



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA
EMPRESA “SMART ELECTRONICS” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

Trabajo de Titulación para optar al título de
Licenciatura en Administración de Empresas

Autor:

Ayala Pinduisaca Jorge Luis

Tutor:

PhD. Fierro López Pablo Enrique

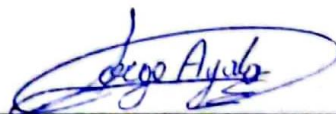
Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Jorge Luis Ayala Pinduisaca, con cédula de ciudadanía 1805489281, autor del trabajo de investigación titulado: La planificación estratégica y la toma de decisiones en la empresa "Smart Electronics" de la ciudad Riobamba, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 27 días del mes de Mayo de 2024.



Jorge Luis Ayala Pinduisaca

C.I: 1805489281

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, PhD. Pablo Enrique Fierro López catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: La planificación estratégica y la toma de decisiones en la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba, bajo la autoría de Jorge Luis Ayala Pinduisaca; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 30 días del mes de Mayo de 2024



PhD. Pablo Enrique Fierro López

C.I: 0602677833

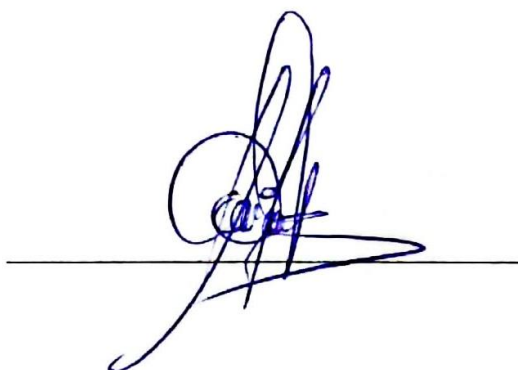
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **La planificación estratégica y la toma de decisiones en la empresa "Smart Electronics"** de la ciudad de Riobamba por **Jorge Luis Ayala Pinduisaca**, con cédula de identidad número **1805489281**, bajo la tutoría de **Dr. Pablo Enrique Fierro López**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 30 días del mes de Mayo de 2024.

Wilson Saltos, PhD.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Wilson Saltos', written over a horizontal line.

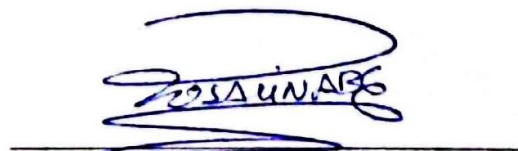
Magda Cejas, PhD.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Magda Cejas', written over a horizontal line.

Rosalina Balanzategui, Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

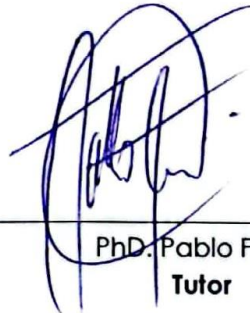
A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Rosalina Balanzategui', written over a horizontal line.



CERTIFICACIÓN

Que, **JORGE LUIS AYALA PINDUISCA** con CC: **1805489281**, estudiante de la carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA SMART ELECTRONICS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"** cumple con el 9 % de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **Turnitin**, porcentaje de acuerdo a la reglamentación institucional por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba 20 de mayo de 2024



PhD. Pablo Fierro
Tutor

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo, en primer lugar, a Dios el cual fue mi apoyo constante en momentos de frustración y debilidad.

A la memoria de mi tío que hoy en día se encuentra en mi corazón y es un ser de luz en mí y en mi familia, David Israel León Pinduisaca, quien me animaba a que siga mis estudios, y me contagiaba de su simpatía que lo caracterizaba, estoy seguro de que se encuentra orgulloso de la persona que he llegado a ser hoy en día.

A mi madre que me formo como hombre desde muy pequeño, inculcándome buenos valores, una mujer valiente que siempre me estuvo dando palabras de aliento y siempre ha estado orgullosa de cada paso que doy.

A mi padre que me dio las fuerzas necesarias para afrontar todo lo que se atraviesa en el camino sin importar las dificultades, un hombre admirable que con su ejemplo solo me enseñó como luchar y hacer las cosas bien.

A mis dos abuelitas que me han aconsejado de lo bueno y de lo malo, sobre todo mi Mamá Rita que con mano dura me ha corregido en malas acciones y me ha brindado todo lo que ha estado a su alcance.

A mis amigos y compañeros que de una u otra forma me han colaborado y nos hemos ayudado en la elaboración de nuestra carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profunda y eternamente a Dios por brindarme las fuerzas espirituales que necesitaba para seguir adelante y cumplir mis objetivos.

Agradezco a mi tío por siempre contagiarme de esas buenas energías del que todo se puede lograr y hacer y no rendirse.

Agradezco a mi madre por estar siempre a mi lado apoyándome a pesar de adversidades, por sus consejos y amor.

Agradezco a mi padre por ser el motor de mi vida e inspiración para luchar por todo, y como le ha puesto el pecho a cada uno de sus problemas, y por la paciencia que ha podido tener conmigo en lo que he vivido con él, y al el amor y el apoyo que me ha brindado siempre.

Agradezco a mi abuelita por no dudar de lo que podía cumplir y todas sus palabras de apoyo, acompañamiento constante y el gran cariño que me ha sabido dar en todos los días que la he tenido conmigo.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por formarme y darme todo lo necesario para ser un gran profesional.

A mi Tutor Pablo Fierro, que me ha acompañado en este largo proceso siempre con respeto y una actitud positiva.

En definitiva, quiero agradecer en gran manera a todos y cada una de las personas que estuvieron apoyándome y dándome ánimos para conseguir mis metas.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCION.....	15
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.2 Formulación del problema.....	17
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 General.....	17
1.3.2 Específicos	17
CAPÍTULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 ESTADO DEL ARTE	18
2.2 Planificación Estratégica	19
2.2.1 Definición de Planificación Estratégica.....	19
2.2.2 Importancia de la Planificación Estratégica.....	19
2.2.3 Elementos de Planificación Estrategia.....	20

2.3	Toma de Decisiones	21
2.3.1	Definiciones de Toma de Decisiones.....	21
2.3.2	Importancia.....	21
2.3.3	Determinantes para Tomar Decisiones	22
CAPÍTULO III.		24
3.	METODOLOGIA.....	24
3.1	Método hipotético deductivo	24
3.1.1	Observación del fenómeno a estudiar:.....	24
3.1.2	Identificación del problema:.....	24
3.1.3	Formulación de hipótesis:	24
3.1.4	Deducción de consecuencias o posiciones:.....	24
3.1.5	Verificación de la hipótesis	24
3.2	Tipo de Investigación.	25
3.2.1	Investigación Descriptiva.....	25
3.2.2	Investigación Explicativa.....	25
3.2.3	Investigación no experimental.....	25
3.3	Hipótesis	25
3.4	Población y Muestra.....	25
3.4.1	Población.....	25
3.4.2	Muestra.....	26
3.5	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	26
3.5.1	Técnicas	26
3.5.2	Instrumentos	26
3.6	Técnicas de Procesamiento de la Información.....	27
CAPÍTULO IV.		28
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28

4.1	Análisis de resultados	28
4.2	Comprobación de la hipótesis.....	40
CAPÍTULO V.....		42
5.	CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	42
5.1	Conclusiones	42
5.2	Recomendaciones.....	43
CAPÍTULO VI.....		44
6.	PROPUESTA	44
7.	BIBLIOGRAFIA	46
8.	ANEXOS.....	49
8.1	Encuesta.....	49
8.2	Presupuesto y cronograma del trabajo investigativo.....	51
8.2.1	Presupuesto.....	51
8.3	Matriz de consistencia	52
8.4	Matriz de Operacionalización de variables.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- <i>Tamaño poblacional de la empresa “Smart Electronics”</i>	26
Tabla 2.- <i>Identificación con la misión</i>	28
Tabla 3.- <i>Conocimiento sobre la visión a largo plazo</i>	29
Tabla 4.- <i>Establecimiento de objetivos en la empresa</i>	30
Tabla 5.- <i>Cumplimiento de valores en la empresa</i>	31
Tabla 6.- <i>Cumplimiento de políticas en la empresa</i>	32
Tabla 7.- <i>Análisis situacional en la empresa</i>	33
Tabla 8.- <i>Vinculación de objetivos con las acciones de la empresa</i>	34
Tabla 9.- <i>Planificación de estrategias de mejora de decisiones</i>	35
Tabla 10.- <i>Sobre el tiempo en el análisis de decisiones</i>	36
Tabla 11.- <i>Presión en la toma de decisión</i>	37
Tabla 12.- <i>Estabilidad del entorno al tomar decisiones</i>	38
Tabla 13.- <i>Existencia de estrategias de riesgo</i>	39
Tabla 14.- <i>Resumen del modelo</i>	40
Tabla 15.- <i>Anova</i>	40
Tabla 16.- <i>Coefficientes</i>	41
Tabla 17.- <i>Estrategias de mejora en las decisiones</i>	44
Tabla 18.- <i>Estrategias de gestión de riesgo</i>	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>Circuito de toma de decisiones.....</i>	21
Figura 2.	<i>Percepción en % de identificación con la misión.....</i>	28
Figura 3.	<i>Percepción en % sobre el conocimiento de la visión a largo plazo</i>	29
Figura 4.	<i>Percepción en % de establecimiento de objetivos en la empresa.....</i>	30
Figura 5.	<i>Nivel en % de cumplimiento de valores en la empresa.....</i>	31
Figura 6.	<i>Nivel en % de cumplimiento de políticas en la empresa.....</i>	32
Figura 7.	<i>Percepción en % de análisis situacional en la empresa</i>	33
Figura 8.	<i>Nivel en % de vinculación de objetivos con las acciones de la empresa</i>	34
Figura 9.	<i>Percepción en % de planificación de estrategias de mejora de decisiones</i>	35
Figura 10.	<i>Percepción en % sobre el tiempo en el análisis de decisiones</i>	36
Figura 11.	<i>Nivel en % de profesionalidad con la presión en la toma de decisión</i>	37
Figura 12.	<i>Nivel en % de estabilidad del entorno al tomar decisiones</i>	38
Figura 13.	<i>Percepción en % de existencia de estrategias de riesgo</i>	39

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se identificó la importancia de la planificación estratégica y la toma de decisiones en la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba, con el fin de determinar la incidencia de la planificación estratégica en la toma de decisiones. Se estableció un marco teórico que ayude con información sobre las dos variables a estudiar y se dio a entender que en la actualidad la toma de decisiones hace parte de toda actividad tanto cotidiana como empresarial, y no se le ha tomado la importancia necesaria ya que al tomar decisiones se debe tener en cuenta varios elementos como son el tiempo de analizar información, la presión que conlleva, la estabilidad del entorno y muchos factores más que al igual son importantes. La planificación estratégica tiene un papel importante en esta variable ya que aporta una serie de técnicas y herramientas que ayudan a la recolección de información y el control de la línea de procesos a seguir según lo planteado. La planificación estratégica es el proceso de documentar y establecer una dirección para la empresa, evaluando donde esta y a donde quiere ir. De esta forma, se establece la misión, visión, valores, políticas, objetivos a largo plazo y los planes de acción que realizaran para lograrlo. En la parte metodológica se escogió el método hipotético-deductivo el cual permitió comprobar o negar las hipótesis planteadas, recogiendo, analizando datos y dando resultados; se utilizó la investigación descriptiva, explicativa y no experimental, las cuales permitieron estudiar el fenómeno de la investigación y resolver el problema planteado, realizar conclusiones y recomendaciones en la presente investigación.

Palabras claves: Estrategia, planificación, decisión, analizar, técnicas, herramientas, control.

ABSTRACT

In this research work, the importance of strategic planning and decision-making in the company "Smart Electronics" in Riobamba was identified to determine the impact of strategic planning on decision-making. A theoretical framework was developed that will help with information about the two variables to be studied. It was implied that currently, decision-making is part of all daily and business activities and has not been given the necessary importance since Making decisions must take into account several elements such as the time to analyze information, the pressure it entails, the stability of the environment and many other equally important factors. Strategic planning plays a vital role in this variable since it provides a series of techniques and tools that help collect information and control the processes to be followed as planned. Strategic planning is the process of documenting and establishing a direction for the company, evaluating where it is and where it wants to go. In this way, the mission, vision, values, policies, long-term objectives, and action plans that will be carried out to achieve them are established. In the methodological part, the hypothetical-deductive method was chosen, which made it possible to verify or deny the proposed hypotheses, collect and analyze data, and provide results. Descriptive, explanatory, and non-experimental research was used, which allowed the study of the research phenomenon, the solving of the problem posed, and the making of conclusions and recommendations in this research.

Keywords: Strategy, planning, decision, analysis, techniques, tools, control.



JENIFFER VANESSA
PALACIOS MORENO

Reviewed by:
Mgs. Vanessa Palacios
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603247487

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCION.

En la actualidad se debe conservar una planeación estratégica debido a que brinda una ayuda a las empresas en mejorar en los procesos de cada una de sus actividades y ayudar a planificar, controlar, evaluar y verificar la información tanto administrativa como financiera, misma que puede ser una evaluación total o parcial, esto para intentar lograr un mejor desenvolvimiento de las operaciones y funciones, sin embargo, cada día el entorno se va transformando y sigue creciendo competitivamente esto se debe a factores que afectan a la organización los cuales no son controlables como la aparición de nuevas tecnologías, surgimiento de necesidades y alteraciones en la economía, por eso se debe mejorar los procesos de administración.

La buena toma de decisiones puede ser un elemento clave y un valor competitivo para las organizaciones, al recolectar información de la empresa y realizar una debida retroalimentación, se podrá verificar las falencias que sean más relevantes e importantes, de esta manera se podrá dar una o varias soluciones a los problemas existentes o se podrá anticipar o prevenir posibles fallas a futuro, realizando así un mejor desempeño de la organización y ayudando a conseguir los objetivos propuestos.

La presente investigación tiene como meta realizar la Planificación Estratégica y su influencia al tomar decisiones de alto nivel en la entidad Smart Electronics en la ciudad de Riobamba. Teniendo en cuenta que la planificación estratégica es una pieza clave para la administración que ejecuta, define y estudia el sendero que debe seguir una empresa para conseguir sus objetivos estratégicos.

Este tema de investigación está formado con bases en el desarrollo de la problemática a resolver, objetivos tanto general como específicos, un estado del arte y debida fundamentación teórica. De la misma manera se pretende realizar el desarrollo del modo hipotético-deductivo, con una investigación de tipo descriptiva, de campo. Además, se aplicará un análisis no experimental teniendo en cuenta la población y por finalizar se usará técnicas que ayuden con la recolección de datos y el procesamiento estadístico para posteriormente realizar las respectivas interpretaciones y conclusiones.

1.1 Planteamiento del Problema

La empresa Smart Electronics, comienza sus actividades desde el año 2017, al identificar en la zona estudiantil de la Espoch, la falta de locales que brinden servicios de cómputo a sus estudiantes y moradores de la zona, en ese momento el gerente y propietario de la microempresa “Smart Electronics” abren sus puertas para brindar sus servicios a quien lo requiera.

Actualmente en la ciudad de Riobamba, se mantiene una constante competencia de posicionarse en el mercado de las microempresas que brinda servicios de cómputo. Hay en existencia alrededor de 30 empresas que brindan servicios de cómputo en la ciudad de Riobamba y en la zona de estudiantil de la Espoch se marcan 15 empresas de servicio de cómputo, siendo un punto clave para brindar estos servicios.

Se sabe bien que la administración con estratégica es la primera actividad de gestión y esta importa notablemente en el crecimiento de la empresa. Una persona que comience a emprender o ya haya conseguido formar una empresa muy bien estructurada, debe tener en cuenta lo valioso de la aplicación de un plan estratégico, de este modo podrá evitar el surgimiento de problemas su toma de decisiones y ayudar que su valor competitivo aumente y se logren conseguir los objetivos propuestos de la empresa (José Peñafiel; Lucy Muñiz; Luis Mosquera, 2020).

Al obtener información brindada por el gerente de Smart Electronics se ha podido evidenciar un mal uso de la planificación estratégica y algunos errores en su administración interna por causa de factores externos que han perjudicado el rendimiento y crecimiento de la empresa y el desenvolvimiento de la misma, la empresa no se ha establecido objetivos claros, no ha desarrollado una visión a mediano y largo plazo, sus procesos no son tan eficientes y no ha encontrado algo que lo diferencie del mercado. Además de encontrarse en escenarios de competencia y delincuencia, se ha realizado decisiones bajo presión, como el cierre de sus redes sociales, sabiendo que estas plataformas son una herramienta importante para seguir creciendo y manteniendo de la empresa en el mercado. Si no se cuenta con redes sociales no sé podrá ayudar al cliente a obtener información rápida y clara sobre los

problemas que desean atender de urgencia en sus equipos electrónicos. Así se ven afectadas en gran nivel la prestación de servicios, la venta de productos y repuestos en la empresa.

1.2 Formulación del problema

¿De qué manera la planificación estratégica incide en la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

- Determinar la incidencia de la planificación estratégica en la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba

1.3.2 Específicos

- Identificar la situación actual de la planificación estratégica y la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.
- Evaluar la toma de decisiones y la planificación estratégica en el desarrollo de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.
- Plantear estrategias de planificación estratégica que mejoren la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 ESTADO DEL ARTE

En este trabajo investigativo se ha realizado con datos bibliográficos que ayudan a adquirir aportes para la misma y fundamentar las propuestas escogidas, se presenta la información recogida y obtenida:

Para (Castañeda, 2021) en el tema estudiado titulado “La planificación estratégica en la gestión de la empresa La clínica del automóvil en la ciudad de Riobamba” nos comparte que un plan estratégico y su aplicación son muy importantes ya que hoy en día da un enfoque y direccionamiento que identifica las mejores herramientas y oportunidades tanto eficaces y eficientes que la organización puede tomar a su favor, con el fin de ser una competencia en el mercado y ofrecer todos sus servicios y productos satisfaciendo las demandas del cliente. Además de ser una técnica importante para la elección de decisiones interna de cualquier empresa que ayudan a conseguir y alcanzar objetivos propuestos.

(Cali, 2019) en su tema investigativo titulado “Diseño de un plan estratégico para industrias Vilema “IMEV”, cantón Guano, provincia de Chimborazo, periodo 2018-2021” comenta que las entidades que realizan un plan estratégico lo aplican con el fin de conseguir un instrumento de administración que dirija la resolución de decisiones con el fin de lograr sus propósitos planteado, los cuales podrían ser tanto a largo o corto plazo dependiendo la entidad. Se puede decir en base a lo anterior que cada proceso planificado debe ejecutado por cada área funcional de la organización desde la gerencia hasta operarios y trabajadores.

(Condo, 2015) en su tema investigativo titulado “Elaboración de un plan estratégico para la empresa Mundo Tuerca, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el periodo 2014-2018.” Nos dice que un plan estratégico permite colaborar el crecimiento administrativo, aplicando una mejora en cada uno de los procesos por aplicarse en cada área de la organización, dando una guía de ejecución correcta de los objetivos y metas propuestas.

2.2 Planificación Estratégica

2.2.1 Definición de Planificación Estratégica

Posteriormente a las guerras surgidas en el mundo aparecen formas nuevas de gestionar y decidir, en el cual surgen instrumentos de gerencia para la administración y crecimiento de las empresas. Aquí la planeación estratégica fue considerada una técnica importante al proporcionar aumento económico y mejora en la calidad de la organización (Zechlin, 2010).

Planificación estratégica, es la respuesta al deseo de indagar un mañana impredecible, difícil o variante. Principalmente se debe saber que la respuesta a los futuros inciertos y difíciles no son fáciles ya que dependen mucho de las variantes externas y el entorno en el cual se encuentra una empresa. Pero se puede realizar un plan estratégico que la gerencia ocupe para plantearse escenarios futuros que ayuden a la empresa a direccionar sus productos, competencia y clientes. La apropiada interpretación de las amenazas ayudara a la calidad de reacción ante cualquier problema surgido en el transcurso de la ejecución de lo planificado (López Parra, 2013).

2.2.2 Importancia de la Planificación Estratégica

Es importante ya que aporta en la reducción riesgos, garantizar el crecimiento de la empresa, alcanzar la coordinación eficaz, realizar las metas y objetivos por alcanzar, establecer una gestión para la inclusión de políticas y toma de decisiones, mejorar y evaluar el desempeño empresarial y generar un total compromiso del personal, proporcionar una evolución en la cultura de la organización, mejorar las actividades internas, mantener una perspectiva en el presente y en el futuro, priorizar los temas que necesitan inmediata atención, fomentar la comunicación que ayude a evitar indisciplinas, obligar al personal a entender la planificación desde la macro perspectiva, señalando las metas centrales de tal manera que se puedan alcanzar (Gómez, 2013).

2.2.3 Elementos de Planificación Estrategia

1. Misión

Es el ser de la organización, en que define, cual es el propósito en la sociedad, a quien va dirigido sus servicios o productos, como lo van a realizar y esto va conjuntamente la historia de la empresa, las preferencias y sus capacidades (Thompson, 2012).

2. Visión

En esta parte la empresa expresa a donde quiere llegar a largo plazo y lo que quiere lograr ser, teniendo en cuenta los cambios del entorno y adaptándose al surgimiento de nuevas tecnologías y necesidades cambiantes del cliente (Thompson, 2012).

3. Objetivos empresariales

Son los fines que la organización quiere o busca alcanzar a través de sus actividades y operaciones. Es decir, son resultados medibles que se tratan de conseguir y direccionan a toda la organización a lograrlo (Santander, 2022).

4. Valores empresariales

Los valores empresariales guían las operaciones de la empresa en base a creencias y normas en común del grupo, estas acciones guían el comportamiento del personal y logran el cumplimiento de los propósitos de la empresa (Green, 2008).

5. Políticas empresariales

Son principios generales que una empresa está dispuesta a respetar y cumplir. En este documento se dictan reglas que guían el funcionamiento empresarial, mostrando de qué forma se debe comportar con el personal y también con potenciales clientes y la forma de realización de documentos (Caurin, 2018).

6. Análisis Situacional

Es un conjunto de pasos, procesos, secuencias lógicas que ayudan a aclarar y planear la situación actual de la empresa ya sea en el ámbito laboral u organizacional (Del Valle, 2004).

7. Líneas o procesos de acción programadas

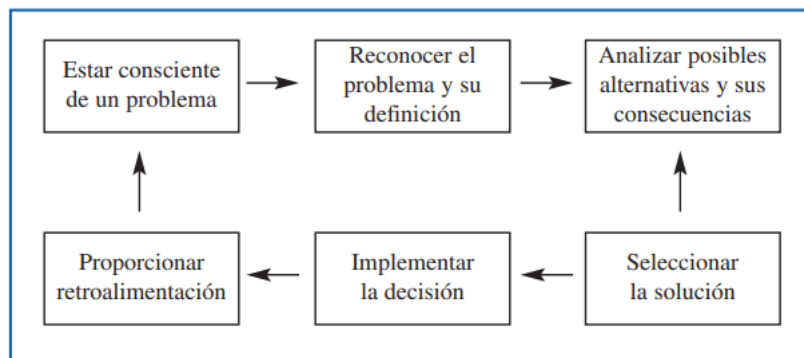
Se denominan herramientas para dirigir y organizar las diversas actividades relacionadas con un campo de actividad determinado de modo que la inclusión, la coordinación y el control de los esfuerzos se puedan lograr de forma correcta y organizada (UNAD, 2023).

2.3 Toma de Decisiones

2.3.1 Definiciones de Toma de Decisiones

Tomar decisiones es una actividad cotidiana de todas las personas en cada proceso de su existencia. Escoger entre múltiples opciones puede parecer una actividad sumamente fácil, pero en ocasiones pueden ser más complicadas de lo pensado y se transforman en una preocupación mayor. El tomar decisiones ponen en prueba numerosos procesos intelectuales, entre los cuales el proceso que estimula las tareas presentes, la experiencia adquirida y consecuencias de opciones futuras. Todas estas actividades necesitan la integración de la experiencia laboral y funciones ejecutivas (Martinez; Sanchez; Bechara & Romàn, 2006).

Figura 1. *Circuito de toma de decisiones*



Fuente: Moddy 1983

2.3.2 Importancia

Existen varias explicaciones de la influencia de la buena elección de decisiones, como bien se sabe el tomar decisiones es un acto propio y natural de la vida, ya que a cada momento se presentan diversos problemas en los cuales hay que elegir una opción viable. Saber elegir

las mejores alternativas de forma correcta e inteligente, nos da la satisfacción de lograr lo pensado sino nos hará responsable de las consecuencias de estas. Se debe evitar tomar decisiones de forma impulsiva, acelerada o irreflexiva, ya que puede llevar a conseguir un fracaso y riesgos totales de manera que disminuye la confianza en sí y da rienda a que otras personas decidan por ti, aumentando la ansiedad y angustia propia. Al escoger la mejor alternativa previamente estudiada e informada, nos ayuda a lograr las metas y objetivos planificados dentro del periodo y procesos determinados, por eso se debe tener un buen juicio que de valor e importancia a los problemas surgentes y lleve al mejor plan de acción (Universidad de Guanajuato, 2021).

2.3.3 Determinantes para Tomar Decisiones

El tiempo

En las organizaciones a la hora de tomar decisiones el tiempo suele ser un factor muy importante al momento de resolver problemas. Además de ser muy limitado se debe valorar mucho el tiempo al tomar una decisión, ya que ayuda a analizar de mejor manera los problemas y evita que los conflictos sean peores (IEP, 2020).

La existencia de presiones

La existencia de presiones puede ser causada tanto por factores internos o externos, muy aparte de eso las presiones se pueden originar en cualquier situación de crisis de la empresa. La mejor forma de solventar estas situaciones son adoptarlas de manera responsable y con tranquilidad, son cualidades que la persona a cargo de la empresa debe tener, caso contrario si se toma de manera precipitada o alterada puede hacer que el problema se extienda y aumente el grado de daño en la empresa (Jerico, 2016).

La estabilidad del entorno

Al laborar en un entorno estable, tranquilo, sociable, colabora inmensamente al momento de decidir y disminuye las inquietudes de lo que pueda suceder en un futuro. Se menciona que un entorno con estabilidad es simple, es fijo y libre de indecisión, ósea no tiene cambios que afecten o dañen los negocios de fácil solución para la empresa (EIE, 2020).

El riesgo

Se debe tener muy presente que existen riesgos en cualquier decisión que se está dispuesto a tomar pueden surgir situaciones no esperadas o dañinas para la empresa. Por eso es de suma importancia respaldar las decisiones con estrategias de riesgo. Existen las estrategias de gestión de riesgos que son sistemas cíclicos que comienzan con la identificación de problema o riesgo, siempre se debe identificar cuáles son las amenazas que están surgiendo, por consiguiente, de debe priorizar entre todos esos riesgos el más importante, se realiza o se diseña un plan de acción para el control y evaluación de efectividad de las actividades a realizar. Estas herramientas ayudan a las organizaciones a reconocer el foda de la empresa, y así lograr conseguir el éxito deseado (EEE, 2022).

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGIA

3.1 Método hipotético deductivo

El método investigativo que se utilizará para obtener información en este proyecto es del método hipotético-deductivo. El cual permitirá identificar las debilidades y los aspectos internos y externos más importantes para así poder determinar la planeación estratégica y su influencia en las decisiones.

3.1.1 Observación del fenómeno a estudiar:

Influencia de la planificación estratégica en la toma de decisiones en la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba, se realizará a través del planteamiento del problema y objetivos generales y específicos.

3.1.2 Identificación del problema:

Se procederá por medio de la recolección de datos de forma administrativa por parte de la empresa SMART ELECTRONICS.

3.1.3 Formulación de hipótesis:

Se procederá en base al tema planteado y a través del análisis de las variables estudiadas la independiente y de la misma manera la dependiente.

3.1.4 Deducción de consecuencias o posiciones:

Se desarrollará mediante la comprobación de claridad de los deductivos realizados y comparándolos con escenarios anteriores.

3.1.5 Verificación de la hipótesis

En la investigación, es claro que los datos pueden ser consientes o inconscientes con la hipótesis y, a través del estudio, colabora en obtener cierta información bien probada que se considera una hipótesis correcta o incorrecta.

3.2 Tipo de Investigación.

3.2.1 Investigación Descriptiva

Se dice que la investigación descriptiva es la actividad inicial antes de la investigación, de la forma en el que el problema estudiado se vuelva difícil y amplio, esta nos permite disminuirla, agilizarla en la manera que las clasifica ordenadamente, haciéndola una descripción más exacta y clara posible (Tinto, 2013).

3.2.2 Investigación Explicativa

Se utiliza para un fenómeno que no fue estudiado anteriormente, esta investigación demanda preferencia, realiza conceptos operativos e incluye un sistema de mejor estudio. En conclusión, es una forma de investigación que se dirige a explicar todos los elementos a estudiar (Anonimo, 2020).

3.2.3 Investigación no experimental

Por investigación no experimental se entiende que las variables a estudiar no se las alteran ni manipulan, se trabaja con ellas tal y como se encuentren.

En este caso de la investigación mencionada, el investigador no manipulara las variables en la observación de la empresa Smart Electronics.

3.3 Hipótesis

Es un enunciado que hace el estudiador después de nutrirse de información sobre el tema a investigar. Estas indican lo que se trata de probar y se explica como suposiciones futuras del fenómeno. Las mismas se realizan con el fin de verificar su veracidad (Lucero & Valenzuela, 2017).

Hi. La planificación estratégica incide en la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.

Ho. La planificación estratégica no incide en la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Se describe a la población como el conjunto total que conforme una empresa o comunidad, ya sean elementos, factores y personas.

La población total de la empresa está constituida por:

Tabla 1.- *Tamaño poblacional de la empresa “Smart Electronics”.*

Personal	Unidad de Observación	N.-
Interno	Personal que labora en la Empresa Smart Electronics	13

Fuente: Smart Electronics
Elaborado por: Ayala Jorge

3.4.2 Muestra

Es una parte del total a estudiar, la misma se obtiene mediante fórmulas en las que se ingresan los datos obtenidos de la población y arrojándonos el total de la muestra.

Debido a que en la entidad Smart Electronics de Riobamba cuenta solo con un personal de 13 personas que trabajan internamente no existe la posibilidad de sacar la muestra en este trabajo investigativo.

3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas

Se usan para la recolección, medición de información de forma organizada. Mayormente estas técnicas son utilizadas en investigaciones científicas, estadísticas y empresariales (Caro, 2020).

- **Encuesta:** Se usa con el propósito de recaudar datos validos de la toma de decisión que se han realizado en la empresa “Smart Electronics”

3.5.2 Instrumentos

El cuestionario es un proceso considerado clásico en la ciencia para la recolección de datos. La versatilidad de la misma ayuda a la evaluación de personas y procesos de formación. De esta manera evalúa factores cuantitativos y cualitativos (Garcia, 2003).

El instrumento que se utilizará en la presente investigación será:

- **Cuestionario:** Sera un total de 12 enunciados que ayuden con la recaudación de datos a analizar.

3.6 Técnicas de Procesamiento de la Información

Por medio del sistema estadístico SPSS, se introdujeron los datos obtenidos de las encuestas y de un análisis más entendible del tema a estudiar. Y por medio del Excel se ordenaron los resultados arrojados por el SPSS y facilite la interpretación de estos.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1 Análisis de resultados

Pregunta 1.- ¿Se identifica usted con la misión de la organización?

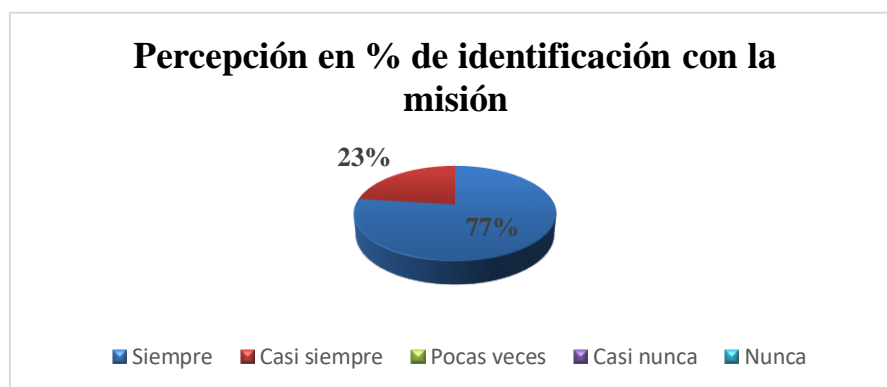
Tabla 2.- Identificación con la misión

Variable	N* Personas	%
Siempre	10	77%
Casi siempre	3	23%
Pocas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres "Smart Electronics"

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 2. Percepción en % de identificación con la misión



Fuente: Tabla 2

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se ha observado que el 77% del personal siempre se identifican con la misión de la organización, el 23% del personal casi siempre se identifican con la misión de la empresa, mientras que el 0% del personal pocas veces, casi nunca y nunca se identifican con la misión de la empresa

En las respuestas obtenidas se observó que la mayor parte de la entidad se siente identificada con su misión, lo que nos da a entender que el personal realiza las actividades propuestas.

Pregunta 2.- ¿Está al tanto de cuál es la visión alcanzar a largo plazo?

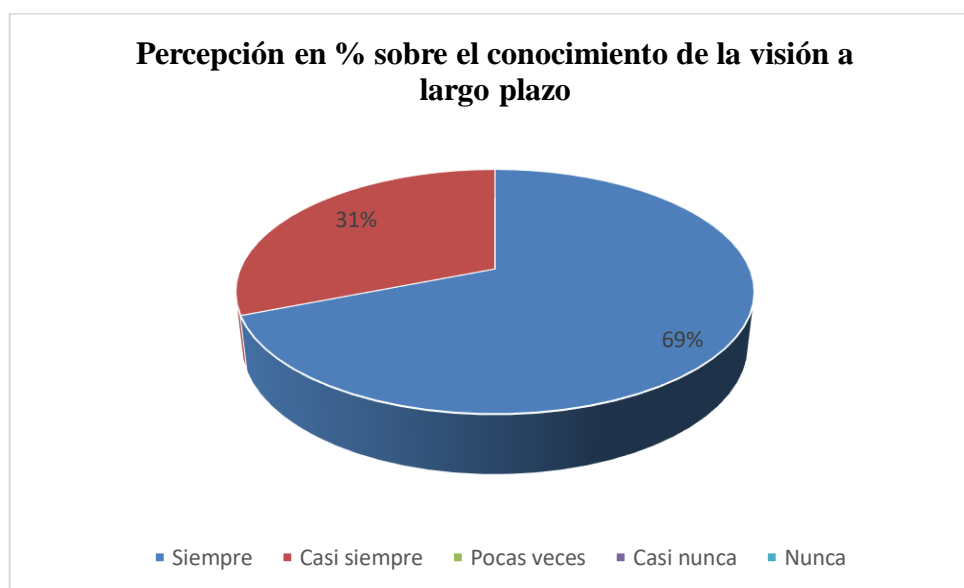
Tabla 3.- *Conocimiento sobre la visión a largo plazo*

Variable	N* Personas	%
Siempre	9	69%
Casi siempre	4	31%
Pocas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 3. *Percepción en % sobre el conocimiento de la visión a largo plazo*



Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 69% del personal siempre están al tanto de cuál es la visión a alcanzar de la empresa, el 31% del personal casi siempre están al tanto de cuál es la visión alcanzar, mientras que el 0% del personal pocas veces, casi nunca y nunca están al tanto de cuál es la visión alcanzar de la empresa.

Se identifico con las respuestas conseguidas que la mayor parte de la organización está al tanto de cuál es la visión alcanzar a largo plazo, dando a entender que saben a dónde quiere llegar la empresa.

Pregunta 3.- ¿La organización establece objetivos que sean alcanzables, al igual que se logre la utilización más efectiva de recursos materiales y humanos disponibles?

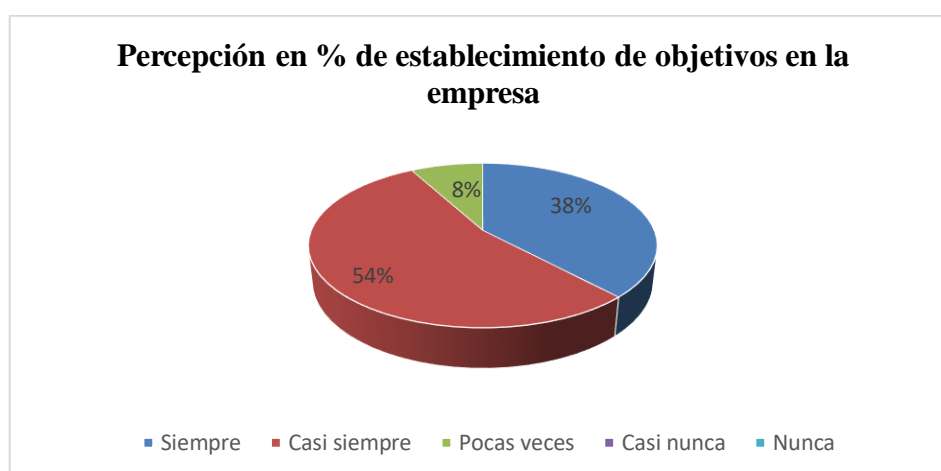
Tabla 4.- *Establecimiento de objetivos en la empresa*

Variable	N* Personas	%
Siempre	5	38%
Casi siempre	7	54%
Pocas veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 4. *Percepción en % de establecimiento de objetivos en la empresa*



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 54% del personal afirman que la organización casi siempre establece objetivos alcanzables, el 38% del personal afirman que la organización siempre establece objetivos alcanzables, el 8% del personal afirma que la organización pocas veces establece objetivos alcanzables, mientras que el 0% del personal afirman que casi nunca y nunca la organización establece objetivos alcanzables.

A través de las encuestas se puede observar que la mayoría del personal afirma que se establecen objetivos lo que nos da a entender que la empresa tiene clara y precisa las aspiraciones alcanzar.

Pregunta 4.- ¿En la organización existen valores que se cumplen y que rigen el funcionamiento de la empresa?

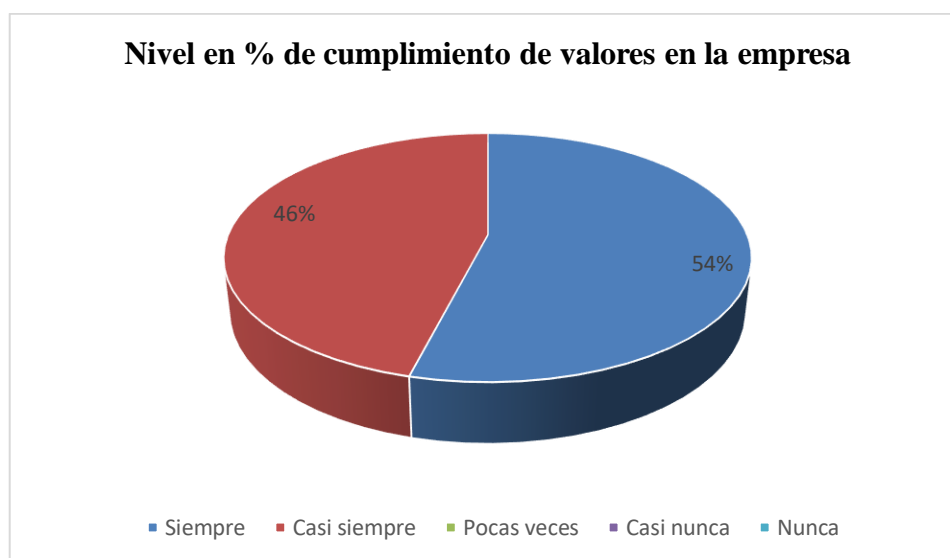
Tabla 5.- Cumplimiento de valores en la empresa

Variable	N* Personas	%
Siempre	7	54%
Casi siempre	6	46%
Pocas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 5. Nivel en % de cumplimiento de valores en la empresa



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 54% del personal siempre cumplen con los valores existentes de la empresa, el 46% del personal casi siempre cumplen con los valores existentes de la empresa, mientras que el 0% del personal pocas veces, casi nunca y nunca cumplen con los valores existentes de la empresa,

La mayoría de la organización cumple con los valores existentes de la empresa lo que da a entender que se ha creado una buena cultura empresarial en las que los consumidores pueden confiar.

Pregunta 5.- ¿En la organización existen políticas en las cuales se enuncien los principios generales de la empresa en los que se comprometan a respetar y cumplir?

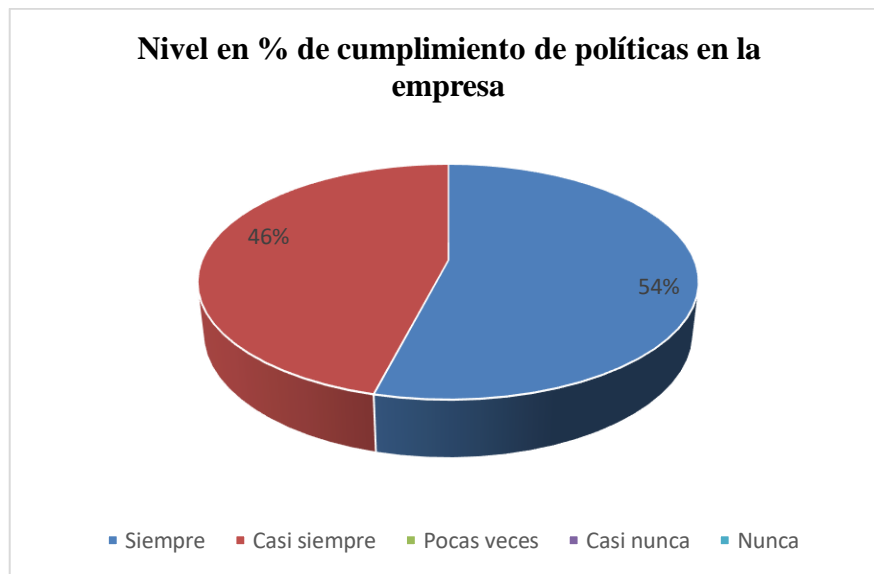
Tabla 6.- *Cumplimiento de políticas en la empresa*

Variable	N* Personas	%
Siempre	7	54%
Casi siempre	6	46%
Pocas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 6. *Nivel en % de cumplimiento de políticas en la empresa*



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 54% del personal siempre cumplen con las políticas existentes en la empresa, el 46% del personal casi siempre cumplen con las políticas existentes en la empresa, mientras que el 0% del personal pocas veces, casi nunca y nunca cumplen con las políticas existentes en la empresa.

Se ha observado según las encuestas realizadas que la mayor parte de la empresa cumple con las políticas de la organización, lo cual nos indica que el personal interno dispone de una guía de principios y formas de comportamiento dentro de la empresa.

Pregunta 6.- ¿Realizan análisis situacionales de la empresa frecuentemente?

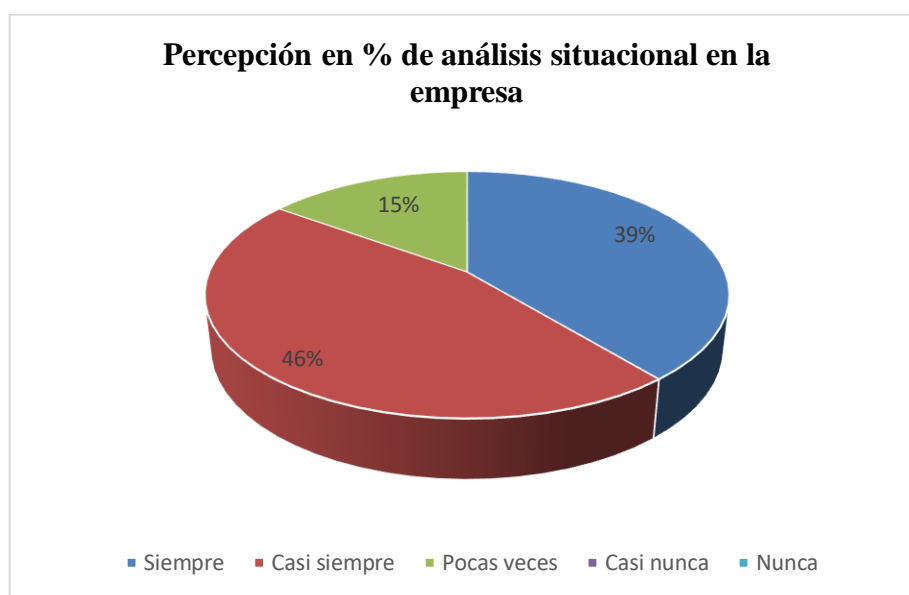
Tabla 7.- *Análisis situacional en la empresa*

Variable	N* Personas	%
Siempre	5	39%
Casi siempre	6	46%
Pocas veces	2	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 7. *Percepción en % de análisis situacional en la empresa*



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 46% del personal casi siempre realizan análisis situacionales en la empresa, el 39% del personal siempre realizan análisis situacionales, el 15% del personal pocas veces realizan análisis situacionales, mientras que el 0% del personal casi nunca y nunca realizan análisis situacionales en la empresa.

Se puede evidenciar que la mayor parte del personal interno afirma que se realizan análisis situacionales, lo cual ayuda a descubrir puntos fuertes y débiles y desarrollar un plan de mejora.

Pregunta 7.- ¿Las acciones realizadas por la empresa, están vinculadas con los objetivos planteados en la organización?

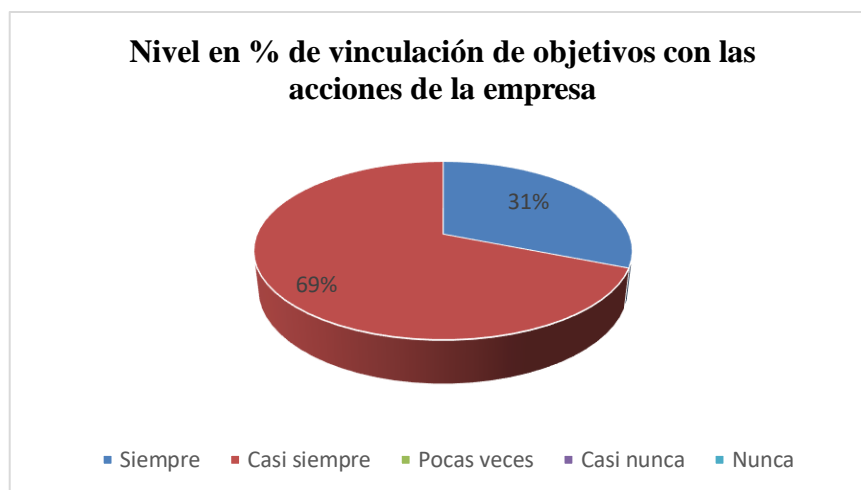
Tabla 8.- Vinculación de objetivos con las acciones de la empresa

Variable	N* Personas	%
Siempre	4	31%
Casi siempre	9	69%
Pocas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 8. Nivel en % de vinculación de objetivos con las acciones de la empresa



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 69% del personal afirman que casi siempre los objetivos están vinculados con las acciones de la empresa, el 31% del personal afirma que siempre los objetivos están vinculados con las acciones de la empresa, mientras que el 0% del personal afirman que pocas veces, casi nunca y nunca los objetivos están vinculados con las acciones de la empresa.

A través de las encuestas se puede evidenciar las acciones de la empresa están vinculadas con los objetivos planteados, dando a entender que existe organización y control en cada actividad planificada.

Pregunta 8.- ¿Planifican en la empresa estrategias para la mejora de toma de decisiones?

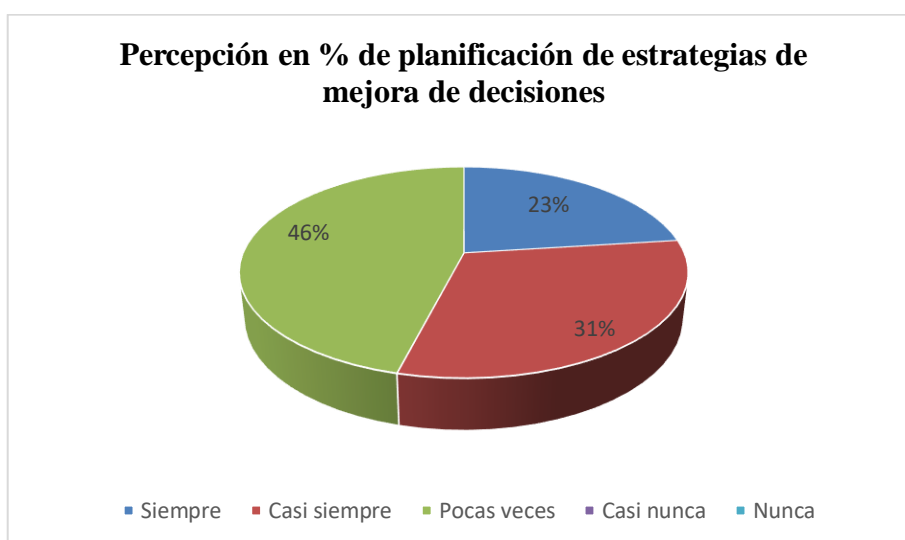
Tabla 9.- Planificación de estrategias de mejora de decisiones

Variable	N* Personas	%
Siempre	3	23
Casi siempre	4	31
Pocas veces	6	46
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empresa “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 9. Percepción en % de planificación de estrategias de mejora de decisiones



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 46% del personal, pocas veces planifican estrategias de mercado, el 31% del personal casi siempre planifican estrategias de mercado, el 23% del personal siempre planifican estrategias de mercado, el 0% correspondiente a 0 personas encuestadas casi nunca y nunca establecen estrategias de mercado.

La mayoría del personal interno afirma que no se tienen estrategias de mercado a pesar de ser una ciudad comercial la empresa no les da relevancia a las estrategias de mercado con el fin de mejorar su competitividad.

Pregunta 9.- ¿La empresa se toma el tiempo necesario para analizar todas las decisiones?

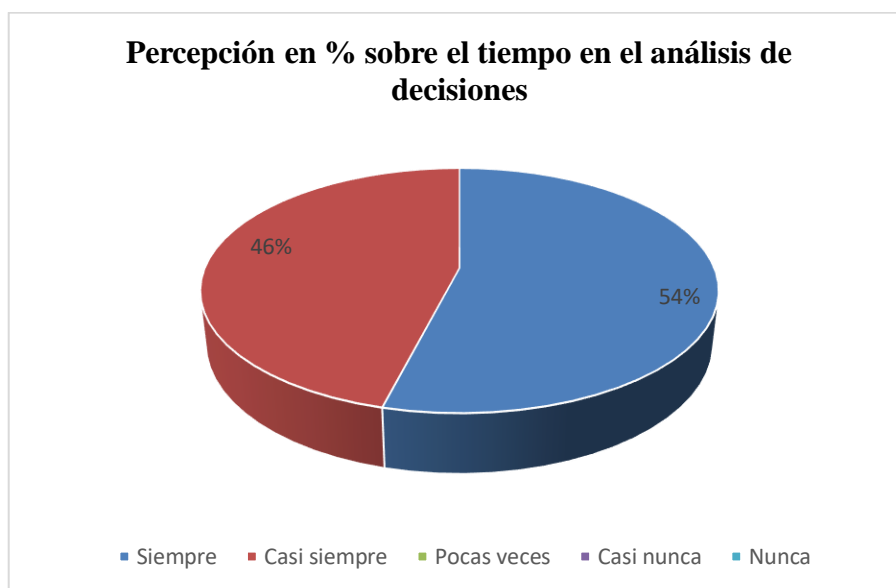
Tabla 10.- *Sobre el tiempo en el análisis de decisiones*

Variable	N* Personas	%
Siempre	7	54%
Casi siempre	6	46%
Pocas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 10. *Percepción en % sobre el tiempo en el análisis de decisiones*



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 54% del personal afirman que el gerente siempre se toma el tiempo para analizar las decisiones, el 46% del personal afirman que el gerente casi siempre se toma el tiempo necesario para analizar las decisiones, mientras que el 0% del personal afirman que pocas veces, casi nunca y nunca el gerente se toma el tiempo para analizar las decisiones de la empresa.

Al tomar el tiempo necesario para analizar una decisión reduce los riesgos de fracaso y aumenta la eficiencia de estos.

Pregunta 10.- ¿Al existir presión al tomar una decisión el gerente actúa de manera profesional y tranquila?

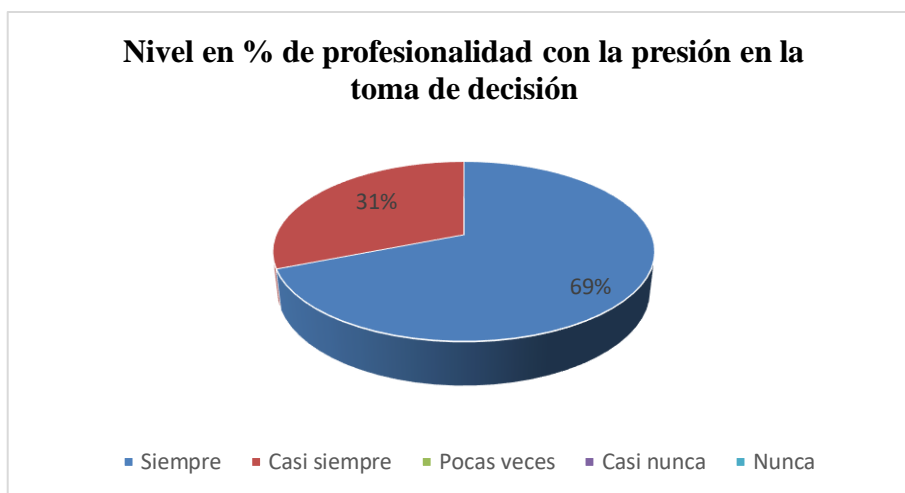
Tabla 11.- Presión en la toma de decisión

Variable	N* Personas	%
Siempre	9	69%
Casi siempre	4	31%
Pocas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 11. Nivel en % de profesionalidad con la presión en la toma de decisión



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 69% del personal afirman que el gerente siempre actúa con profesionalidad ante la presión en la toma de decisiones, el 31% del personal afirman que el gerente casi siempre actúa con profesionalidad ante la presión en la toma de decisiones, mientras que el 0% del personal afirman que pocas veces, casi nunca y nunca el gerente actúa con profesionalidad ante la presión al tomar decisiones.

La mayoría del personal interno afirma que el gerente actúa de manera profesional y tranquila al tomar decisiones en momentos de presión y no de manera precipitada, lo cual aumenta la confianza de la organización.

Pregunta 11.- ¿Se mantiene en la empresa un entorno estable al momento en el que se toman decisiones?

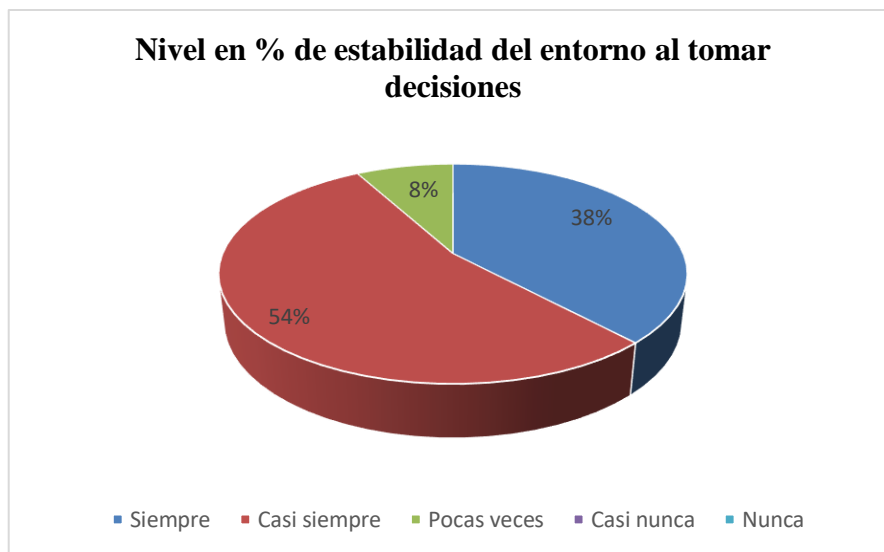
Tabla 12.- Estabilidad del entorno al tomar decisiones

Variable	N* Personas	%
Siempre	5	38%
Casi siempre	7	54%
Pocas veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 12. Nivel en % de estabilidad del entorno al tomar decisiones



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 54% del personal afirman que casi siempre se mantiene un entorno estable al tomar decisiones, el 38% del personal afirma que siempre se mantiene un entorno estable al tomar decisiones, el 8% del personal afirman que pocas veces se mantiene un entorno estable al tomar decisiones, mientras que el 0% del personal afirman que casi nunca y nunca se mantiene un entorno estable al tomar decisiones.

La mayoría de la empresa mantiene un entorno estable al momento de tomar decisiones, ayudando en una mejor comunicación y colaboración de información y recursos.

Pregunta 12.- ¿Se cuenta con estrategias que ayuden a conllevar los riesgos que surgen en las decisiones?

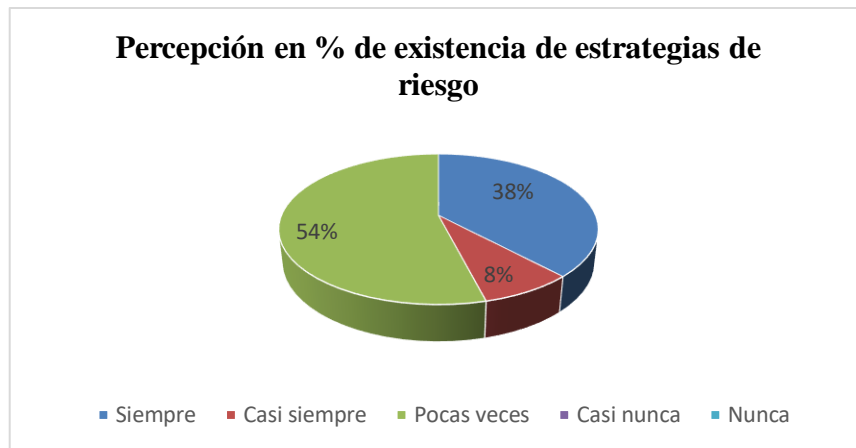
Tabla 13.- Existencia de estrategias de riesgo

Variable	N* Personas	%
Siempre	5	38%
Casi siempre	1	8%
Pocas veces	7	54%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Empres “Smart Electronics”

Elaborado por: Ayala Jorge

Figura 13. Percepción en % de existencia de estrategias de riesgo



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Ayala Jorge

Análisis

En los datos conseguidos se observó que el 54% del personal afirman que pocas veces se cuenta con estrategias de riesgo, el 38% del personal afirman que siempre se cuenta con estrategias de riesgo, el 8% del personal afirma que casi siempre se cuenta con estrategias de riesgo, mientras tanto que el 0% del personal afirman que casi nunca y nunca se cuenta con estrategias de riesgo.

La mayoría del personal interno afirma que existe escases de estrategias de riesgo, sabiendo que estas ayudan a la identificación de amenazas, obstáculos y aumenta el éxito en procesos que necesiten seguimiento y control.

4.2 Comprobación de la hipótesis

Hi. La planificación estratégica incide en la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.

Ho. La planificación estratégica no incide en la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.

Tabla 14.- Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.866 ^a	.751	.728	.515

a. Predictores: (Constante), ¿Planifican en la empresa estrategias para la mejora de toma de decisiones?

Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Ayala Jorge

Tabla 15.- Anova

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	8.776	1	8.776	33.097	.000 ^b
	Residuo	2.917	11	.265		
	Total	11.692	12			

a. Variable dependiente: ¿Se cuenta con estrategias que ayuden a conllevar los riesgos que surgen en las decisiones?

b. Predictores: (Constante), ¿Planifican en la empresa estrategias para la mejora de toma de decisiones?

Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Ayala Jorge

Tabla 16.- Coeficientes

		Coeficientes^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	-.139	.423		-.328	.749
	¿Planifican en la empresa estrategias para la mejora de toma de decisiones?	1.028	.179	.866	5.753	.000

a. Variable dependiente: ¿Se cuenta con estrategias que ayuden a conllevar los riesgos que surgen en las decisiones?

Fuente: Resultados del SPSS

Elaborado por: Ayala Jorge

Luego de haber recopilado los datos se realizó un análisis de varianza en el cual nos dice que si el valor obtenido en el ANOVA es menor a un nivel de 0.05 no se acepta la hipótesis nula. Tras los valores arrojados por el SPSS tomando en cuenta dos preguntas base las cuales son:

- ✚ ¿Planifican en la empresa estrategias para la mejora de toma de decisiones?
- ✚ ¿Se cuenta con estrategias que ayuden a conllevar los riesgos que surgen en las decisiones?

Interpretación de resultados:

Se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 lo que da a entender que el modelo explica que la planificación incide en las decisiones de la empresa “Smart Electronics” de Riobamba, es decir como el valor es inferior a 0,05 no se acepta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis inicial que es:

Hi. La planificación estratégica incide en la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se identificó la situación actual de la planeación estratégica y toma de decisiones en la entidad “Smart Electronics” de Riobamba es regular, dejando en evidencia la falta de información sobre temas de planteamiento estratégicos que ayuden en las decisiones de la empresa y en sus procesos administrativos.
- Se evaluó que la toma de decisiones y la planificación estratégica interviene en el crecimiento de la empresa “Smart Electronics” de Riobamba, ya que implementan técnicas y herramientas que ayudan a mejorar y controlar las actividades planteadas y darle seguimiento a cada uno de los objetivos a alcanzar.
- Se plantearon estrategias que mejoren la administración y las decisiones de la empresa “Smart Electronics” de Riobamba, con el fin de subir el nivel de la situación interna y el desenvolvimiento de todas las acciones a realizar, tales como estrategias de riesgo y estrategias de decisión.

5.2 Recomendaciones

- Es importante que la empresa cuando desarrolle la nueva planificación tome en consideración problemas y errores que no se les haya podido dar una solución rápida y que hayan afectado en la empresa, y partir en la base de eso la planeación de estrategias de mejora para ayudar en las actividades más importantes y de prioridad de la empresa.
- Al existir estrategias nuevas de planificación para la elección de decisiones es importante evaluar cada proceso de la entidad ya que así se puede juzgar lo bien que le va a una empresa o grupo y lo bien que funciona, ya sea en estructura o procesos, este factor les permite organizar de mejor manera cada una de las actividades y desarrollar planes para alcanzar sus objetivos.
- Es necesario que la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba implemente estrategias de planificación que les permitan crear una mejora en la toma de decisiones, utilice nuevas técnicas y herramientas que aumente la probabilidad de éxito en cada nueva decisión y reduzca los riesgos que puedan surgir en estas.

CAPÍTULO VI.

6. PROPUESTA

Estrategias y técnicas de planificación para la mejora en la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.

Estrategias que mejoren la toma de decisión

Estudiar y aplicar estrategias para aumentar el logro de decisiones, que ofrezca un nivel más alto de éxito en la empresa y porcentajes altos de éxito en cada nueva decisión tomada, buscando ahorrar tiempo y recursos.

Tabla 17.- Estrategias de mejora en las decisiones

Problema	Estrategia	Actividades
La empresa Smart Electronics no cuenta con estrategias, técnicas y herramientas que ayuden a la mejora al momento de tomar decisiones.	Implementar estrategias de toma de decisiones que ayuden con nuevas técnicas y procesos al momento de tomar una decisión.	<ul style="list-style-type: none">• Identificar el problema que se debe solucionar o la actividad que se quiere realizar.• Reunir toda la información necesaria y retroalimentarse de errores en la empresa y crear nuevas alternativas de solución.• Elegida la alternativa, se toma la decisión más favorable y se verifica si se solucionó el inconveniente; se responde a las dudas o problemas y si se logró lo planificado

Fuente: Fuente propia

Elaborado por: Ayala, J (2024)

Estrategias de Gestión de Riesgos

Identificar y evaluar los riesgos permite crear conciencia sobre las necesidades de la empresa y ayuda a incrementar las probabilidades de alcanzar metas propuestas, reduce las pérdidas de la empresa y ayuda a cumplir requisitos, reglamentos, políticas y normas que ayuden a la disminución de fallas en la organización.

Tabla 18.- Estrategias de gestión de riesgo

Problema	Estrategia	Actividades
No se consta en la organización planes de respuesta ante cualquier surgimiento de riesgo, problema, inconveniente al cambiar el rumbo de una decisión tomada.	Crear un plan de estrategias de riesgo, que se implementara en el momento de falla de una decisión y ayude a eliminar los riesgos o disminuirlos.	<ul style="list-style-type: none">• Implementación de un plan para disminuir y controlar riesgos y efectos que podrían surgir en la empresa.• Identificar los riesgos potenciales, analizar los factores, realizar auditorías internas para verificar la magnitud del riesgo, implementar una estrategia de respuesta que reduzca y controle el riesgo.• Supervisar los riesgos y los indicadores de manera continua para asegurar que los planes de disminución funciones, o bien saber si se está transformando en una amenaza.

Fuente: Fuente propia

Elaborado por: Ayala, J (2024)

7. BIBLIOGRAFIA

- Ander-Egg, E. (2007). *Introducción a la Planificación Estratégica*. Lumen.
- Anónimo. (6 de Julio de 2020). Obtenido de <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-explicativa/>
- Cali, M. (2019). *Diseño de un plan estratégico para industrias*. Obtenido de Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/10268/1/12T01267.pdf>
- Caro, L. (05 de Mayo de 2020). Obtenido de Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w_Tecnicas_e_instrumentos.pdf
- Castañeda, J. (21 de Mayo de 2021). *La planificación estratégica en la gestión de la empresa “La clínica del automóvil” en la ciudad de Riobamba*. Obtenido de Repositorio Digital Unach: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000.-ING-COM.pdf>
- Caurin, J. (31 de Enero de 2018). *Políticas empresariales*. Obtenido de Importancia de la política organizacional. *Emprende Pyme.*: <https://www.emprendepyme.net/politicas-empresariales>
- Condo, A. (2015). *Elaboración de un plan estratégico para la empresa Mundo Tuerca II*. Obtenido de Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5577/1/82T00455.pdf>
- Del Valle, J. (24 de Marzo de 2004). *Análisis Situacional*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/48390913.pdf>
- EEE. (03 de Febrero de 2022). *Estrategias de gestión de riesgos*. Obtenido de Escuela Europea de Excelencia: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2022/02/10-ejemplos-de-estrategias-de-gestion-de-riesgos-alternativas-a-las-respuestas-tradicionales/>
- EIE. (2020). *El Entorno*. Obtenido de https://descargas.intef.es/cedec/proyectoedia/FP/EIE/contenidos/eie_desafio2/el_entorno.

- García, T. (Marzo de 2003). Obtenido de El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación:
http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Gómez, I. (08 de Octubre de 2013). *Mision y Vision*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/planeacion-empresarial-principios-proposito-importancia-y-errores-a-evitar/>
- Green. (2008). *Los valores Organizacionales: Referencia para la evaluacion de la productividad*. Obtenido de https://oa.upm.es/19402/1/2012_139916.pdf
- IEP. (16 de Enero de 2020). *Instituto Europeo de Posgrado*. Obtenido de Factores que influyen en la toma de decisiones: <https://iep.edu.es/factores-influencia-toma-decisiones/>
- Jerico, P. (07 de Junio de 2016). Obtenido de <https://emprendedores.es/gestion/toma-decisiones-liderazgo-empresas-momentos-presion/>
- José Peñafiel; Lucy Muñiz; Luis Mosquera. (2020). La planeación estratégica como herramienta. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 115-116.
- López Parra, M. E. (2013). *Planeación estratégica. Un pilar en la gestión empresarial*. Sonora: El Buzon de Pacioli.
- Lucero, & Valenzuela. (2017). Obtenido de <https://pediatrianorte.med.uchile.cl/investigacion/cursos/Hipotesis%20y%20objetivos.pdf>
- Martinez; Sanchez; Bechara & Romàn. (s.f.). *Mecanismos cerebrales de la toma de decisiones*. Obtenido de https://Mecanismos_cerebrales_de_la_toma_de_decisiones_1-libre.pdf
- Moody, P. (1983). *Decision making: methods for better decisions*. New York: Graw Hill.
- Santander. (23 de Abril de 2022). Obtenido de Qué son los objetivos empresariales y cómo definirlos de forma correcta: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/objetivos-empresariales.html>
- Thompson, I. (2012). *promonegocios.net*. Obtenido de Mision y Vision: <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- Tinto, J. (29 de Enero de 2013). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/555/55530465007.pdf>
- UNAD. (2023). *Descripción Líneas de Acción de Proyección Social y Extensión Universitaria*. Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia:

<https://vider.unad.edu.co/index.php/vider-lineas-de-accion#:~:text=Las%20lineas%20de%20acci%C3%B3n%20se,manera%20ordenada%20coherente%20y%20sistem%C3%A1tica>.

Universidad de Guanajuato. (12 de Diciembre de 2021). *La importancia de tomar decisiones*. Obtenido de <https://blogs.ugto.mx/rea/clase-digital-10-la-importancia-de-tomar-decisiones>

Zechlin, L. (2010). *Strategic Planning in Higher Education*. Obtenido de International Encyclopedia of Education : <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-044894-7.00885-X>

8. ANEXOS

8.1 Encuesta

Encuesta para identificar la planificación estratégica y la toma de decisiones en la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.

Objetivos:

- La presente encuesta se ha elaborado con fines académicos cuyo propósito es obtener información cuantitativa que permita determinar la incidencia de la planificación estratégica en la toma de decisiones de la empresa “Smart Electronics” de la ciudad de Riobamba.

1. ¿Se identifica usted con la misión de la organización?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

2. ¿Está al tanto de cuál es la visión alcanzar a largo plazo?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

3. ¿La organización establece objetivos que sean alcanzables, al igual que se logre la utilización más efectiva de recursos materiales y humanos disponibles?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

4. ¿En la organización existen valores que se cumplen y que rigen el funcionamiento de la empresa?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

5. ¿En la organización existen políticas en las cuales se enuncien los principios generales de la empresa en los que se comprometan a respetar y cumplir?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

6. ¿Realizan análisis situacionales de la empresa frecuentemente?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

7. ¿Las acciones realizadas por la empresa, están vinculadas con los objetivos planteados en la organización?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

8. ¿Planifican en la empresa estrategias para la mejora de toma de decisiones?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿La empresa se toma el tiempo necesario para analizar todas las decisiones?

- a) Siempre

- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Al existir presión al tomar una decisión el gerente actúa de manera profesional y tranquila?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

11. ¿Se mantiene en la empresa un entorno estable al momento en el que se toman decisiones?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

12. ¿Se cuenta con estrategias que ayuden a conllevar los riesgos que surgen en las decisiones?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Pocas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

8.2 Presupuesto y cronograma del trabajo investigativo

8.2.1 Presupuesto

CONCEPTO	VALOR
Internet	\$ 90.00
Laptop	\$ 750.00
Impresiones	\$ 20.00

Hojas	\$ 5.00
Transportes	\$ 70.00
Alimentación	\$ 80.00
TOTAL	\$ 1,015.00

8.3 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis general
¿Cómo la planificación estratégica incide en la toma de decisiones en la empresa "Smart Electronics" de la ciudad de Riobamba?	Determinar la incidencia de la planificación estratégica en la toma de decisiones de la empresa "Smart Electronics" de la ciudad de Riobamba	La planificación estratégica incide en la toma de decisiones de la empresa "Smart Electronics" de la ciudad de Riobamba
Problemas derivados	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas
¿Cuál es el estado actual de la empresa "Smart Electronics" de la ciudad de Riobamba?	Identificar la situación actual de la planificación estratégica y la toma de decisiones de la empresa "Smart Electronics" de la ciudad de Riobamba	
¿De qué manera evaluamos qué la toma de decisiones ha generado desarrollo en la empresa "Smart Electronics" de la ciudad de Riobamba?	Evaluar la toma de decisiones que ha generado la planificación estratégica en el desarrollo de la empresa "Smart Electronics" de la ciudad de Riobamba.	
¿Cómo determinaremos que la planificación estratégica mejora las actividades de la empresa "Smart Electronics" de la ciudad de Riobamba?	Determinar cómo la planificación estratégica mejora las actividades de la empresa "Smart Electronics" de la ciudad de Riobamba	

8.4 Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE: TOMA DE DECISIONES			
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>(Moody, 1983) describe este proceso como un circuito, que se inicia con la toma de conciencia sobre un problema, seguido de un reconocimiento del mismo y su definición. Debe ubicarse la existencia de los problemas o una disparidad entre cierto estado y de esta manera tener los resultados esperados y lograr la eficiencia y eficacia de la organización. La toma de decisiones está estrechamente relacionada con otras habilidades, tales como el pensamiento crítico, la cooperación y la negociación.</p>	Negociación	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de riesgos en nuevos accionistas • Niveles de inversión llevadas a cabo • Nivel de cambios tecnológicos en el mercado 	<p>Técnicas Encuesta Instrumento Cuestionario</p>
	Eficiencia y Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Nivel de calidad de los servicios ✚ Nivel de rentabilidad ✚ Nivel de competencia en el mercado 	
	Resultados Esperados	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Nivel de fabricación y prestación de servicios ✚ Nivel de valores gastados ✚ Nivel de ganancias en el tiempo determinado 	

Elaborado por: Ayala. J (2022)

VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANIFICACION ESTRATEGICA			
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
(Ander-Egg, 2007) nos dice que la planificación estratégica no es simplemente las acciones y decisiones de formular una estrategia institucional, es solo el comienzo, es una condición necesaria en el logro de resultados pertinentes y se vincula a los procesos de implementación y control.	Estrategia Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Nivel de financiación ✚ Nivel de utilidad ✚ Nivel de logística 	Técnicas Encuesta Instrumento Cuestionario
	Control	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Niveles de cumplimiento ✚ Nivel de producción ✚ Nivel de rendimiento 	
	Procesos de Implementación	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Nivel de eficiencia de actividades ✚ Nivel de efectividad en los resultados ✚ Numero de procesos 	

Elaborado por: Ayala. J (2022)