ¿La comunicación utilizada en la empresa se presente de manera oral?	33
Figura 3. 4: Pregunta N° 09 ¿Existe comunicación de parte del gerente general hacia los colaboradores?.....	34
Figura 3. 5: Pregunta N° 11 ¿El gerente general ordena y espera que se cumplan las órdenes sin escuchar opiniones?	35

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general describir el proceso administrativo de dirección que se evidencia en la empresa Adier Industrial SRL ubicada en el distrito de San Martín de Porres 2018, realizándose una investigación de tipo descriptivo con enfoque cualitativo y diseño no experimental; teniéndose como muestra a 11 colaboradores de la empresa, incluidos el gerente general y personal operativo, utilizando como instrumento la entrevista dirigida al Gerente General y la encuesta dirigida al personal operativo. se obtuvo como resultado, en primer lugar, indicándose que el proceso para la toma de decisiones consta de 05 pasos elaborados por el Gerente General, que se inicia definiendo el problema, luego se determinan las alternativas, posterior a ello seleccionar la alternativa idónea, implantar la alternativa, y por último evaluar los resultados obtenidos; en segundo lugar, se indica que las necesidades que se satisfacen laborando en la empresa, son las fisiológicas y de seguridad; en tercer lugar, se indica que el tipo de comunicación utilizada dentro de la empresa, es el tipo oral y descendente; por último, se resuelve que el estilo de liderazgo evidenciado en la empresa, es de tipo autocrático.

Palabras claves: Dirección, toma de decisiones, motivación, necesidades, comunicación, liderazgo,

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMATICA

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

En la actualidad nos encontramos en un mundo globalizado, el cual se encuentra en constante cambio de costumbres, estilos de vidas, necesidades entre otros; es así que las grandes, pequeñas y medianas empresas afrontan nuevos y continuos cambios ya sea en el entorno político, económico, socio-cultural y tecnológico para lograr la excelencia, ofreciendo productos y servicios que cumplan con estándares de calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes; para ello, es necesario que los administradores pongan mayor énfasis en la administración de los recursos de las empresas.

En este sentido, los administradores deben de conocer y saber aplicar el significado del término administración, en este contexto (Chiavenato, 2014) manifestó que lo que la administración es un proceso continuo y sistemático que implica actividades tales como planear, organizar, dirigir y controlar los recursos con los que cuenta la organización para alcanzar las metas y los objetivos trazados.

Bajo este escenario, la empresa Adier Industrial SRL, se constituyó en el año 2004 abocándose al rubro de la fabricación del calzado, siendo su público objetivo las damas, los caballeros y los niños de todas las edades; es una empresa familiar en la cual laboran el padre en el cargo de Gerente General y dos de los hijos, los que laboran en el área de producción. Actualmente, la empresa Adier Industrial SRL desarrolla sus actividades con una buena producción, cumpliendo con la entrega de los pedidos, innovando nuevos modelos para satisfacer las necesidades de clientes; pese a ello, hoy en día la empresa no atraviesa por su mejor momento, viéndose reflejado en la administración de sus recursos humanos ya que no cuentan con personal calificado, siendo necesario supervisarlos constantemente para obtener un óptimo desarrollo de las actividades, por otro lado, se evidencia que el Gerente General imparte ordenes al personal esperando que se cumplan, sin escuchar opinión alguna; asimismo, se observa una comunicación poco adecuada ya que al momento de comunicarse no se utilizan términos correctos para una organización, llegando al extremo de utilizar palabras soeces; así también, el personal no se siente plenamente identificado con la empresa, probablemente, esto se deba al poco interés del jefe hacia sus colaboradores, toda esta situación refleja falencias en el proceso administrativo de dirección. Por ello, nuestro problema se planteó en base a la descripción del proceso administrativo de dirección en la Empresa Adier Industrial SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018.

En este contexto la dirección según (Louffat, 2015) se define como el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro

de las instituciones. Para muchos, la dirección es primordial porque se trata de ejecutar y llevar a la práctica todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten en los actores principales de toda la institución. Administrar personas implica entender su comportamiento tanto individual como en equipos. En ese contexto, debe de tener nociones acerca de las técnicas de liderazgo, motivación, comunicación, negociación, toma de decisiones, así como la cultura organizacional, se vuelve indispensable para lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la organización.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Como señala Díaz (2014), en su investigación titulada Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo, en la Universidad Rafael Landívar, la cual tuvo como objetivo general determinar la influencia de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en una Institución de Educación Superior. Para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptivo, teniéndose como población a un grupo de 40 trabajadores, entre personal operativo, administrativo y jefes que laboran en la institución con diversos títulos universitarios. Asimismo, se obtuvieron resultados satisfactorios, debido a que el personal se siente identificado con la institución, lo que permite buena comunicación entre los colaboradores y los jefes, por ende existen trabajo en equipo efectivo.

Por último se concluyó, determinando que la comunicación organizacional en las diferentes áreas de la institución si influye considerablemente sobre el proceso del trabajo en equipo, lo que fomenta un ambiente laboral de confianza, armonía y respeto a través de una comunicación óptima, así también concluyó indicando que el tipo de comunicación más utilizada dentro de la institución es la escrita y el medio más utilizado para transmitirlo es el correo electrónico; por otro lado, señaló que de acuerdo a la apreciación de los colaboradores respecto al desarrollo de la comunicación cruzada, ascendente y descendente en términos generales es que las tres están consideradas como una buena comunicación, ya que en la mencionada institución existe una relación amable entre los colaboradores y los jefes.

Asimismo, Sum (2015), realizó una investigación titulada Motivación y Desempeño Laboral en la Universidad Rafael Landívar la cual tuvo como objetivo general establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativos en la empresa de alimentos de la zona I de Quetzaltenango para lo cual se realizó una investigación es de tipo descriptivo, teniéndose como población 34 colaboradores; obteniéndose los resultados que la Motivación influye en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos la zona 1 de Quetzaltenango; por último la investigación se concluyó, que la Motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sienten satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

De otro lado como menciona, Quiroa (2014) realizó una investigación denominada Toma de Decisiones y Productividad Laboral en la Universidad Rafael Landívar la cual tuvo como objetivo general, determinar la influencia de la toma de decisiones en la productividad laboral, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptivo, teniéndose como población y muestra a 50 colaboradores del área de salud; obteniéndose los resultados en base a sus encuestas por lo que los colaboradores respondieron que están de acuerdo en

que las decisiones siempre deben de ser positivas ya que de esta manera verán resultados positivo. Por último, la investigación se concluyó, con determinar la influencia en la toma de decisiones es importante para que pueda haber una buena productividad laboral, asimismo, que es necesario tener una lluvia de ideas para tomar la mejor solución a los problemas que se den dentro de la organización, precisando además, que con la escala de Likert, los colaboradores dieron como resultado que las decisiones tomadas siempre van a afectar de una manera positiva o negativa y de esta manera será el desarrollo que tendrán dentro de la organización, asimismo, que los gerentes los que tienen que dar respuesta a las problemáticas, para que de esta manera también pueda haber una mejor relación entre los colaboradores y los gerentes por lo que se creó un taller para dar tipos de como ellos pueden darle mejor solución a los problemas y que exista un mejor ambiente laboral, así como que la productividad laboral es una fuente importante dentro de la institución y no se debe olvidar que hay que mantener motivados a los colaboradores para que ellos se sientan satisfechos con el trabajo que realizan.

Así también, Balarezo (2014) realizó una investigación titulada La Comunicación Organizacional Interna y su Incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive en la Universidad Técnica de Ambato, la cual tuvo como objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE; para lo cual se realizó una investigación de tipo correlacional, descriptiva y explicativa, teniéndose como población y muestra a los 30 colaboradores de la organización; obteniéndose los resultados que una adecuada comunicación interna sí mejoraría el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive; por último la investigación se concluyó, con indicar que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna, repercute sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización; por otro lado que, la comunicación organizacional influyen directamente sobre la baja productividad de la empresa, así, como también en las actitudes de los trabajadores, asimismo, que el desconocimiento de los tipos de comunicación por parte de los trabajadores, y califica como regulares los medios de comunicación interna con los que cuenta dicha empresa, así también, que la distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo y que la comunicación organizacional interna de la empresa San Miguel Drive, no está cumpliendo con las funciones que debería, Se concluye también que la comunicación organizacional interna de la empresa San Miguel Drive no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Como señala Nicolás (2017) en su investigación denominada “Dirección y Desempeño Laboral en la Empresa Comercializadora de Acabados Finos y Mármol Distrito San Juan De Lurigancho 2016 en la Universidad César Vallejo, la cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre la dirección y el desempeño laboral en la Empresa Comercializadora de Acabados Finos y Mármol, para lo cual realizó una investigación de tipo descriptiva- correlacional , teniéndose como muestra a 120 personas; de acuerdo a sus los resultados el investigador afirma que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral. Por último, se concluyó que de acuerdo a sus pruebas de correlación aplicada, el investigador llega a la conclusión, afirmado que existe una relación significativa entre la dirección y desempeño, motivación y desempeño laboral, liderazgo y desempeño laboral, y comunicación y desempeño laboral.

Por otro lado, Arbulú (2017), planteó la tesis denominada Motivación y Clima Organizacional de los Colaboradores en la Empresa de Servicios Deco Blinds EIRL Lima 2017 en la Universidad César Vallejo, la cual tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre motivación y clima organizacional en la empresa de servicios DECO BLINDS EIRL., para lo cual realizó una investigación de tipo fundamental exacta o investigación pura correlación, teniéndose como población de 150 colaboradores, de acuerdo a sus resultados el investigador afirma la existencia moderada y directa entre motivación y clima organizacional en los colaboradores de DECO BLINDS EIRL. Por último, se concluyó indicando que existe relación entre Motivación y Clima Organizacional en los colaboradores de la empresa de SERVICIOS DECO BLINDS EIRL, así también que existe relación directa y moderada entre la dimensión necesidades de protección y seguridad en la motivación y clima organizacional de dicha empresa, asimismo, existe relación positiva moderada entre la dimensión necesidades de autoestima en la motivación y el clima organizacional, y también que existe positiva baja en la dimensión Necesidades de autorrealización y la motivación y el clima organizacional.

Así también, Esperanza (2016) realizó una investigación denominada El Estilo de Liderazgo y su Efecto en el Desempeño Laboral del Área de Contabilidad de la Empresa El Rocio S.A. Año 2016-Trujillo en la Universidad César Vallejo, la cual tuvo como objetivo general determinar el efecto del Estilo de Liderazgo en el desempeño laboral del área de contabilidad de la empresa EL ROCIO S.A., para lo cual realizó una investigación de tipo descriptiva, teniéndose como muestra a 28 personas; asimismo, en virtud a los resultados se afirmó que la relación del desempeño laboral del de los colaboradores del área de contabilidad no depende del estilo de liderazgo. Por último se concluyó que existe una mínima relación entre las variables estudiadas, toda vez que el desempeño laboral depende poco del estilo de liderazgo evidenciado en el área de contabilidad; asimismo, se identificó que el estilo de

liderazgo del contador general es del estilo de liderazgo de equipo, por último, se propuso desarrollar un plan de lineamiento con la finalidad de mejorar la orientación de liderazgo hacia el personal, proponiendo lineamientos de 7 actividades para ser consideradas como una propuesta de mejora en las relaciones laborales entre el jefe y colaborador.

Por otro lado, Silva (2018) realizó una investigación denominada. Gestión de la Comunicación Interna de la Identidad Corporativa: Caso del Instituto Geográfico Nacional; en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la cual tuvo como objetivo general, Identificar los elementos que influyen en la formación de la identidad corporativa en los colaboradores del Instituto Geográfico Nacional, para lo cual se realizó una investigación de tipo, teniendo como muestra 144 colaboradores; así mismo, en sus resultados afirmó, el tipo de comunicación que predomina en el IGN es el formal y vertical. Se hace uso de la comunicación ascendente y descendente, y se destacan las reuniones como el medio más efectivo de comunicación entre los colaboradores y sus jefes.

Por último, Barreda y Tolentino, (2018). Realizó una investigación denominada Canales de comunicación interna y el impacto en la percepción del servicio al asociado en la Derrama Magisterial, Lima. En la Universidad de Ciencias Aplicadas, La cual tuvo como objetivo general, Describir en qué medida los canales de comunicación interna en la Derrama Magisterial impacta en la percepción del servicio al asociado., para lo cual realizó una investigación de tipo cualitativo-descriptivo, teniendo como muestra, de 13 personas entre colaboradores y asociados a Derrama Magisterial, así mismo en sus resultados concluyeron, el rediseño de los procesos de la Derrama Magisterial permitirá orientar los esfuerzos de la institución hacia el asociado. Aplicar una reingeniería de proceso, impulsando mejoras en el clima laboral y la cultura organizacional de la Derrama Magisterial, ayudará a mejorar la comunicación interna y la percepción del servicio, haciendo que la institución sea menos compleja y al mismo tiempo flexible para adaptarse al cambio. 3. La investigación de la actual situación de la Derrama Magisterial nos ha permitido obtener una visión general y específica de la problemática y necesidades de los asociados y colaboradores, concluyéndose que la estructura organizacional –tal y como está definida– no facilita el desarrollo de una comunicación efectiva, cuya consecuencia es el bajo desempeño de los colaboradores impactando en el servicio del asociado.

BASES TEORICAS

PROCESO ADMINISTRATIVO

Según (Münch, 2010) la administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente. La administración en cualquier empresa existen dos fases: (a) estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y la otra (b) operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración (p. 26)

Figura N° 1. 1: Proceso Administrativo



Fuente: (Münch, 2010, pág. 28). Elaboración propia.

Asimismo, (Chiavenato, 2014) sostiene que es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles con los que cuenta la organización, con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos trazados por la organización.

Por otro lado, (Robbins & Coulter, 2010) manifiesta que la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de todos los miembros de la organización, de tal forma que estas lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Asimismo, manifestó que de acuerdo con el enfoque de administración, se presentan cuatro funciones, y/o procesos, iniciándose con (a) planeación, la cual es el primer proceso de la administración el cual define objetivos, así como también define las estrategias para lograrlos, desarrollando planes; (b) organización, es la función donde se delimitan las áreas, cargos, funciones y las tareas, asimismo se indican como se reportaran las funciones en la cadena de mando; (c) dirección, es la función en la cual los gerentes motivan y lideran a su personal y, finalmente (d) control, es la función en donde se realiza el seguimiento correspondiente de las actividades que fueron planeadas por la organización.

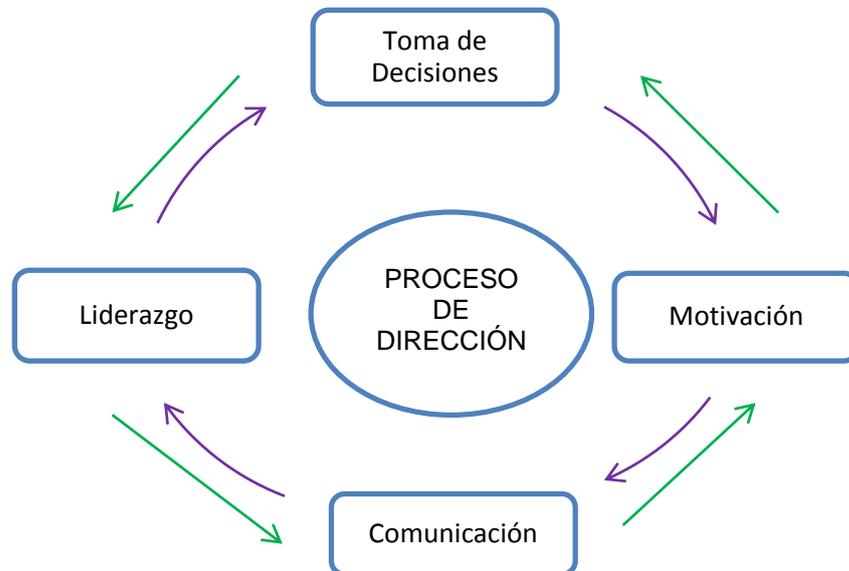
DIRECCIÓN

Según (Münch, 2010) define a la dirección como la ejecución de los planes en concordancia de la estructura organizacional de la empresa, para lo cual se basa en la toma de decisiones, motivación, comunicación y el liderazgo.

Por otro lado, (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) sostiene que la dirección “es el proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo”. (p. 386).

De acuerdo a lo antes mencionado con respecto al proceso de la dirección, (Münch, 2010) manifiesta que es un proceso administrativo muy importante, ya que se involucran todos los elementos de la administración. Es así, que el proceso de la dirección comprende una serie de elementos tales como la toma de decisiones, la cual es utilizada para elegir la alternativa adecuada la cual nos lleve a alcanzar los objetivos de la empresa; también tiene el elemento a la comunicación, mediante la cual se transmiten y reciben la información para ejecutar lo planeado; asimismo, cuenta con el elemento fundamental es la motivación, ya que a través de ella se obtienen comportamientos y conductas del personal para trabajar eficientemente en concordancia con los objetivos de la empresa, por último contamos con el liderazgo.

Figura N° 1. 2: Proceso Administrativo



Fuente: (Münch, 2010, pág. 105) . Elaboración propia.

TOMA DE DECISIONES

Según Rodríguez (2003) citado por (Louffat, 2015) manifestó que la toma de decisiones no es un proceso fácil, ya que es básicamente la elección, entre varias opciones, la cual nos permita resolver un problema, para ello define al problema como situación en la que se presenta disconformidad, una situación complicada que se vea como una traba.

Asimismo, según (Münch, 2010) la toma de decisiones es un proceso de vital importancia que presenta repercusiones internas y externas, toda vez que se ven involucradas las utilidades, el producto y/o servicio ofrecido y el recurso humano, así también la relación entre proveedores, clientes, entorno, economía, y demás factores externos; por ello en este proceso se debe de elegir la alternativa idónea, la cual nos conlleve a lograr los objetivos planeados por la organización.

En atención lo manifestado por (Louffat, 2015) se pueden evidenciar que existen tres escenarios en los cuales se desarrolla la toma de decisiones, para lo cual los pasaremos a detallar: (a) certidumbre, se conoce el problema a tratar, las opciones de solución y los resultados que se obtendrán; (b) riesgo, es el escenario en el cual un individuo define un problema, establece la probabilidad de ciertos hechos, identifica alternativas de solución y expone la probabilidad de los resultados a propósito de cada posibilidad, por ejemplo, si se lanza una moneda al aire, la probabilidad de que caiga 'cara' o 'sello' es de 50 por ciento por lado; por último tenemos la (c) incertidumbre, que es el escenario en el cual un individuo no dispone de la información necesaria para asignar probabilidades a los resultados de cada alternativa de solución, por ejemplo, cual es la probabilidad y en qué plazo se solucionará la crisis financiera internacional iniciada en 2008.

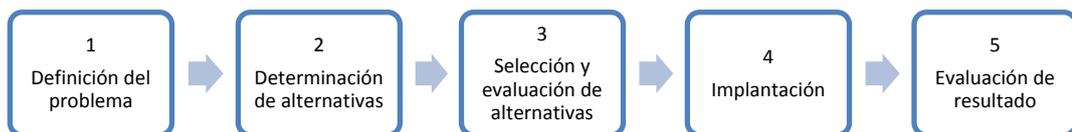
De igual forma (Koontz et al. 2012) manifiesta que existen tres escenarios, (a) certidumbre, es el escenario en el cual las personas se sienten seguras de las consecuencias de las decisiones tomadas, de igual forma se conocen las relaciones de causa efecto, contando con información disponible y confiable; (b) incertidumbre, las personas poseen poca información, sin saber si los datos con los que se cuentan son confiables; y por último (c) riesgo, escenario en el cual la información puede existir pero incompleta.

En este contexto se precisa que para la toma de decisiones no solo se deben de considerar los escenarios sino también se deben de tener claros los procesos para la elección de la alternativa idónea, es decir los administradores y/o los gerentes hacen elecciones de todo tipo, con la finalidad que mencionadas elecciones los conlleven a lograr alcanzar los objetivos trazados por la empresa, en este contexto se puede detallar según (Louffat, 2015), que existen etapas y/o secuencias para tomar las decisiones, es así que menciona a las etapas: (a) identificar el problema, es reconocer la existencia de una situación-problema que precisa ser solucionada para dar continuidad normal a las actividades; (b) diagnosticar causas y efectos del problema, una vez conocido el problema es necesario realizar el diagnóstico de

sus causas, así como proyectar sus posibles consecuencias; (c) generar alternativas de solución, son las opciones o propuestas que quizás puedan resolver el problema; (d) análisis de las ventajas y desventajas de cada alternativa de solución, representan el análisis concienzudo de cada una de las posibles alternativas que pueden solucionar el problema, su pro y su contra, así como su grado de factibilidad; por último (e) seleccionar la mejor alternativa de solución, hacer un ranking de las mejores alternativas de solución del problema indicando sus prioridades.

Asimismo, (Münch, 2010) concuerda con lo manifestado con Louffat, toda vez que también manifiesta que existen cinco etapas del proceso de la toma de decisiones para empezar se debe (a) definir el problema, ya de la definición del problema depende el óptimo planteamiento de las alternativas de solución, para lo cual nos debemos de basar en contar con la información completa y oportuna, no confundiendo el problema con causas o efectos; (b) determinación de alternativas, esto sucede cuando se da la identificación de las alternativas de acuerdo con el costo-beneficio. (c) selección y evaluación de alternativas, ya que una vez analizada la alternativa idónea se debe de proceder a selecciona y evaluar, siendo la alternativa elegida la que minimice los riesgos y costos, asimismo, se deberá de contar con una estrategia alterna en caso de presentarse algún incidente; (d) implantación, una vez selección y evaluada la alternativa idónea, se deben de establecer los mecanismos para implantarlas; por último se debe (e) evaluar los resultados, con la finalidad de efectuar el seguimiento correspondiente, para lo cual se debe de elaborar un programa de acción.

Figura N° 1. 3: Proceso de la Toma de Decisiones



Fuente: (Münch, 2010, pág. 106). Elaboración propia

Por otro lado, (Robbins & Coulter, 2010) difiere de lo manifestado por Louffat y Munch, en virtud que él manifiesta que existen ocho etapas del proceso de toma de decisiones iniciando con (a) identificación de un problema, los gerentes deben de saber identificar el problema; (b) identificación de los criterios de decisión, definir criterios más relevantes para la resolución del problema, cualquiera que tome las decisiones tien criterios que lo guian para decidir; (c) ponderación de criterios, si los criterios relevantes no tienen la misma importancia, el administrador debe de priorizar y posterior a ellos decidir.(d) desarrollo de alternativas, requiere que el tomador de decisiones liste las posibles alternativas; (e) analisis de alternativas, una vez listadas las alternativas, se evalua la ponderación brindada a cada

alternativa de solución, este procedimiento no siempre es considerado; (f) selección de una alternativa, se selecciona a la alternativa idónea; (g) implementación de una alternativa, proceso mediante el cual se ejecuta la alternativa elegida; y por último (h) evaluación de la efectividad de la decisión, en esta etapa se involucra la evaluación de los resultados obtenidos a través de la implantación, para ver si se logra resolver el problema.

MOTIVACION

La motivación según (Hellriegel, Jackson, & Slocum, Jr., 2009) sostuvo que es una situación estimulada por factores internos y/o externos los cuales dirigen los comportamientos del ser humano.

Según (Hernandez y Rodriguez, 2011) sostuvo que el término motivación viene del latín moveré, mover; es decir, los impulsos que provocan nuestro comportamiento los cuales se utilizan para satisfacer las necesidades inherentes del ser humano y que de alguna forma motivan a la conducta humana.

Por otro lado, (Jones & George, 2010) define a la motivación como la fuerza psicológica que determinan el proceder del comportamiento humano dentro de una organización, el esfuerzo presentado y su nivel de persistencia para superar los obstáculos que se le presenten.

Es así que (Robbins & Coulter, 2014) manifestó que dentro de las “teorías de motivación más conocidas podemos definir a la teoría de la jerarquía de necesidades planteada por Abraham Maslow, quien fue un psicólogo que propuso que dentro de cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades” (p.507) (a) fisiológicas, son las necesidades básicas que tiene una persona tales como alimentarse, contar con un hogar, ingerir líquidos, sentirse sexualmente satisfecha, entre otras necesidades corporales; (b) de seguridad, son las necesidades que tienen los seres humanos en cuanto seguridad física y emocional; (c) sociales, son básicamente las necesidades que tenemos los seres humanos en cuanto a pertenencia, afecto, amistad y aceptación; (d) estima, se manifiestan en los factores internos de respeto a sí misma, autonomía y el logro, así como también de factores externos como el reconocimiento, status y la atención; y por último tenemos a la necesidad de (e) autorrealización, necesidades que tenemos las personas de crecer, satisfacciones personales.

Asimismo, según (Münch, 2010) existen dos tipos de necesidades en este sentido se divide en necesidades básicas y de crecimiento, para lo cual empezaremos detallando las necesidades básicas: (a) fisiológicas, las cuales surgen de la naturaleza física del ser humano, como la alimentación, vivienda, las cuales se satisfacen a través del sueldo; (b) seguridad, necesidad de no sentirse amenazado, a tener un empleo estable (c) amor o pertenencia, esta necesidad se refiere a que el ser humano debe de ser amado y pertenecer a un grupo y sentirse integrado tener relaciones afectivas; (d) de reconocimiento, se presenta

en la confianza en sí mismo, el logro, estima ajena, tener prestigio y una buena reputación. Ahora detallaremos las necesidades de crecimiento (e) autorrealización, el deseo de realizarse por medio del desarrollo del propio potencial.

Figura N° 1. 4: Pirámide de las Necesidades de Maslow



Fuente: (Münch, 2010, pág. 108). Elaboración propia.

Por otro lado, (Robbins & Coulter, 2014) manifestó que dentro de las teorías de motivación más conocidas podemos definir a la teoría de las tres necesidades de McCLELLAND, planteada por David McCLELLAND, quien propuso que existen tres necesidades a lo largo de la vida, las cuales son (a) necesidades del logro – nAch, es la motivación para sobresalir y triunfar; son los deseos de hacer bien las cosas, es así que las personas se esfuerzan por alcanzar el logro personal; (b) necesidad de poder – nPow, tiene que ver con la influencia hacia otras personas, modificando los comportamientos que usualmente presentarían los individuos en diversas situación; (c) necesidad de afiliación – nAff, se manifiesta a través de satisfacer las necesidades de tener relaciones interpersonales y de amistad.

Asimismo se manifiesto en el mismo libro elaborado por, (Robbins & Coulter, 2014) sobre la teoría de la Equidad, planteada por J. Stacy Adams, quien propuso que los empleados comparan lo que perciben por su trabajo (resultados) en relación con lo que contribuyen (insumos), y en ese contexto comparan la relación insumos-resultados con lo de los otros empleados de la empresa; en este caso los empleados deben de percibir que son

equiparables, sin embargo, si la relación no fuera equiparable, el colaborador sentirá que su compensación es insuficiente o excesiva dependiente la circunstancia.

COMUNICACIÓN

Según (Hellriegel et al. 2009) manifestó que la comunicación es la “comprensión, transmisión e intercambio de información de una persona a otra por medio de símbolos que tienen un significado. Se trata de un proceso para enviar, recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos”. (p. 531).

Según (Münch, 2010) define que la comunicación en una organización comprende múltiples interacciones que engloban desde las conversaciones informales ya sean telefónicas o verbales, hasta los sistemas de información más complicados y formales; es así que para desarrollar el trabajo dentro de las organizaciones se requiere contar con sistemas de comunicación eficaces.

Asimismo, en virtud a lo manifestado por (Koontz et al. 2012) la comunicación es un elemento importante para el proceso de dirección dentro de las organizaciones, ya que gracias a ella podemos transferir información, realizando esta entre el emisor y el receptor.

En este contexto, dentro del proceso de la comunicación se evidencian distintos tipos y/o formas de comunicarse, por lo cual (Münch, 2010), manifiesta que existen siete tipos de comunicación dentro de las organizaciones, empezaremos: (a) Formal, fluye a través de los canales organizacionales representados en documentos escritos tales como informes, memorando, normas, manuales entre otros utilizados dentro de la organización; (b) Informal, es de gran importancia y se evidencia en los grupos informales de la organización, este tipo de comunicación no sigue con los canales organizacionales, y se presentan en los chismes, comentarios entre otros; (c) Vertical, se evidencia cuando la comunicación se da en el nivel superior a uno inferior o viceversa; (d) horizontal, es la que se evidencia entre el personal de mismo nivel jerárquico; (e) verbal, es la comunicación oral; (f) escrita, es la comunicación que se representa a través de documentos escritos; por último se presenta la comunicación (g) no verbal, que se representan a través de las actitudes, gestos y/o comportamientos.

De igual forma (Koontz et al. 2012) manifestó que existen diversos tipos de comunicación utilizados en las organizaciones, para lo cual empezaremos por mencionar (a) descendente, se presenta desde los niveles superiores hacia los niveles inferiores de la organización; (b) ascendente, es la comunicación que se utiliza desde los subordinados hasta los superiores, es decir de un nivel inferior a un nivel superior dentro de la organización; (c) escrita, es la comunicación que proporciona registros, deja evidencias; (d) oral, es la comunicación que posibilita el intercambio de mensajes; por último tenemos a la (e) no verbal, es la comunicación que se representa a través de gestos y expresiones faciales.



Fuente: (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012). Elaboración propia

Según (Robbins & Judge, 2013) manifestó que la comunicación tiene cuatro funciones primordiales dentro de un grupo u organización: (a) controlar, el comportamiento de los miembros, respetando las jerarquías de las autoridades; (b) motivación, ya que favorece la motivación siendo este un canal para explicar a lo|s individuos lo que tienen que hacer, y emitir de ser el caso alguna sugerencia; (c) expresión emocional; básicamente expresa los sentimientos de los colaboradores, frustraciones y sentimientos de satisfacción; (d) información, que nos permitirá tomar decisiones.

LIDERAZGO

Según (Bateman & Snell, 2009, pág. 434) sostuvo que un líder es alguien que influye en otros para alcanzar objetivos. Cuanto mayor sea el número de seguidores, mayor es la influencia. Y mientras más exitosa sea la forma de alcanzar metas valiosas, más evidente se hará el liderazgo

Asimismo, (Münch, 2010) manifiesta que el liderazgo es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión y los logros de la organización.

Por otro lado (Hellriegel et. al. 2009) sostuvo que el liderazgo es la “relación de influencia entre los líderes y los seguidores que luchan por generar un verdadero cambio y resultados que reflejan los fines que comparten. El liderazgo adopta muchas formas y se puede utilizar para una enorme variedad de propósitos”. (p. 497)

Según lo manifestado por (Hernandez y Rodriguez, 2011) sostuvo que es el arte de influir en un grupo humano los cuales trabajan por lograr un ideal en común, con la aceptación

voluntaria de los participante, asimismo, manifiesta que utiliza con mucha frecuencia el termino influir, el cual es muy utilizado para la definición del termino liderazgo.

Teniendo en consideración algunas definiciones del termino liderazgo, en el año el (Koontz et al. 2012) indico que existen 03 tipos de liderazgo basados en la autoridad, para lo cual empezaremos a mencionar al: (a) Liderazgo autocrático, el cual se caracteriza por ordenar y esperar cumplimiento de lo de indicado, dirigiendo mediante sus subordinados de manera autoritaria y sin tener en consideración sus opiniones, sus decisiones son indiscutibles; (b) líder democrático o participativo, es el liderazgo que promueve la participación de los subordinados en la toma decisiones; y por último se tiene al (c) líder liberal, este líder otorga a sus subordinados un alto nivel de importancia al momento de tomar las decisiones, es quien utiliza muy poco su poder. Estos líderes dependen más de sus subordinados para establecer metas y objetivos. Así también estos autores mencionan un estilo más de liderazgo, este es el 'autócrata benevolente' quien es el que escucha las opiniones de los colaboradores pero al final ellos deciden, pueden estar dispuestos a escuchar a sus subordinados pero al momento de tomar las decisiones suelen ser autocráticos.

Así también en el año (Chiavenato, 2014) manifestó que existen tres tipos de estilos de liderazgo, tal y como lo demuestra el cuadro y/o la siguiente figura

Tabla 1.1. Estilos de Liderazgo

AUTOCRÁTICO	DEMOCRÁTICO	LIBERAL
El líder impone las directivas sin participación del grupo.	Las directrices son discutidas y elegidas por el grupo, con el estímulo y la ayuda del líder.	Existe plena libertad para tomar decisiones, tanto del grupo como de los individuos con una participación mínima del líder.
El líder determina las medidas para ejecutar las tareas, de una en una, conforme se necesiten y de forma imprevisible para el grupo.	El grupo esboza las medidas para lograr los objetivos a la vez que pide el consentimiento del líder, el cual sugiere varias opciones para que el grupo escoja. Surgen nuevas perspectivas con las discusiones en torno a las tareas.	La participación del líder es limitada, sólo proporciona diversos recursos al grupo, y aclara que podría proporcionar información si te la solicitan.
El líder determina la tarea que debe ejecutar cada uno y las asigna a él o a sus compañeros.	La división de tareas queda a criterio del grupo y cada miembro escoge libremente a sus compañeros de trabajo.	La división de las tareas y la selección de colegas queda completamente a cargo del grupo, sin participación alguna del líder.
El líder es dominante y personal en los elogios y críticas al trabajo de cada miembro.	El líder procura integrarse psicológicamente al grupo. Es objetivo y se limita a los hechos cuando hace críticas y elogios.	El líder no evalúa al grupo ni controla los acontecimientos y sólo comienza las actividades cuando le preguntan.

Fuente: (Chiavenato, 2014, pág. 92) Elaboración propia.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Administración: Proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados. (Chiavenato, 2014, pág. 9).

Comunicación “Es la comprensión, transmisión e intercambio de información de una persona a otra por medio de símbolos que tienen un significado. Se trata de un proceso para enviar, recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos”. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, Jr., 2009, pág. 531).

Eficacia: “Hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que logren los objetivos de la organización”. (Robbins & Coulter, Administración, 2010, pág. 7)

Eficiencia: “Hacer bien las cosas o lograr mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos”. (Robbins & Coulter, Administración, 2010, pág. 7)

Liderazgo: “El liderazgo es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión” (Münch, 2010, pág. 110) .

Motivación: Es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfará esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada. (Koontz et al. 2012) (p. 388)

Toma de decisiones: Es de gran importancia porque tiene repercusiones internas en la empresa en cuanto a las utilidades, el producto y el personal, y externas ya que influye en proveedores, clientes, entorno, economía, etc. Las decisiones poseen un efecto multiplicador que a su vez origina efectos no sólo en las áreas de la organización sino en diversos segmentos del entorno tales como los clientes, el personal y la sociedad. En este contexto, es imprescindible que la toma de decisiones se fundamente en un proceso lógico y racional y en una serie de técnicas que permitan evaluar objetivamente en el entorno (Münch, 2010, pág. 107)

JUSTIFICACIÓN

El presente desarrollo de tesis propone identificar al problema que existe en el proceso de dirección de la empresa Industrial Adier SRL, ya que sabemos que para llevar a cabo las actividades de una organización es necesario, que los gerentes y/o administradores tomen las medidas necesarias para que los miembros de las organizaciones ejecuten las tareas eficientemente, por lo cual, consideramos la importancia de realizar un análisis que nos permita conocer a fondo de cómo se desarrolla el proceso de la dirección dentro de la empresa.

Asimismo, con la investigación, el desarrollo y los resultados obtenidos del presente trabajo se podrá tomar como referencia, para realizar mejoras en el proceso administrativo de dirección ya que el contenido de dicha investigación a describir lo que sucede en el día a día con respecto a que necesidades satisfacen a los colaboradores; de esa forma se identificará algunas falencias para que el gerente pueda tomar medidas de mejora, además el tipo de comunicación utilizada en la empresa, asimismo, con el estudio, conoceremos la importancia de una buena comunicación para mantener un personal motivado e identificado con la empresa tal y como lo define (Robbins & Judge, 2013) “La comunicación favorece la motivación porque les aclara a los individuos lo que deben hacer, que tan bien lo están haciendo y cómo (MarcadorDePosición1) podrían mejorar si su rendimiento fuera insatisfactorio” (p. 337), además, de la toma de decisiones adecuadas que ayuden a lograr los objetivos, también nos ayudara a conocer si el liderazgo ya que según (Robbins & Judge, 2013) “Los líderes eficaces utilizan recursos emocionales para transmitir sus mensajes. De hecho, la expresión de las emociones en los discursos suele ser un elemento crítico que nos hace aceptar o rechazar el mensaje de un líder. “cuando los líderes se sienten emocionados, entusiastas y activos, es más probable que anime a sus subordinados y les transmita la sensación de eficiencia, competencia, optimismo y alegría”

LIMITACIONES

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente tesis fueron básicamente de tiempo ya que ambas investigadoras trabajan en diferentes entidades y no disponen de tiempo libre.

Otras de las limitaciones que se presentaron fueron el trato directo con los colaboradores y los gerentes que laboran en la empresa Industrial Adier SRL, ya que demuestran un tanto de desconfianza para brindar información sobre el desarrollo de sus actividades, ya que la información obtenida por parte de las investigadoras podría ser perjudicial para ellos, al no estar en muchos casos de acuerdo con los lineamientos y las políticas impartidas en la empresa materia de estudio.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cómo se presenta el proceso administrativo de la dirección en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018?

Problema Específico

¿Cómo es el procedimiento para la toma de decisiones en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018?

¿Qué necesidades se satisfacen laborando en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018?

¿Qué tipo de comunicación existe en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018?

¿Cuál es el estilo de liderazgo que existe en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Describir el proceso administrativo de dirección que se evidencia en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018.

Objetivos específicos

Describir el procedimiento de la toma de decisiones en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018.

Describir las necesidades que se satisfacen laborando en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018.

Describir el tipo de comunicación utilizada en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres durante el periodo 2018.

Identificar el estilo de liderazgo utilizado en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres durante el periodo 2018.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según lo manifestado por (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) la investigación que desarrollaremos se presenta de tipo descriptiva ya que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analiza, describe las tendencias de un grupo o población. Asimismo, el enfoque que utilizaremos será cualitativo ya que se hemos utilizado la recolección y análisis de los datos de la empresa Adier Industrial SRL para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Así también, nuestro trabajo se desarrolló con un diseño no experimental, ya que la variable no fue manipulada por las investigadoras, en este caso únicamente se procedió a observar el fenómeno.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación decidimos tomar al total de los colaboradores de la empresa Industrial Adier SRL, incluidos el Gerente General, el personal operativo y administrativo, obteniendo un total de 11 personas.

En el caso de la muestra tomaremos un tipo No probabilístico, ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la población, en este sentido tomaremos el total de la población, correspondiente a los 11 colaboradores, considerando el gerente general y el personal operativo.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de tesis se utilizaron dos técnicas de recolección de información, las cuales fueron la entrevista y la encuesta.

Se elaboró la entrevista para el Gerente General, siendo esta una técnica que nos permite obtener datos a través de la indagación para ello se utiliza cuestionario (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Asimismo, se elaboró la encuesta, según lo manifestado por (Quezada Lucio, 2010), para conocer el comportamiento de las personas, la encuesta es la técnica más sencilla y directa, ya que se pregunta directamente a las personas y posteriormente se analizan los datos obtenidos.

2.4. Procedimiento

Para el desarrollo de nuestro trabajo de tesis utilizamos dos instrumentos de recolección de datos que fueron la entrevista (ver anexo N° 02) y la encuesta (Ver anexo N° 03), en este sentido concertamos una cita, la cual se realizó el día 20 de Octubre del 2018, en el horario de la mañana, en las instalaciones de la empresa Adier Industrial SRL, sito Calle Santa Angélica N° 264 Urb. Santa Luisa – distrito de San Martín de Porres - Lima; en este contexto, tomando en consideración las bases teóricas del trabajo, elaboramos un cuestionario de 03 preguntas abiertas, que nos ayudaron a responder nuestro objetivo específico direccionado a describir el procedimiento de la toma de decisiones, en tal sentido se inició la entrevista preguntándole al señor Pastor López Castillo, en su calidad de Gerente General ¿Quién es la persona encargada de tomar las decisiones en la empresa Adier Industrial SRL?, ¿Existe procedimiento alguno para toma de las decisiones?, de ser la respuesta positiva ¿Indiquemos cuál es el procedimiento que se utiliza?

Asimismo, se desarrolló el instrumento de la encuesta dirigida al personal operativo de la empresa, para lo cual tomamos como referencia la pirámide de necesidades de Maslow, considerando 13 preguntas con escala de Likert, planteando 04 categorías: Siempre, casi siempre, algunas veces y nunca; en este sentido se procedió a encuestar a 10 colaboradores de la empresa.

En primer lugar, se consideraron 05 preguntas con la finalidad de obtener información necesaria que nos permita responder lo planteado en nuestro objetivo específico, el cual se formuló con la siguiente premisa; describir las necesidades que se satisfacen laborando en la empresa Adier Industrial SRL en el distrito de San Martín, 2018.

En segundo lugar, se consideraron 05 preguntas con la finalidad de obtener información necesaria que nos permita responder lo planteado en nuestro objetivo específico, el cual se formuló con la siguiente premisa; describir el tipo de comunicación utilizada en la empresa Adier Industrial SRL. en el distrito de San Martín de Porres, 2018.

Por último, se consideraron 03 preguntas con la finalidad de obtener información necesaria que nos permite responder lo planteado en nuestro objetivo específico, lo cual se planteó con

la siguiente premisa; Identificar el estilo de liderazgo utilizado en la empresa Adier Industrial

SRL. en el distrito de San Martín de Porres, 2018.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Objetivo 1: Describir el procedimiento de la toma de decisiones en la empresa Adier Industrial SRL en el Distrito de San Martin de Porres 2018.

Se entrevistó al Sr. Pastor López, en su calidad de Gerente General de la empresa, quien nos describió el procedimiento utilizado para la toma de decisiones, en este sentido, nos manifestó que en base a su experiencia de más de 20 en el rubro cuenta con los conocimientos requeridos para elegir la alternativa que solucione los problemas que se generan en la empresa, detallándonos el siguiente procedimiento (a) identificación del problema a resolver, teniendo en consideración la situación actual por la que atraviesa la empresa; (b) determinación de alternativas, tomando en consideración la disponibilidad de mano de obra, la materia prima, escenarios para la toma de decisiones, las repercusiones que se desarrollarían tanto en factores internos y externos, en base a las consideraciones antes mencionadas se elige; (c) la alternativa más adecuada, que ayude reducir costos, fidelizar al cliente, incrementar utilidades; (d) implantación alternativas donde se lleva a la práctica lo planeado y lo organizado anteriormente; (e) evaluación de resultados obtenidos, luego de la implantación de la alternativa los resultados deben de ser medidos con la finalidad de verificar si lo ejecutado generó beneficios para la empresa.

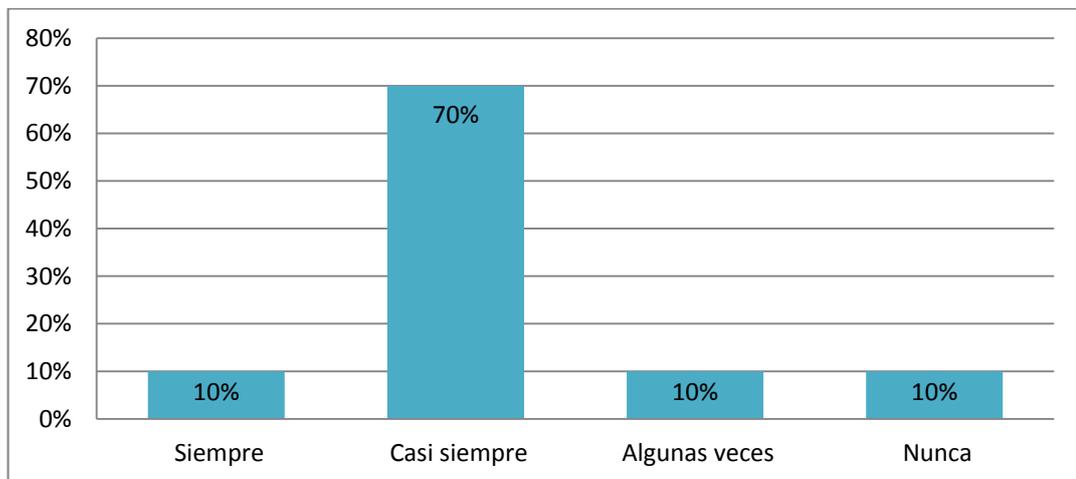
Objetivo 2: Describir las necesidades que se satisfacen laborando en la empresa Adier Industrial en el Distrito de San Martin de Porres 2018.

Según el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta correspondientes a las preguntas N° 01 a la N° 05, enfocadas a responder lo planteado en el objetivo específico: describir que necesidades se satisfacen laborando en la empresa Adier Industrial SRL, para lo cual tomamos como referencia las necesidades de la Pirámide de Maslow; en este sentido las necesidades que satisfacen son las fisiológicas y de seguridad, planteadas en la preguntas 01 y 02 respectivamente; dado que la respuesta de la pregunta N° 01, (Ver figura n° 3.1). Indica, que el 70% de los colaboradores respondió que casi siempre el sueldo percibido

alcanza para cubrir sus necesidades básicas, asimismo, el 10% indicó que siempre, el 10% algunas veces y por último 10% indicó que nunca; de la misma forma se satisface la necesidad de seguridad, formulada bajo la pregunta N° 02 (Ver figura n° 3.2) , en virtud que el 60% de los colaboradores respondieron que casi siempre la empresa les brinda estabilidad física y laboral (pago de beneficios sociales), asimismo, el 10% indicó que siempre, el 30% indicaron algunas veces.

En cuanto a los resultados de las preguntas 03, 04 y 05, (Ver anexo n° 05, 06 y 07), estas describen un bajo índice de satisfacción, toda vez que el personal manifestó, que por lo general algunas veces o nunca, se satisfacen las necesidades de amor y pertenencia, reconocimiento y autorrealización.

Figura 3. 1: Pregunta N° 01 ¿El salario que percibes le alcanza para cubrir tus necesidades básicas?

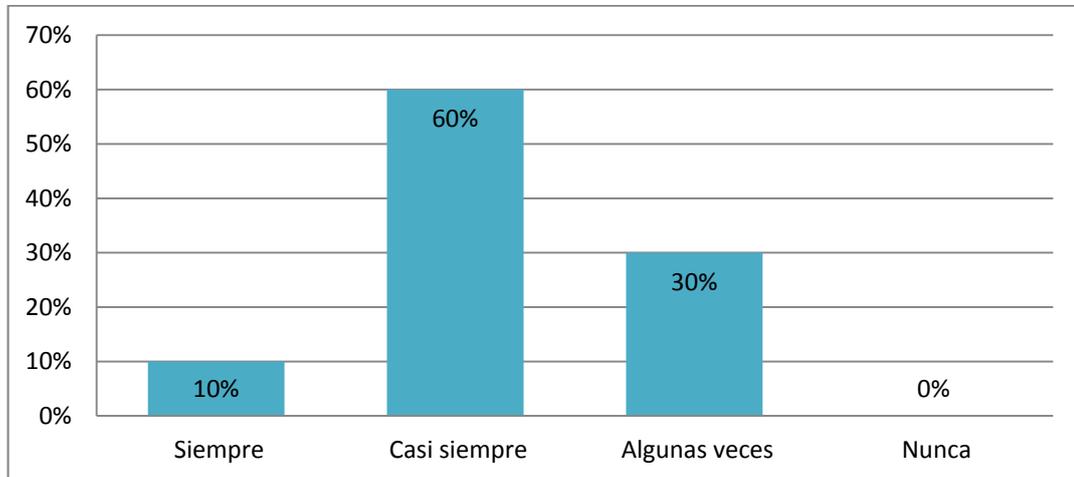


Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

Interpretación:

Del total de los encuestados, el 70% manifiesta que el salario que percibe, casi siempre le alcanza para cubrir sus necesidades básicas, 10% indica que siempre, algunas veces otro 10%, finalmente el otro 10% indica que nunca.

Figura 3. 2: Pregunta N° 02 ¿Crees que la empresa te brinda estabilidad física y laboral (pago de beneficios sociales)?



Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

Interpretación:

Del total de los encuestados, el 60% manifiesta que casi siempre la empresa les brinda estabilidad física y seguridad laboral, el 10% indica que siempre y el 30% indica que algunas veces.

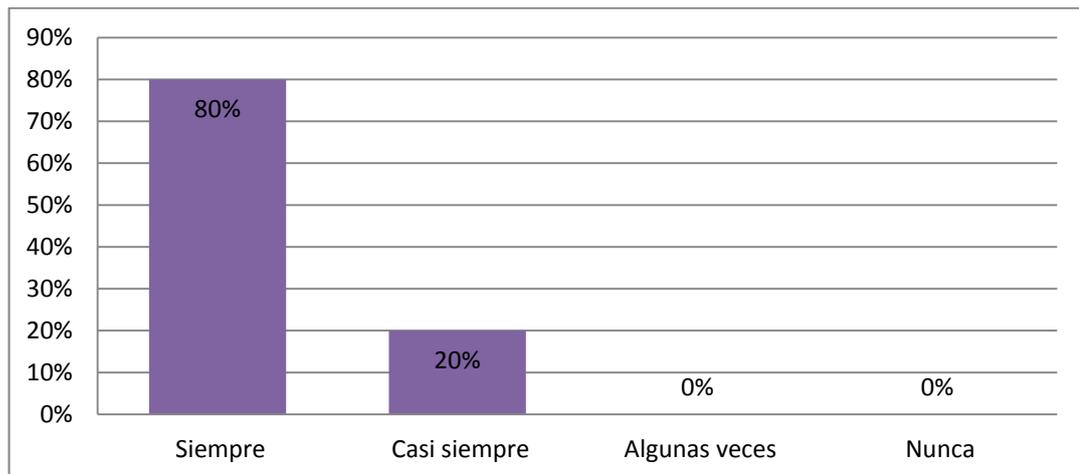
Objetivo 3: Describir el tipo de comunicación utilizada en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018.

Según el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta correspondientes a las preguntas N° 06 a la N° 10, enfocadas a responder lo planteado en el objetivo específico: describir el tipo de comunicación utilizada en la empresa Industrial Adier SRL, en este sentido describimos que los tipos de comunicación más utilizada dentro de la empresa son la comunicación oral y la descendente, planteadas en la preguntas 07 y 09 respectivamente; dado que la respuesta de la pregunta N° 07, (Ver figura n° 3.3). Indica que el 80% de los colaboradores respondió que siempre, la comunicación utilizada en la empresa se da de manera oral asimismo, el 20% indicó casi siempre; de la misma forma la comunicación descendente, formulada bajo la pregunta N° 09, (Ver figura n° 3.4). En virtud que el 60% de los colaboradores respondieron que casi siempre existe comunicación descendente,

asimismo, el 30% indicó que siempre, el 10% indicaron algunas veces, finalmente 0% indicaron que nunca.

En cuanto a las preguntas 06, 08 y 10, estas describen un bajo índice de empleo de comunicación, toda vez que el personal manifestó, que por lo general algunas veces o nunca, se comunican con el tipo de comunicación escrita, no verbal y ascendente. (Ver anexo n° 08, 08 y 10).

Figura 3. 3: Pregunta N° 07 ¿La comunicación utilizada en la empresa se presente de manera oral?

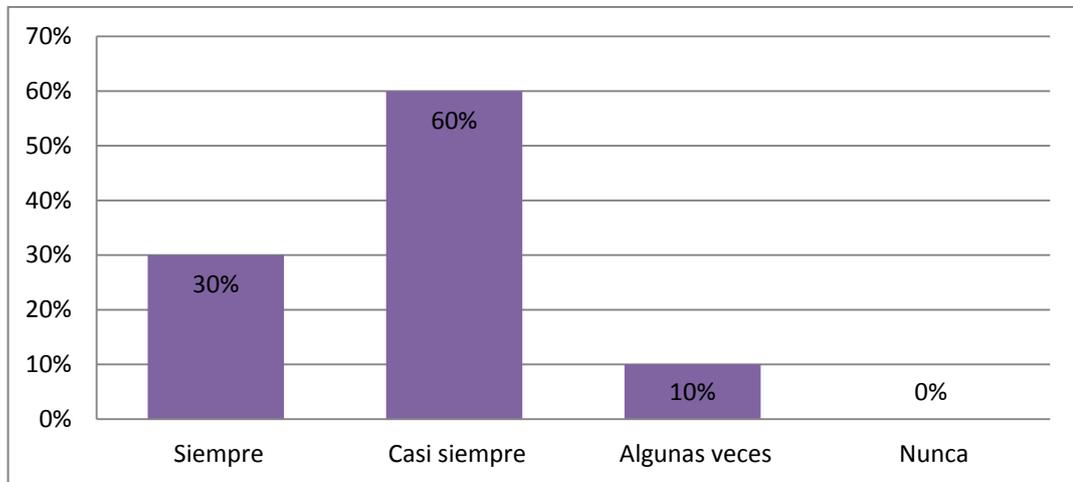


Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

Interpretación:

Del total de los encuestados, el 80% manifiesta que siempre se comunican de forma oral, 20% indica que casi siempre.

Figura 3. 4: Pregunta N° 09 ¿Existe comunicación de parte del gerente general hacia los colaboradores?



Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

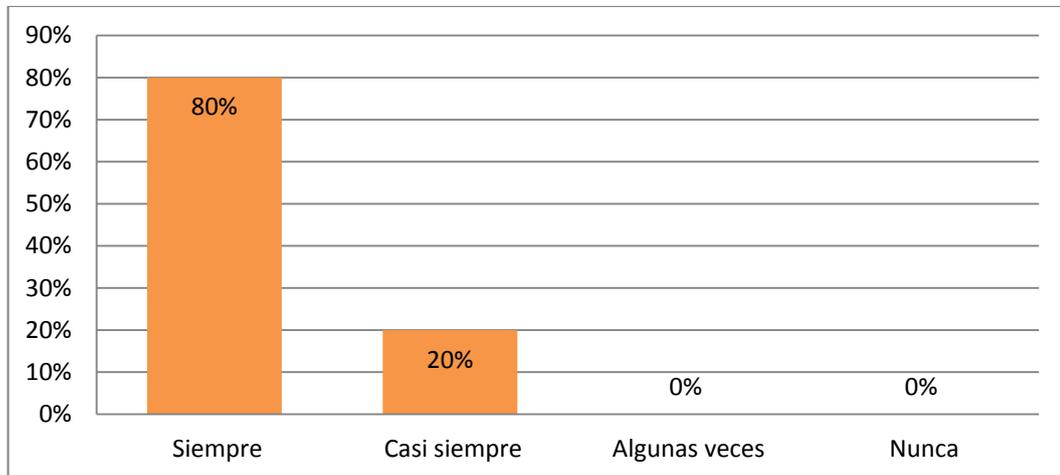
Interpretación:

Del total de los encuestados, el 60% manifiesta que el gerente general casi siempre se comunica con ellos, 30% que el jefe siempre se comunica, finalmente 10% algunas veces el jefe se comunica con ellos.

Objetivo 4: Identificar el estilo de liderazgo utilizado en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018.

Según el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta correspondientes a las preguntas N° 11 a la N° 13, enfocadas a responder lo planteado en el objetivo específico planteado a identificar el estilo de liderazgo utilizado en la empresa Industrial Adier SRL en el distrito de San Martín de Porres 2018; en este sentido el estilo utilizado es el autocrático el cual se evidencia en la pregunta N° 11, (Ver anexo n° 3.5). Toda vez que el 80% de los colaboradores respondió que siempre, el jefe ordena y espera que se cumpla lo indicado, asimismo, el 20% indicó que esta situación se presenta casi siempre. Esto se debe a que se cuenta con personal no calificado. (Ver anexo N° 04)

Figura 3. 5: Pregunta N° 11 ¿El gerente general ordena y espera que se cumplan las órdenes sin escuchar opiniones?



Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

Interpretación:

Del total de los encuestados, el 80% manifiesta que el jefe siempre emite órdenes sin escuchar opiniones, así también se evidencio que casi siempre 20%, el gerente emite órdenes sin escuchar opiniones.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Según (Robbins & Coulter, 2010) manifiesta que existen ocho pasos en el proceso de la toma de decisiones los cuales son: (a) identificación de un problema, (b) identificación de los criterios de decisión, (c) ponderación de criterios, (d) desarrollo de alternativas, (e) análisis de alternativas, (f) selección de una alternativa, (g) implementación de una alternativa, (h) evaluación de la efectividad de la decisión, mientras que de acuerdo a los resultados obtenidos por las investigadoras se puede conocer que en la empresa Adier Industrial SRL existen cinco pasos para la toma de decisiones, (a) definición del problema, (b) determinación de alternativas de solución idónea (c) seleccionar la alternativa idónea, (d) implantar la alternativa (e) evaluación de resultados obtenidos, toda vez que, el proceso es realizado en su totalidad por el Gerente General, quien por su experiencia conoce al detalle el movimiento operacional de la empresa y los escenarios en el cual se toman las decisiones. Cabe precisar que el mencionado procedimiento se asemeja a las teorías manifestado por (Münch, 2010)

Según (Münch, 2010) existen dos tipos de necesidades a satisfacer, en este sentido se divide en necesidades básicas: fisiológicas, de seguridad, amor o pertenencia, de reconocimiento; y la necesidad de crecimiento la cual se refleja en la autorrealización. En este contexto la tesis elaborada por Sum (2015), denominada Motivación y Desempeño Laboral, tuvo como resultado que el personal satisface la necesidad del reconocimiento, toda vez que reciben incentivo y/o recompensas por un buen desempeño laboral, mientras que de acuerdo a los resultados obtenidos por las investigadoras en la empresa Adier Industrial SRL, se satisfacen las necesidades fisiológicas ya que el salario percibido alcanza para cubrir las necesidades básicas, así también se satisfacen las necesidades de seguridad, toda vez que la empresa brinda estabilidad física y laboral pagando los beneficios sociales; no mostrándose reconocidos, ni valorados en la empresa, dejando de lado las necesidades de amor o pertenencia, reconocimiento y autorrealización.

Según la Tesis elaborada por Díaz (2014) denominada Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo, elaborada en la Universidad Rafael Landívar, evidencia un resultado de tipo de escrita ya que se utilizan documentos escritos para emitir y recibir información, mientras que en el presente trabajo se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos de la encuesta, que el tipo de comunicación más utilizada en la empresa Industrial Adier SRL son la comunicación oral y descendente.

Según la tesis elaborada por Esperanza (2016) denominada El Estilo de Liderazgo y su Efecto en el Desempeño Laboral del Área de Contabilidad de la Empresa El Rocio S.A. Año 2016-Trujillo hace que se utiliza el estilo de equipo el cual se caracteriza por perseguir altos rendimientos de sus colaboradores y a la vez busca una mejor productividad y participación e interdependencia de los colaboradores, asimismo, mientras que en el presente trabajo se pudo evidenciar que un estilo de liderazgo autoritario, toda vez que el gerente general ordena y espera que sus indicaciones se cumplan sin escuchar opiniones, así también se ve influenciado ya que no se cuenta con personal calificado para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

4.2. Conclusiones

En primer lugar, en base a los resultados obtenidos y de acuerdo a los instrumentos utilizados en la presente tesis; se concluye, que el proceso para la toma de decisiones se inicia con la identificación el problema, búsqueda de la alternativa de solución idónea, verificar ventajas y desventajas de las alternativas a utilizar, elegir la mejor alternativa y por último implementar la alternativa.

En segundo lugar, en base a los resultados obtenidos y de acuerdo a los instrumentos utilizados en la presente tesis; se concluye, que las necesidades que se satisfacen laborando en la empresa Industrial Adier SRL, son las necesidades fisiológicas y de seguridad, toda vez que el sueldo que perciben les alcanza para el cubrir las necesidades básicas, así también que cuentan con seguridad física y laboral, contando con sus beneficios sociales.

En tercero lugar, en base a los resultados obtenidos y de acuerdo a los instrumentos utilizados en la presente tesis; se concluye, que el tipo de comunicación utilizado dentro de la empresa Industrial Adier SRL, son del tipo oral y descendente.

En cuarto lugar, en base a los resultados obtenidos y de acuerdo a los instrumentos utilizados en la presente tesis; se concluye, que el estilo de liderazgo utilizado en la empresa Adier Industrial SRL, es el de tipo autocrático.

REFERENCIAS

- Díaz, (2014) Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Balarezo, (2014) La Comunicación Organizacional Interna y su Incidencia en el Organizacional de la Empresa San Miguel Drive.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Sum, (2015) Motivación y Desempeño Laboral en la Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Quiroa, (2014) Toma de Decisiones y Productividad Laboral en la Universidad Rafael Landívar.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>
- Nicolás, (2017) Dirección y Desempeño Laboral en la Empresa Comercializadora de Acabados Finos y Mármol Distrito de San Juan de Lurigancho 2016.
(Robbins & Coulter, Administración, 2014) (Robbins & Coulter, Administración, 2014)
(Robbins & Coulter, Administración, 2014)
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7660/Nicol%C3%A1s_SEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arbulú, (2017) Motivación y Clima Organizacional de los Colaboradores en la Empresa de Servicios Deco Blinds EIRL Lima 2017.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17415>
- Esperanza, (2016) El Estilo de Liderazgo y su Efecto en el Desempeño Laboral del Área de Contabilidad de la Empresa el Rocio s.a. año 2016 –Trujillo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza_ba.pdf?sequence=1
- Silva, (2018) Gestión de la Comunicación Interna de la Identidad Corporativa. Caso del Instituto Geográfico Nacional.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7887/Silva_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreda y Tolentino, (2018) Canales de Comunicación Interna y Impacto en la Percepción del Servicio al Asociado en la Derrama Magisterial, Lima.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624527/Barreda%20_PR%20y%20Tolentino_CF.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- (s.f.).
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración. Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo* (OCTAVA ed.). MÉXICO DISTRITO FEDERAL: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (OCTAVA ed.). MEXICO DISTRITO FEDERAL, MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.
- Fernandez, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A.DE C.V.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, Jr., J. W. (2009). *Administración - Un enfoque basado en competencias* (Decima primera ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores S.A.
- Hernandez y Rodriguez, S. J. (2011). *Introducción a la Administración* (QUINTA ed.). MEXICO D.F: MCGRAW- HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F: Mc-GRAW HILL Education.

- Jones, G. R., & George, J. M. (2010). *Administración Contemporánea* (SEXTA ed.). MÉXICO D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial*. MEXICO D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Louffat, E. (2015). *Administración, Fundamentos del Proceso Administrativo* (Cuarta ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Münch, L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo* (Primera ed.). México: Pearson Education de México, S.A. de C.V.
- Quezada Lucio, N. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: EMPRESA EDITORA MACRO EIRL.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Décimo Segunda ed.). México Distrito Federal: Pearson Educación de México. S.A. de C.V.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Person Educación de México.

ANEXOS

ANEXO N° 0 1: VIGENCIA DE PODER.....	42
ANEXO N° 0 2: ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA.....	44
ANEXO N° 0 3: ENCUESTA PERSONAL	45
ANEXO N° 0 4: PERFIL DEL PUESTO	46
ANEXO N° 0 5: Pregunta N° 03	47
ANEXO N° 0 6: Pregunta N° 04.....	47
ANEXO N° 0 7: Pregunta N° 05	48
ANEXO N° 0 8: Pregunta N° 06	48
ANEXO N° 0 9: Pregunta N° 08	49
ANEXO N° 1 1: Pregunta N° 12.....	50
ANEXO N° 1 2: Pregunta N° 13.....	50
ANEXO N° 1 3: Fotos de la entrevista	51
ANEXO N° 1 4: Fotos de Encuesta.....	51
ANEXO N° 1 5: Fotos de la Empresa	52


ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
 Oficina Registral de Lima

ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA
MESA DE PARTES
 Oficina Receptora de Los Olivos
13 NOV. 2018
ENTREGADO

Publicidad N° 2018-07835638
 12/11/2018 09:02:54

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES COMERCIALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica N° 11628796 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el PODER a favor de LOPEZ CASTILLO PASTOR, identificado con D.N.I N° 06159110, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: ADIER INDUSTRIAL S.R.L.
LIBRO: SOCIEDADES COMERCIALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
ASIENTO: A00001 **FICHA:** 0011628796
CARGO: GERENTE GENERAL


YOHANA SANCHEZ MEDINA
 ABOGADO EJERCITANTE
 Zona Registral N° IX - Sede Lima

FACULTADES:

B00001
 POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 24/05/2015 OTORGADO POR EL NOTARIO NESTOR ADOLFO SCAMARONE MUÑOZ EN LA CIUDAD DE LIMA Y POR JUNTA GENERAL DEL 24/05/2015, SE ACORDÓ AMPLIAR LAS FACULTADES DEL GERENTE, EN CONSECUENCIA, SE MODIFICA EL SIGUIENTE ARTICULO DEL ESTATUTO: **ARTICULO VIGESIMO PRIMERO.-** EL GERENTE SIEMPRE DENTRO DEL OBJETO DE LA SOCIEDAD DENTRO DE LAS FACULTADES DE GESTION Y ADMINISTRACION ESTA FACULTADO PARA: A. ORDENAR, EFECTUAR Y RECIBIR PAGOS, EN EFECTIVO Y/O CON OTROS MEDIOS DE PAGO INCLUSIVE TITULOS VALORES Y OTORGAR LOS RESPECTIVOS RECIBOS CANCELATORIOS. B. CELEBRAR TODO TIPO DE CONTRATOS BANCARIOS, Y REALIZAR CUALQUIER OPERACION BANCARIA, INCLUYENDO APERTURA Y/O CIERRE DE CUENTAS CORRIENTES, CUENTAS A PLAZOS, CUENTAS DE AHORRO, CUENTAS DE CUSTODIA Y/O DEPÓSITOS DE CUALQUIER NATURALEZA PUDIENDO DEPOSITAR O RETIRAR FONDOS, ALQUILAR, RETIRAR Y CERRAR CAJAS DE SEGURIDAD, SOLICITAR Y CONTRATAR CARTAS FIANZA O FIANZAS BANCARIAS, CELEBRAR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO O LEASING, LEASE BACK, FIDEICOMISO, COMISION DE CONFIANZA, FACTORING, UNDERWRITING, ESCROW ACCOUNT, CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE CRÉDITO DOCUMENTARIO Y CARTAS DE CRÉDITO, TARJETAS DE CRÉDITO, ADVANCE ACCOUNT, ADELANTO EN CUENTA CORRIENTE, MUTUOS DINERARIOS EN TODAS SUS MODALIDADES, DESCUENTOS, ANTICIPOS, EN FORMA INDIVIDUAL Y/O MEDIANTE LINEAS DE CRÉDITO, PUDIENDO OBSERVAR ESTADOS DE CUENTA CORRIENTE, ASI COMO SOLICITAR INFORMACION SOBRE LAS OPERACIONES REALIZADAS EN SUS CUENTAS Y/O DEPÓSITOS. C. GIRAR CHEQUES, CONTRA LOS FONDOS DE LA EMPRESA O EN SOBREGIRO, A FAVOR DE TERCEROS O DE SI MISMO, ENDOSAR CHEQUES, A FAVOR DE TERCEROS O DE SI MISMO, INCLUSO PARA ABONO EN CUENTA DE LA SOCIEDAD, Y COBRAR CHEQUES. D. GIRAR, EMITIR, ACEPTAR, ENDOSAR, COBRAR, AVALAR, AFANZAR, RENOVAR, INCLUIR CLAUSULAS DE PRORROGA Y/O DESCONTAR LETRAS DE CAMBIO, PAGARES, FACTURAS CONFORMADAS, TITULOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO NEGOCIABLE, Y CUALQUIER OTRO TITULO VALOR. E. ENDOSAR CERTIFICADOS DE DEPÓSITO, CONOCIMIENTOS DE EMBARQUE, CARTA DE PORTE, PÓLIZAS DE SEGUROS, WARRANTS, CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS NEGOCIABLE, CERTIFICADOS BANCARIOS EN MONEDA EXTRANJERA O EN MONEDA NACIONAL, TITULOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO NEGOCIABLE, ASI COMO CUALQUIER OTRO TITULO VALOR, VALOR MOBILIARIO, DOCUMENTO COMERCIAL O DE CRÉDITO TRANSFERIBLE, Y CUALQUIER OTRO VALOR EN GENERAL, PUDIENDO TAMBIEN DEPOSITARLOS EN CUSTODIA O RETIRARLOS. F. EFECTUAR COBROS DE GIROS Y TRANSFERENCIAS, EFECTUAR, ORDENAR Y AUTORIZAR CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS, ORDENAR TRANSFERENCIAS, ASI COMO ACORDAR LA VALIDEZ DE TRANSFERENCIAS ELECTRONICAS DE FONDOS POR FACSIMIL U OTROS MEDIOS SIMILARES, ENTRE CUENTAS PROPIAS A FAVOR DE SI MISMO O A FAVOR DE TERCEROS, ASI COMO OTORGAR RECIBOS Y CANCELACIONES. G. NEGOCIAR, CELEBRAR, MODIFICAR, RESOLVER Y EJECUTAR OPERACIONES CON PRODUCTOS FINANCIEROS DERIVADOS, INCLUYENDO A TITULO ENUNCIATIVO, FORWARDS, FUTUROS, OPCIONES, SWAPS Y DEPÓSITOS ESTRUCTURADOS, PUDIENDO SUSCRIBIR TODOS LOS CONTRATOS, ACUERDOS, DECLARACIONES COMUNICACIONES Y CUALQUIER DOCUMENTO ADICIONAL O COMPLEMENTARIO NECESARIO PARA TALES FINES O RELACIONADO CON DICHAS OPERACIONES, ASU COMO RESOLVERLOS O DEJARLOS SIN EFECTO POR MUTUO DISEÑO. H. CONTRATAR O SUSCRIBIR Y RESCATAR O COBRAR FONDOS MUTUOS DE INVERSION EN VALORES Y FONDOS DE INVERSION, ASI COMO TRANSFERIR LAS PARTICIPACIONES O CUOTAS DE FONDOS MUTUOS DE INVERSION EN VALORES Y EN FONDOS DE INVERSION, PUDIENDO TAMBIEN AFECTARLAS EN GARANTIA. I. CELEBRAR CONTRATOS DE CRÉDITO EN GENERAL, YA SEA PRESTAMOS O MUTUOS Y CUALQUIER OTRO QUE CONSTITUYA CRÉDITO DIRECTO O INDIRECTO, BAJO CUALQUIER MODALIDAD. J. CELEBRAR CONTRATOS DE COMPRA VENTA, PERMUTA, PROMESA DE COMPRA VENTA, OPCIONES, Y ARRAS, PUDIENDO VENDER Y/O COMPRAR TODA CLASE DE BIENES INMUEBLES Y/O MUEBLES, INCLUYENDO ACCIONES, BONOS, CERTIFICADOS BANCARIOS EN MONEDA EXTRANJERA O EN MONEDA NACIONAL, Y DEMAS VALORES MOBILIARIOS ASI COMO REALIZAR OPERACIONES DE REPORTE. K. CELEBRAR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO, DACION EN PAGO, COMODATO, USO, USUFRUCTO, SUPERFICIE, CESION DE DERECHOS Y CESION DE POSICION CONTRACTUAL, MUTUO DISEÑO, TANTO DE MANERA ACTIVA COMO PASIVA, SOBRE TODA CLASE DE DERECHOS Y BIENES MUEBLES O INMUEBLES DE LA REPRESENTADA, ASI COMO CELEBRAR CONTRATOS PREPARATORIOS. L. PRESTAR AVAL Y OTORGAR FIANZA SOLIDARIA O MANCOMUNADA, EN RESPALDO DE OBLIGACIONES DE TERCEROS ASI COMO EN RESPALDO DE OBLIGACIONES DEL PROPIO REPRESENTANTE. M. CONSTITUIR GARANTIA MOBILIARIA, INCLUSIVE EN LA MODALIDAD DE PRECONSTITUCION HIPOTECA, ANTICRESIS, FIDEICOMISO EN GARANTIA, Y CUALQUIER OTRA MODALIDAD DE GRAVAMEN SOBRE BIENES MUEBLES O INMUEBLES, EN RESPALDO DE OBLIGACIONES DE LA REPRESENTADA, ASI COMO DE OBLIGACIONES DEL PROPIO REPRESENTANTE Y/O DE TERCEROS, PUDIENDO AFECTAR CUENTAS, DEPÓSITOS, TITULOS VALORES O VALORES MOBILIARIOS, ADEMAS Y/O PODRA

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACRREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICION (ART. 1407 DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION N° 126-2012-SUNARP-SM).

sunarp
Sistema Registral Público

SOLICITA SOBRE DICHS GRAVÁMENES, LA EMISIÓN DE TÍTULOS VALORES O VALORES CON ANOTACIÓN EN CUENTA, SEA WARRANTS O TÍTULOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO NEGOCIABLE, N. CELEBRAR TODA CLASE DE CONTRATOS CONSIGO MISMO, PUDIENDO A MODO ENUNCIATIVO, CELEBRAR CONTRATOS DE COMPRA VENTA DE BIENES MUEBLES Y/O INMUEBLES, ASÍ COMO, AFECTAR EN GARANTÍA DE SUS OBLIGACIONES PERSONALES LOS BIENES MUEBLES Y/O INMUEBLES DE LA REPRESENTADA O, CELEBRAR CONTRATOS DE CONSORCIO, ASOCIACIÓN EN PARTICIPACIÓN, JOINT VENTURE O CUALQUIER OTRA MODALIDAD DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL, PUDIENDO DELEGAR UNA O MAS FACULTADES PARA LOS FINES DE LA REPRESENTACIÓN DEL CONSORCIO, P. OTORGAR, DELEGAR Y/O SUSTITUIR, PARCIAL O TOTALMENTE LOS PODERES EN LAS PERSONAS QUE CONSIDERE CONVENIENTE, ASÍ COMO REASUMIRLOS O REVOCARLOS CUANDO LO ESTIME NECESARIO, O SUSCRIBIR TODOS LOS DOCUMENTOS PRIVADOS Y/O PUBLICOS QUE FORMALICEN LOS ACTOS Y CONTRATOS PARA LOS QUE SE CONFIERE PODER DE REPRESENTACION SEGUN LOS ACAPITES ANTERIORES, INCLUYENDO MINUTAS Y ESCRITURAS PUBLICAS DE SER NECESARIO; EL GERENTE GENERAL PODRA REALIZAR TODOS LOS ACTOS NECESARIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD SALVO LAS FACULTADES RESERVADAS PARA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:
POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 24/06/2015 OTORGADO POR EL NOTARIO NESTOR ADOLFO SCAMARONE MUÑOZ EN LA CIUDAD DE LIMA Y POR JUNTA GENERAL DEL 24/06/2015.

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:
NINGUNO.

III. TÍTULOS PENDIENTES:
NINGUNO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL : Artículo 81 - Delimitación de la responsabilidad - El servidor responsable que expide la publicidad formal no asume responsabilidad por los defectos o las inexactitudes de los asientos registrales, índices automatizados, y títulos pendientes que no consten en el sistema informático.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados	S/:	25.00	Recibo:	2018-152-00039585
Total de Derechos:	S/:	25.00		

Verificada y expedida por JOHAN WALTER MEDINA DIAZ, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 09:09:00 horas del 12 de Noviembre del 2018.

Johan Walter Medina Diaz
ABOGADO CERTIFICADOR
Inscripción al S. Reg. P. de

* LOS CERTIFICADOS QUE ENTENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.T.U. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION N° 120-2012-SUNARP-SUN).
Pag. 2 de 2

ANEXO N° 0 2: ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA

ENTREVISTA PERSONAL

- 1) ¿Quién es la persona encargada de tomar las decisiones en la empresa Adier Industrial SRL?

El señor Pastor López Castillo, cumplió con indicarnos que él es la persona encargada de tomar las decisiones en la empresa, ya que él cuenta con una experiencia superior a 20 años laborando en el rubro, dado que él empezó como personal operativo y posterior a ello logro fundar su propia empresa.

- 2) ¿Existe procedimiento alguno para toma de las decisiones?

Nos indicó que se cuenta con un procedimiento para la toma de decisiones.

- 3) ¿Indiquemos cuál es el procedimiento que se utiliza para la toma de decisiones?

Para empezar nos indicó que es imprescindible en primer lugar, definir el problema ya que es necesario tener la información necesaria de la situación a solucionar con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades programadas, así también nos indicó que en segundo lugar se debe de realizar la determinación de las alternativas, en tercer lugar se debe de seleccionar la alternativa idónea, evaluando los costos y beneficios; en cuarto lugar, se debe de proceder a implantar la alternativa, y por último se debe de evaluar los resultados obtenidos, con la finalidad de efectuar el seguimiento correspondiente o en su defecto realizar las modificaciones necesarias para continuar con el desarrollo del proceso.

ANEXO N° 0 3: ENCUESTA PERSONAL

ENCUESTA AL PERSONAL

1. ¿El salario que percibes alcanza para cubrir tus necesidades básicas?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

2. ¿Crees que la empresa te brinda estabilidad física y laboral (pago de beneficios sociales)?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

3. ¿Te sientes respetado e integrado dentro de la empresa?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

4. ¿Sientes que en la empresa valoran y/o reconocen tu trabajo?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

5. Consideras que en la empresa te puedes desarrollar como profesional?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

6. ¿La comunicación utilizada en la empresa se presenta de manera escrita?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

7. ¿La comunicación utilizada en la empresa se presente de manera oral?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

8. ¿Al momento de comunicarse se utiliza gesto y/o expresiones faciales?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

9. ¿Existe comunicación de parte del gerente general hacia los colaboradores?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

10. ¿Existe comunicación de parte de los colaboradores hacia el gerente general?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

11. ¿El gerente general ordena y espera que se cumplan las órdenes sin escuchar opiniones?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

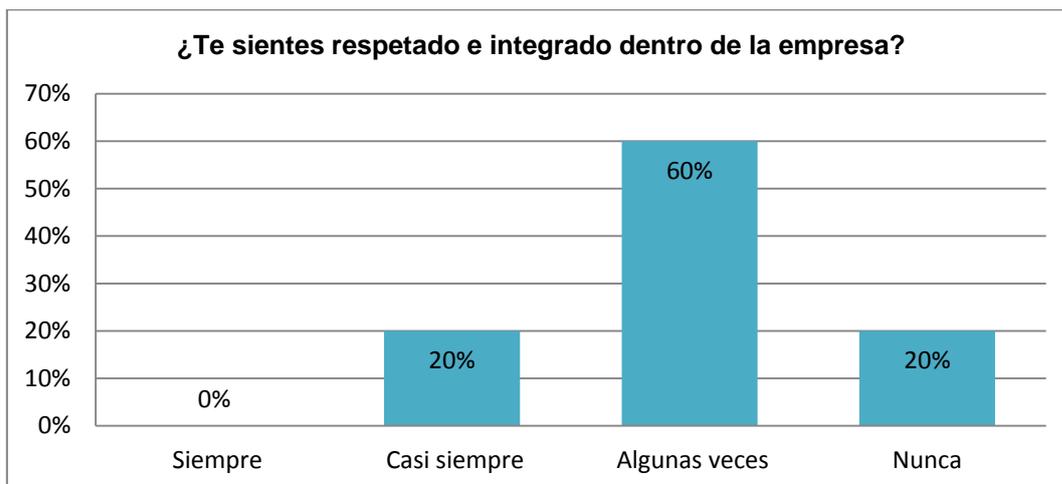
12. ¿El gerente general promueve la participación de los colaboradores, considerando sus opiniones para tomar decisiones?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

13. ¿El gerente general considera tus opiniones y las ejecuta?

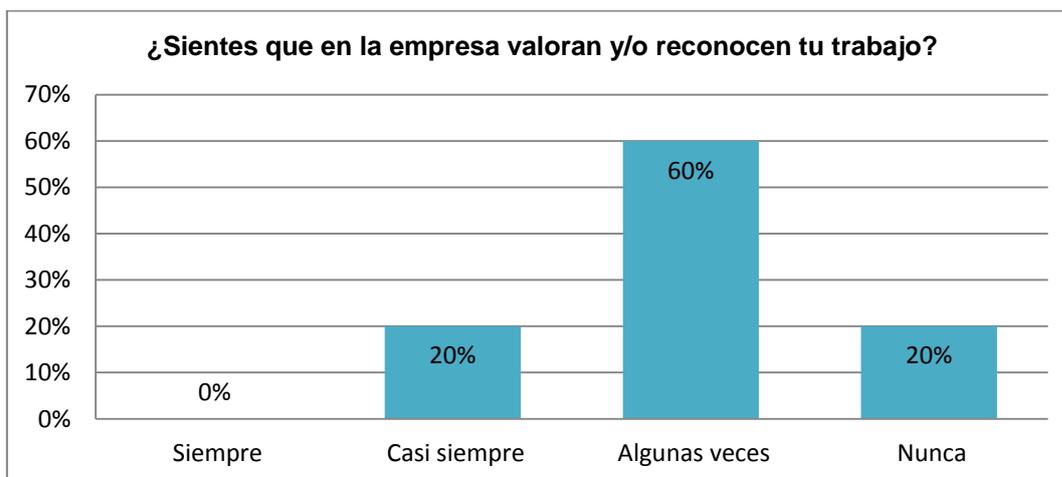
Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

FORMATO DE PERFIL DE PUESTO: OPERARIO	
NOMBRE DEL PUESTO	Operario
MISION DEL PUESTO	
Emplear la menor cantidad de recursos para la producción de sandalias de microporoso,	
FUNCIONES	
Recibir la materia prima. Distribuir la materia prima. Producir sandalias. Envalar la mercadería. Reparto de mercadería Otras funciones encomendadas por el Gerente General.	
COORDINACIONES	
Internas	Gerente General y personal operario
Externas	No aplica
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Secundaria completa	
CONOCIMIENTOS	
No aplica	
EXPERIENCIA LABORAL	
No aplica	

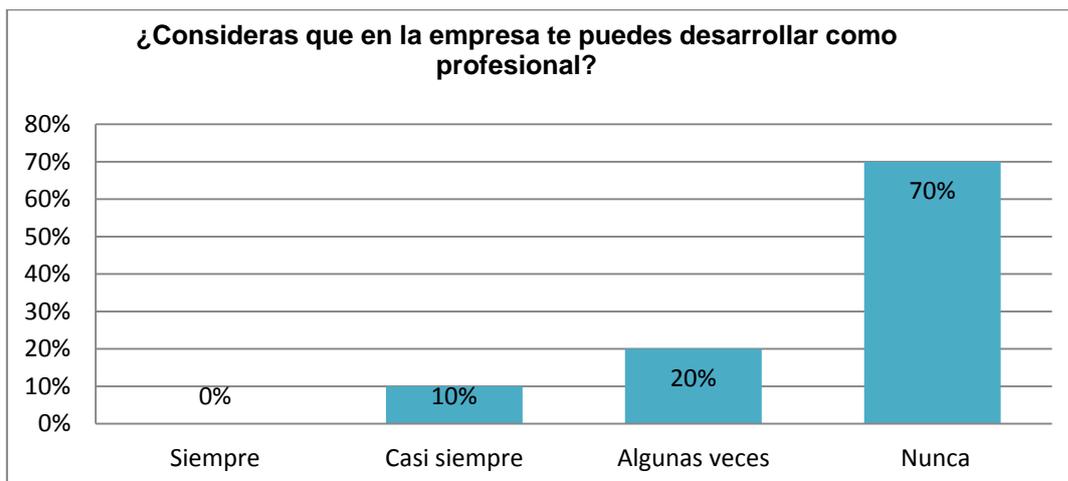


Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

ANEXO N° 0 6: Pregunta N° 04

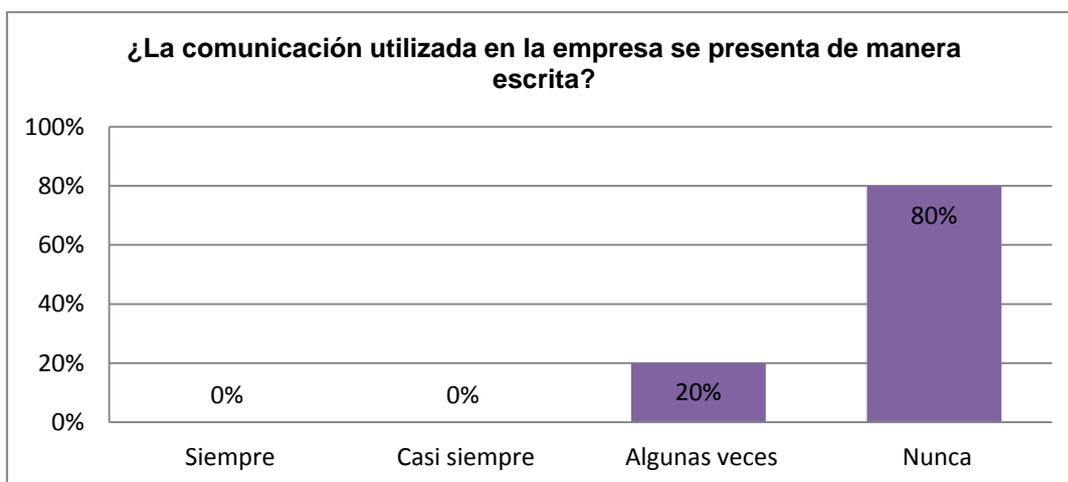


Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

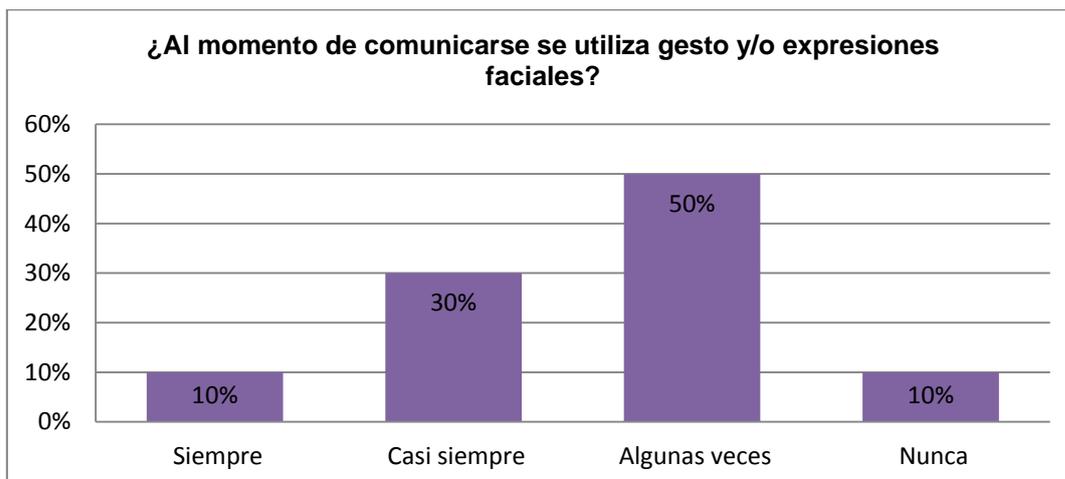


Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

ANEXO N° 0 8: Pregunta N° 06

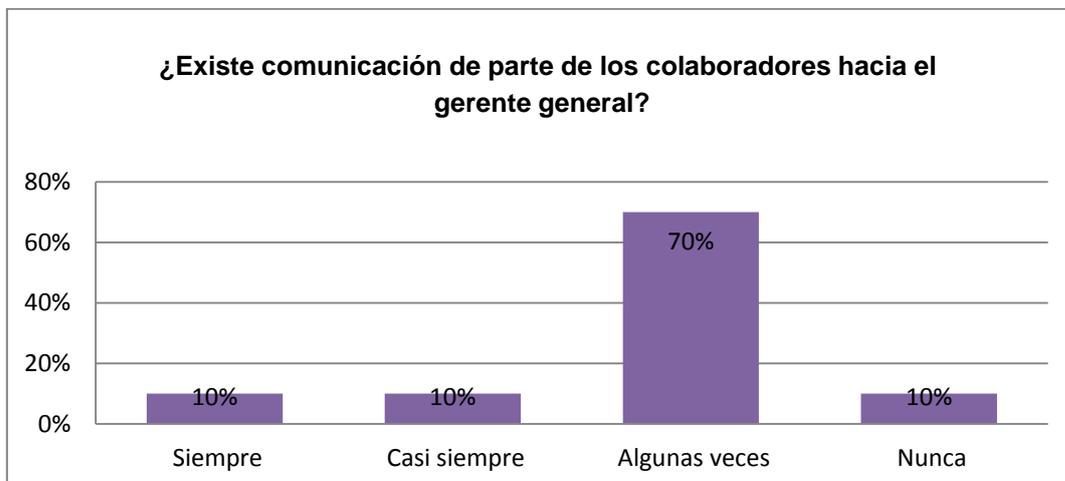


Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia



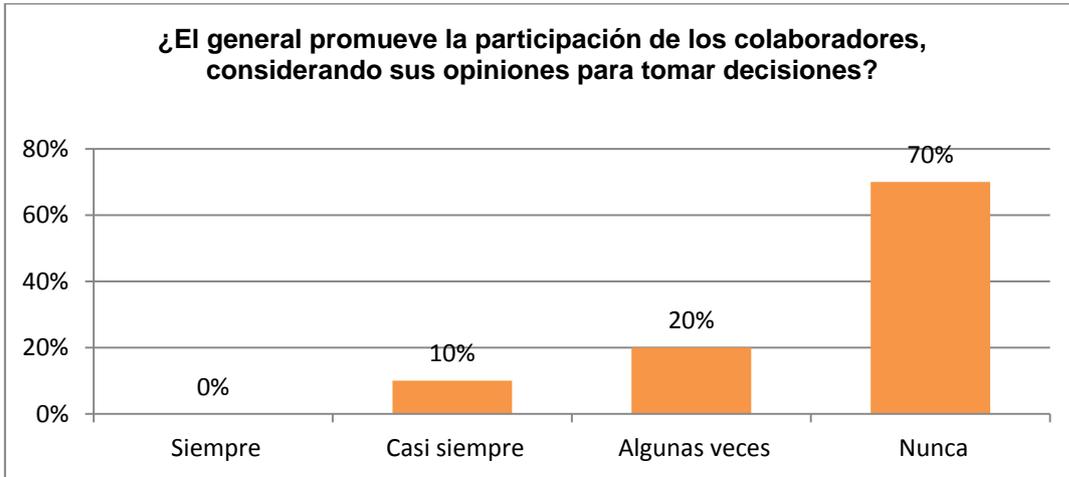
Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

ANEXO N° 10: Pregunta N° 10



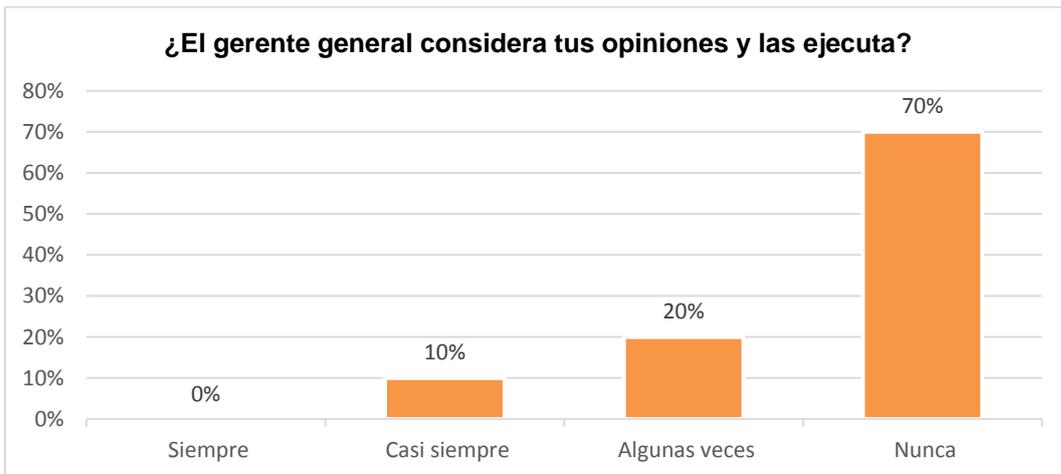
Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

ANEXO N° 1 1: Pregunta N° 12



Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

ANEXO N° 1 2: Pregunta N° 13



Fuente: Empresa Adier Industrial SRL. Elaboración propia

ANEXO N° 1 3: Fotos de la entrevista



ANEXO N° 1 4: Fotos de Encuesta



ANEXO N° 1 5: Fotos de la Empresa

