

Categoría: Congreso Científico de la Fundación Salud, Ciencia y Tecnología 2022

ORIGINAL

Decision-making in micro-enterprises in the hardware sector in Lima 2022

Toma de decisiones en las microempresas del sector ferretero de Lima 2022

Idaura Huancas-Yajahuanca¹  , Saul Taype-Mamani¹  , Brian Meneses-Claudio¹  , Gustavo Zarate-Ruiz¹  

¹Facultad de Administración y Negocios. Universidad Tecnológica del Perú. Perú.

Citar como: Huancas-Yajahuanca I, Taype-Mamani S, Meneses-Claudio B, Zarate-Ruiz G. Toma de decisiones en las microempresas del sector ferretero de Lima 2022. Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias 2022; 1:499. <https://doi.org/10.56294/sctconf2022499>

Recibido: 12-06-2022

Revisado: 31-08-2022

Aceptado: 24-10-2022

Publicado: 25-10-2022

ABSTRACT

The main objective of this research is to explain the basis used for decision making in microenterprises in the hardware sector in Lima 2022. The methodology used was of basic type, having a qualitative approach, with the design of case study, having a descriptive level, the instrument used was the interview, taking into account that the study scenario to 3 owners of hardware microenterprises. At the end, I found as a result that decision making can be affected by social aspects, emotional aspects and cognitive aspects. Where the social aspects are the relationships they have with external agents to the company, such as the importance of family support and the influence of the political environment in business. Similarly, the emotional aspects have their importance in how one is aware of their emotions and knows how to control them for the benefit of their decisions. Finally, the cognitive aspect is related to the experiences and knowledge that the entrepreneur develops. Likewise, determining and analyzing the problems that arise as well as determining various alternatives. They are of great importance in the development of the activities and in the decision making that can have a positive value to the company.

Keywords: Decision Making; Social Aspects; Emotional Aspects; Cognitive Aspects.

RESUMEN

El presente trabajo de indagación tiene como principal objetivo explicar la base que se usa para la toma de decisiones en microempresas del sector ferretero en Lima 2022. La metodología que se empleada fue de tipo básica, teniendo un enfoque cualitativo, con el diseño de estudio de casos, teniendo un nivel descriptivo, el instrumento que se uso fue la entrevista, teniendo en cuenta que el escenario de estudio a 3 propietarios de microempresas ferreteras. Al finalizar, te hallo como resultado que, la toma de decisiones puede ser afectada por aspectos sociales, aspectos emocionales y aspectos cognitivos. Donde los aspectos sociales, son las relaciones que tienen con los agentes externos a la empresa, como la importancia del apoyo familiar y la influencia del ambiente político en los negocios. Del mismo modo, los aspectos emocionales tienen su importancia en como uno es consciente de sus emociones y sabe cómo controlarlos para el beneficio de sus decisiones. Para finalizar, el aspecto cognitivo se relaciona con las experiencias y conocimientos que desarrolla el empresario. Así mismo, el determinar y analizar

los problemas que se presenten como el determinar diversas alternativas. Son de gran importancia en el desarrollo de las actividades y en la toma de decisiones que puedan tener un valor positivo a la empresa.

Palabras claves: Toma de Decisiones; Aspectos Sociales; Aspectos Emocionales; Aspectos Cognitivos.

INTRODUCCIÓN

La toma de una decisión como lo explica Fernandez (2016)⁽¹⁾ es una actividad que todas las personas lo realizan y lo practican diariamente. Pero se tiene que diferenciar las decisiones por el impacto que nos genera en nuestra vida. De forma similar Grupo Atico (2020)⁽²⁾ explica que la toma de decisiones en una empresa comienza por la determinación de un problema, sigue con el análisis y selección de alternativas que solucionen ese problema de forma adecuada y finaliza con la observación del resultado conseguido.⁽³⁾

Si nos vamos a un concepto más general de la toma de decisiones, podemos mencionar a Weissmann (2017)⁽⁴⁾ que nos explica sobre el poder de las decisiones en el ámbito moderno, refiriéndose a que el mundo moderno es más dinámico o tumultuoso, menciona que el tomar una decisión se volvió más difícil, pero toma una mayor relevancia.⁽⁵⁾ Con lo mencionado, podemos deducir que la toma de decisiones ha tomado una gran importancia y es necesario una base para determinar la toma de decisión.⁽⁶⁾

Entendiendo que la toma de decisiones es un factor humano que se ha desarrollado desde lo más primitivo, comenzando por ámbitos sociales o costumbres.⁽⁷⁾ En la actualidad también se tiene que mencionar la adaptabilidad de las personas, como menciona Manes (2014)⁽⁸⁾ la toma de decisiones está en cada momento de nuestra vida y casi siempre no podemos evaluarlas con tiempo.⁽⁹⁾ Por eso el cerebro humano desarrolló un proceso de decisiones automático guiado por la memoria, conocimientos y experiencias, Este proceso se adapta al contexto de la situación. Con esto podemos afirmar que la toma de decisiones tiene una base histórica que se guía de conocimientos previos y experiencias.⁽¹⁰⁾

Con esta indagación se persiste en aumentar los saberes teóricos que hasta la actualidad se mantienen con respecto a la toma de decisiones en microempresa en nuestro país. Los cuales se emplearán en base a los aspectos sociales, emocionales y cognitivos que presentan los propietarios, los gerentes y también los administradores. Para tomar decisiones de forma inteligente en las organizaciones. Tomando como referencia y respaldando estudios realizados por Justel (2021)⁽¹¹⁾ y también hace referencia a investigación que respaldan las subcategorías como Álvarez Gonzales y Rodrigo Moreno (2006).⁽¹²⁾ Pero indican que el aspecto cognitivo forma parte del planteamiento de Krumboltz (1979)⁽¹³⁾ y el aspecto emocional hacen referencia de las competencias emocionales de Bisquerra y Pérez (2007).⁽¹⁴⁾

Para la metodología de esta investigación tiene el camino de enfoque de tipo cualitativo, en el cual se empleará la técnica de entrevista semiestructurada, observación directa al participante o encargo de las empresas del sector ferretero en base a los aspectos de cognitiva, social y emocional de la toma de decisiones el cual permitirán el desarrollo de este trabajo y dar por concluidas la problemática planteada.

Este trabajo propone entender que aspectos intervienen en los tomadores de decisiones en las empresas de mínimos ingresos, con la finalidad de que exista una guía para los gerentes, administradores y a los propietarios para saber tomar decisiones de una forma estructurada y que lograr el éxito y la competitividad de las empresas.

MÉTODOS

El trabajo a realizar es de tipo básico porque se inclina a buscar saberes para mejorar los procesos al momento de tomar decisiones, el cual ayudará a entender de forma excelente el contexto actual.

De igual manera, la investigación tiene el camino de desarrollar el enfoque cualitativo, en donde se revelarán los aspectos que intervienen en la toma de decisiones empresariales con la finalidad de dar a

conocer y mejorar los procesos de los responsables decisores. De acuerdo con Hernández et al. (2014),⁽¹⁵⁾ dicen que esta dirección se orienta en entender los acontecimientos, estudiando a partir desde el punto de vista o la posición de los integrantes que participan en un medio propio y en conexión con su entorno.

Asimismo, esta indagación se trabajará bajo el diseño de investigación de estudio de casos, porque contaremos con tres propietarios de negocios del sector ferretero, los cuales nos brindarán la información solicitada para este estudio. A su vez este método plantea analizar situaciones paralelas o contextos similares. Teniendo en cuenta a Morales et al. (2017)⁽¹⁶⁾ que este tipo de estudios se construyen con la finalidad de comparar, y se redirecciona a realizar un trabajo minucioso.

Además, este estudio logrará el nivel descriptivo como expresa Hernández et al. (2014),⁽¹⁷⁾ reside en detallar y puntualizar entornos, ambientes o pueden ser acontecimientos, procesos de algo que se quiere investigar.

De forma que para finalizar este proyecto y cumplir con el objetivo principal en donde la variable de estudio es toma de decisiones, el cual se toma en cuenta a tres categorías que se detallaran a continuación: en primer lugar, está formado por el aspecto social en la toma de decisiones. En segundo lugar, se tiene en cuenta al aspecto emocional y la tercera categoría tenemos al aspecto cognitivo, el cual ayudará a conocer qué capacidades intervienen al momento de tomar decisiones empresariales.

La indagación se llevará a cabo en los ambientes de las microempresas del sector ferretero ubicados en la Av. Gerardo Unger 4635. en el distrito de independencia. Estas empresas realizan sus operaciones dentro de la galería “roman valverde”. adicional a ello existen diversos negocios de diferentes rubros. Así mismo, los participantes de la entrevista están relacionados a cargos de administración, gerentes y también los propietarios de las microempresas.

Código del participante	Nombre del participante	Puesto o Cargo	Características
001 A	Microempresa	Propietario	Sustancial representante del negocio. Trayectoria del negocio: 6 años
002 A	Microempresa	Propietario	Esencial fundamental representante de negocio. Tiempo de la empresa: 10 años
003 A	Microempresa	Propietario	Principal representante del comercio. Permanencia del negocio: 4 años.

En este punto se empleará la técnica de la entrevista a los dueños de los negocios, esto permitirá conocer los aspectos se toman en cuenta al momento de tomar decisiones empresariales.

También se utilizará como instrumento de la entrevista semiestructurada el cual contará con 15 interrogantes. Esto ayudará a obtener las respuestas en base a la comunicación con los intervinientes en la entrevista. Desde el punto de vista de Troncoso y Amaya (2017),⁽¹⁸⁾ que esté instrumento es de mejor flexibilidad por lo que se inicia con interrogantes que buscan la adecuación de los sujetos entrevistados.

De igual manera se empleará el instrumento de la observación directa el cual permite tener que fijarse o mirar los movimientos, las actitudes que presenta el entrevistado.

Siguiendo la finalidad de esta investigación en base a la recolección de la información se realizará con la técnica de la entrevista, donde se trabajará con la entrevista semi estructuradas contando con 22 interrogantes, estas serán preguntas abiertas debido a que se quiere saber las experiencias hasta la actualidad y también tener en cuenta los distintos puntos de vista de los integrantes de este estudio.

De acuerdo con el rigor científico que existe y dar conformidad a este punto se hace mención que se trabajó con artículos científicos tanto nacionales como internacionales. Del mismo modo de tesis a nivel

de postgrado. En donde las búsquedas se hicieron en las fuentes o en las bases de datos de Scielo, Redalyc, Alicia, Scopus, Dialnet y Repositorio de algunas universidades, tanto libros como revistas científicas.

Con la finalidad que el trabajo a realizar adquiera valor aplicaremos con los siguientes aspectos de rigor científico de acuerdo con Rebolledo et al.⁽¹⁹⁾ mencionan siete aspectos que deben tener las investigaciones cualitativas.

En primer lugar, es la fiabilidad y validez del instrumento para la obtención de la información, con ello se deja en constancia la garantía de los resultados que se van a mostrar que contarán de crédito y de confianza.

En segundo lugar, está la credibilidad o valor de la verdad también llamado criterio de autenticidad, el cual permite demostrar los fenómenos y las experiencias de las personas, tal y como son percibidos por los investigadores. Es por ello que se enfocará en los hechos reales de las personas que conforman este estudio.

En tercer lugar, es transferibilidad o aplicabilidad donde indica que para lograr con este punto es cuando los resultados de la indagación se pueden transferir en otros contextos.

En cuarto lugar, está la consistencia o dependencia o también llamado como replicabilidad, se orienta a la estabilidad de la información.

En quinto lugar, está la confirmabilidad o reflexividad de igual manera llamado como neutralidad u objetividad con este criterio se garantiza la veracidad de los hallazgos que se realizan a los integrantes que participan en este estudio. En donde permite al investigador conocer el trabajo de campo y también a identificar sus alcances y restricciones esto con la finalidad de tener el control de las críticas que se presentan en el momento con los entrevistados.

En el sexto lugar, tenemos la relevancia este criterio permitirá analizar el logro de en base a los objetivos elaborados en la investigación. Así mismo pone en evidencia si se adquiere mejor alcance del contexto o si encontramos repercusión afirmativa en el estudio.

Y en el séptimo lugar, es la adecuación o concordancia teórico - epistemológica el mismo autor menciona que este criterio se debe realizar desde el instante que opta por desarrollar el enfoque cualitativo. algunas universidades, tanto libros como revistas científicas.

Con respecto a la información que se obtendrá mediante las entrevistas a los responsables de las microempresas serán grabadas de audio y video, por supuesto con la autorización de los entrevistados, seguidamente se ejecutarán el método de triangulación para las respuestas de esta investigación. Del mismo modo se hace mención que dicha información se usará solo para este trabajo.

Teniendo en cuenta los aspectos éticos para acreditar este trabajo es preciso el cumplimiento de los estándares de ética propuestos por la universidad, de manera que, nos acoplamos en declarar la autenticidad y no se promueve el plagio. De igual manera, se logrará presentar el formato de intensidad de publicación en el repositorio académico de la universidad UTP. De forma que se otorga la disponibilidad de este trabajo para su respectiva publicación en su repositorio. por último, la orientación de la originalidad del trabajo presentado se comprobará en la herramienta que establece la universidad llamando Turnitin. es por ello que los resultados de esta fuente deben tener un 20 % como similitud mínima en este estudio.

RESULTADOS

Es importante mantener relaciones sociales con las personas que se relacionan con la empresa, teniendo un relación amigable y sana con los clientes. Del mismo modo, la parte emocional es una influencia que debe mantenerse positiva, ya que podría afectar al desarrollo de actividades.⁽²⁰⁾ Finalmente, el mantener conocimientos y usarlo de manera correcta, da un apoyo solucionador de problemas.

Las relaciones sociales son importantes por la forma de tener conexión con los vecinos, familiares y clientes, Esto por la cotidianidad que tiene manejar un negocio. Así mismo, Las emociones deben llevarse

de manera beneficiosa para la empresa, manejando tanto el ánimo y motivación. Para finalizar, La experiencia es una herramienta que apoya al manejo del negocio, dando un factor para analizar o evitar problemas.⁽²¹⁾

El aspecto social en el desarrollo de las actividades tiene valor en la conexión amistosa que se crea y se busca mantener tanto con clientes, vecinos y familiares.⁽²²⁾ Así mismo, el aspecto emocional en el estado emocional que se debe mantener dentro de la empresa, donde se busca el aumento de la motivación y ánimo en el desarrollo de actividades.⁽²³⁾ Para finalizar, el aspecto cognitivo se relación con experiencias y conocimientos, estos siendo usados para el manejo del negocio, evitar problemas, solucionar problemas y el manejo de información relevante.⁽²⁴⁾

La importancia de las relaciones sociales está en cómo te desenvuelves con cliente o proveedores, dando un crecimiento en la empresa. Adicionalmente, las emociones quedan relacionadas a la motivación en el desarrollo de las actividades en la empresa. Y para finalizar, los conocimientos y experiencias toman un papel importante en como usa la información y tácticas para resolver problemas.⁽²⁵⁾

Menciona el impacto que tiene el desarrollo del ambiente político en sus operaciones, la importancia de la familia para el manejo de su negocio y el uso de financiamiento personal para empezar la empresa.⁽²⁶⁾ Da a entender, la seguridad y confianza en sus decisiones manteniendo un estado de ánimo optimo y persistente ante problema. Y para finalizar, menciona el uso del conocimiento que se adquiere como medio de sobrellevar la falta de experiencia, la importancia de conocer las fortalezas y capacidades de uno mismo, y el valor de analizar las diversas soluciones a los problemas como forma para alcanzar resultados

El apoyo familiar y el ambiente externo tienen su importancia en cómo se manejar el negocio, teniendo un valor de apoyo y control.⁽²⁷⁾ En el caso de las emociones, uno debe sentirse seguro de sus decisiones y con ánimos para poder sobrellevar el manejo del negocio. Para terminar, conocerse uno mismo da valor en nuestras decisiones, así como el manejar formas para poder afrontar problemas con soluciones claras y planeadas, que ayudarían al alcance de objetivos que tiene la empresa.⁽²⁸⁾

En conclusión, el apoyo familiar y el transcurso del ámbito político pueden afectar al desarrollo de la empresa de forma positivo o negativa. De la misma forma, la seguridad y confianza que uno debe mantener en las decisiones dependerá de cómo uno controle sus emociones en el desarrollo de actividades. Para finalizar, el conocer las capacidades de uno mismo y analizar los problemas para entenderlos, son de gran valor para plantear alternativas y alcanzar objetivos

Se entiende que el factor familiar es un punto importante para el desarrollo de actividades. Así mismo, se entiende que las decisiones se deben tomar con socios y llegar a un acuerdo, buscando ser precavidos. Para finalizar, el conocimiento de nuestras fortalezas y uso de experiencias, dan un apoyo a las decisiones. Pero también es necesario analizar el panorama de los problemas y buscar diversas soluciones.⁽²⁹⁾

Del mismo modo en el estudio de Rodríguez et al. (2018),⁽³⁰⁾ en el cual tuvieron como objetivo presentar un guía para utilizar la información en la toma de decisiones con base estratégicas de las empresas. De tal manera que dicen que saber tomar decisiones debe tener un carácter de ser informacional en donde no solo de utilizan programas y los procedimientos, lo que se debe tener en cuenta también es las competencias, los mecanismos, las dinámicas, de igual manera las capacidades de las empresas con la finalidad de que los decisores permitan encontrar decisiones estratégicas.

Con la técnica de la entrevista semiestructurada utilizados en esta investigación, se pudo evidenciar que la toma de decisiones en las microempresas del sector ferretero, que la base para la tomar una decisión comprenden en tener en cuenta las relaciones sociales, de igual manera se tiene que estar informado en un ámbito externo de la empresa, pero también se deber tener experiencia y tener capacidad para tomar decisiones que encaminé al crecimiento y el desarrollo de la empresa.

De acuerdo con Kahraman et al. (2015)⁽³¹⁾ siendo citados por Baez et al. (2019),⁽³²⁾ menciona que la toma de decisiones es un campo que ha sido estudiado numerosas veces. Dependiendo de la condición de

la decisión y el entorno que se tenga en el momento, se plantearon diferentes métodos para poder abordar una toma de decisión.

Entonces como conclusión se encontraron coincidencia que para tomar decisiones empresariales se deben tener en cuenta las relaciones en base al entorno de la empresa y las capacidades de los tomadores de decisión. por lo que va a inferir en el crecimiento y el desarrollo de la empresa.

A nivel internacional tenemos a Navia et al. (2019),⁽³³⁾ presentaron en su indagación el análisis de las atribuciones en el proceso de selección de alternativa de soluciones en los decisores de empresas. En donde afirman que, ante una toma de decisiones en una empresa de vínculo familiar, estas personas forman parte de gran influencia como tienen más autoridad en ellas. Así mismo, a nivel nacional tenemos a Requejo & Sánchez (2019),⁽³⁴⁾ mencionan que cuando toma decisiones se basa tanto en la experiencia como en su intuición, y no prioriza decisiones sobre otras, esto ocasiona ineficiencias cuando se quiere solucionar algún problema, ya que no maneja una metodología clara para tomar decisiones.

El aspecto social, el aspecto emocional y el aspecto cognitivo son fundamentales para los dueños de las empresas del sector ferretero. En donde intervienen en gran parte las relaciones familiares, la relaciones con los cliente y vecinos. También se debe saber manejar las emociones de una manera positiva y tener la seguridad, de igual manera las experiencias y los conocimientos aportan mucho para la toma de decisiones.⁽³⁵⁾

Se evidencia que existe relación entre el marco teórico, los antecedentes y los resultados. En donde los tomadores decisiones deben tener en cuenta los aspectos sociales que ayudan a interactuar y recibir ayuda de las personas cercanas, también tener en cuenta el aspecto emocional por que mejoran las actitudes cuando se tomó decisiones, otro aspecto para tener en cuenta es el aspecto cognitivo en base a la experiencia y los conocimientos que ayudan a las soluciones de problemas de forma más rápido y preciso.

Álvarez & Obiols (2017),⁽³⁶⁾ explica que la toma de decisiones es una actividad de procesamiento de información que es necesaria para la obtención de objetivos satisfactorios. Donde se tiene que entender que es un proceso continuo con carácter social, emocional y cognitivo. Además, se requiere que se maneje una conducta de revisión constante para nuevos datos o información que se presenten.

Teniendo en cuenta los resultados de los entrevistados, contestamos el objetivo general de esta investigación, se concluye que la base para tomar decisiones empresariales, los propietarios tienen presente tanto la relación interna como también de la relación externa, pero además de tener las capacidades y la experiencia para la resolución de problemas que se presentan en el momento, permitiendo la evolución de la empresa y cumplir con los objetivos planteados. De acuerdo con el estudio de Rodríguez et al. (2018),⁽³⁷⁾ afirmaron que los decisores deben de tener carácter de estar informado siempre. Porque, debe tener las competencias, los mecanismos, las dinámicas, de igual manera las capacidades de las empresas cuentan, esto con la finalidad de que los decisores permitan encontrar decisiones estratégicas. De mismo modo, de acuerdo con Kahraman et al. (2015)⁽³⁸⁾ siendo citados por Baez et al. (2019), afirmaron que la toma de decisiones va a depender de la condición y el entorno en la que se presenta. De igual manera, Álvarez & Obiols (2017),⁽³⁹⁾ explicaron que la toma de decisiones es una actividad de proceso con la finalidad de cumplir con los objetivos. De mismo modo de acuerdo con Julian (2021),⁽⁴⁰⁾ dijeron que la agilidad en la toma de decisiones estratégicas ayudar a relacionar el entornos altamente competitivos de las empresa.

De mismo modo contestando el objetivo uno, los entrevistados dicen que la mayor importancia es la relación con los clientes, con sus trabajadores y vecinos, pero baja importancia hacia los proveedores. De igual manera tiene en cuenta el factor externo, con mayor influencia en la parte política. Sumando las relaciones familiares que forman gran importancia para los propietarios y además la utilización de medias financieros como las entidades financieras, prestamistas y capital propio son fuente indispensable para lograr planes propuestos. En concordancia con Navia et al. (2019),⁽⁴¹⁾ dijeron que en las empresas que tienen un vínculo familiar va a influir en los tomadores de decisiones con más importancias. Pero

para Cornejo (2019),⁽⁴²⁾ dijeron que también se debe tener en cuenta y conocer las relaciones culturales empresariales como transmitir los valores, visión y la dirección de las estrategias de una forma clara que encaminen a la gestión de la empresa. Pero en contraste con Arbulu (2021),⁽⁴³⁾ dijeron que en una empresa con relaciones familiares existen más problemas con relación a operaciones y al manejo de estas organizaciones. Por ello, recomiendan una reestructuración en la gestión de la empresa.

De igual manera contestando el objetivo dos de la investigación, en donde los entrevistados dijeron que para tomar decisiones emplean las emociones de forma positiva, es decir porque saben separar las emociones con relación al trabajo, a ello se suma el factor de tener confianza y estar seguros al momento de tomar decisiones. Pero de presentarse resultados no esperados como no llegar a las metas en las ventas, los propietarios deben mantenerse y motivarse para sobreponerse para alcanzar las metas. De modo similar con la investigación de González et al. (2019),⁽³²⁾ mencionaron que los tomadores de decisiones estratégicas están relacionadas a la formulación de estas, pero también seleccionar e implantar estrategias con seguridad que conlleven a la participación de lograr las ventajas competitivas. De igual manera para Álvarez (2021),⁽¹²⁾ mencionaron que al tener el control de las emociones tiende a disminuir el estrés y la ansiedad para tomar decisiones. De misma forma para Iragorri & Romberg (2012),⁽¹³⁾ afirmaron que cuando los tomadores de decisiones tienen una autoestima son más confiables al momento de tomar decisiones y están dispuestos a afrontar los problemas.

Por último, contestando el objetivo tres, los entrevistados mencionan que la experiencia y los conocimientos son de gran ayuda, por lo que dicen que para reconocer el problema interfieren la experiencia y además analizar el contexto en donde se presenta. Es por ello se deben poner a disposición diversas alternativas de solución permitiendo efectividad de las implantaciones de las decisiones. De acuerdo con la opinión de Requejo & Sánchez (2019)⁽⁴⁴⁾ afirman que en las microempresas los responsables toman decisiones en base a la experiencia, pero también en base a su intuición. Esto da a conocer que en estas pequeñas empresas no cuentan con ayuda de herramientas para las diversas actividades que tienen que cumplir. Pero para Belleza & Rico (2019),⁽⁴⁵⁾ afirmaron que para optimizar la toma de decisiones deben implantar la inteligencia de negocios. De igual manera para Fernández et al. (2021),⁽⁴⁶⁾ mencionaron que la gerencia debe mantenerse a la vanguardia de las habilidades gerenciales y también aprender de otros. Además, para Siancas (2020),⁽²⁾ afirmaron que los tomadores de decisiones no toman en cuenta el análisis financiero por lo que perjudica a las empresas. De mismo modo, para Citroen (2011)⁽⁴⁷⁾ siendo citado por (Rodríguez-Cruz & Pinto, 2018),⁽⁴⁾ afirmaron que el uso de la información permita a la empresa tener conocimientos para la innovación y adaptarse de forma muy rápida en los futuros conflictos.

CONCLUSIONES

En la presente investigación, se explicó el valor e importancia que tienen los aspectos sociales, aspectos emocionales y aspectos cognitivos, en la toma de las decisiones que se realizan en microempresas del sector ferretero, ya que, se demostró la relevancia que tiene estos aspectos dentro de la empresa, como el valor familiar, la confianza de uno mismo, los conocimientos y experiencias.

Se demostró que los aspectos sociales más relevantes son las influencias externas como el ambiente político, el apoyo familiar de los propietarios y el uso de medios financieros. Estos son de gran importancia e influencia para el desarrollo de la toma de decisiones dentro de la empresa.

Se confirmó que los aspectos emocionales como la confianza en sí mismo, seguridad que uno transmite y el manejo de las emociones son de gran valor para la motivación y ánimos que uno necesita para tomar decisiones acertadas y relevantes.

Se determinó que los aspectos cognitivos son el conocerse uno mismo, analizar el problema, identificar criterios, búsqueda de soluciones y eficacia de las decisiones. Estos valores son determinantes para el manejo y resolución de los problemas que se presentan dentro de la empresa y relevantes para determinar decisiones que tengan un impacto positivo para la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los dueños de las microempresas ferreteras que tengan un mejor entendimiento del valor que tiene los aspectos sociales, aspectos emocionales y aspectos cognitivos. Ya que, el tener un mejor manejo de estos factores tienen un impacto directo o indirectamente en las decisiones. Al entenderlo, se podrían usar para mejorar la toma de decisiones dentro de la empresa y mejorar el desarrollo de las actividades dentro de esta.

Aconsejamos a los propietarios de las microempresas del sector ferretero que se valore el aspecto social y que realicen actividades que fortalezca este aspecto como buscar mejorar sus relaciones sociales con clientes, proveedores o familia. Ya que está relacionado con la conexión que tiene el empresario con factores externos a la empresa que pueden afectar positiva o negativamente.

A los propietarios de las microempresas le recomendamos que tengan en cuenta el aspecto emocional en sus actividades y que pongan en práctica su manejo de emociones en situaciones problemáticas. Ya que, el manejo adecuado de las emociones tiene un gran valor dentro de como uno mismo se desenvuelve en sus actividades. Así mismo, tiene que mucha relación con la motivación que uno tiene dentro de la empresa.

Sugerimos a los dueños de las empresas ferreteras tengan en cuenta la significancia de los aspectos cognitivos y que busquen activamente información o testimonios de diferentes empresarios de su mismo rubro comercial. Esto le permitiría conocer las capacidades y debilidades de uno mismo, el conocer cómo afrontar problemas y analizar diversas soluciones a estos. Además, se tiene que manejar el uso de la experiencia anteriormente adquirida y fortalecerla con conocimientos que pueden obtenerse.

REFERENCIAS

1. Álvarez González, M., & Obiols Soler, M. (2017). El proceso de toma de decisiones profesionales a través del coaching. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 7(18), 877-900.
2. Álvarez Justel, J. (2021). Construcción y validación inicial de la escala de toma de decisiones de la Carrera en secundaria (ETDC-S). *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 19(55), 605-624.
3. Arauco EWQ, Romero-Carazas R, Romero IA, Rodríguez MJR, Bernedo-Moreira DH. FACTORS AND ECONOMIC GROWTH OF PERUVIAN MYPES. *International Journal of Professional Business Review* 2022;7. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i3.e0689>.
4. Arbulú J. (2021). Toma de decisiones en la empresa familiar: necesidad de una reorganización basada en el gobierno corporativo. *Iberoamerican Business Journal*, 5(1), 106-138.
5. Baez-Palencia, D., Olazabal-Lugo, M., & Romero-Muñoz, J. (2019). Toma de decisiones empresariales a través de la media ordenada ponderada. *Inquietud Empresarial*, 19(2), 11-23.
6. Belleza J. & Rico L. (2019). Implementación de inteligencia de negocios, para optimizar la toma de decisiones en el área de Customer Care de Iron Mountain Perú [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.
7. Chaparro Gutiérrez, Jenny Jovana (2011). La investigación científica básica en las ciencias agrarias. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 24 (2),105.

8. Chombo-Jaco JA, Mori-Salazar SE, Teves-Espinoza EA, Asca-Agama PG, Aguilar-Cruzado JL, Gonzales-Figueroa IK, et al. Empowering Peruvian Microenterprises in the face of Industry 4.0: A Forward Outlook and Strategic Pathways. *Data and Metadata* 2022;1. <https://doi.org/10.56294/dm202217>.

9. Chombo-Jaco JA, Mori-Salazar SE, Teves-Espinoza EA, Asca-Agama PG, Aguilar-Cruzado JL, Gonzales-Figueroa IK, et al. Empowering Peruvian Microenterprises in the face of Industry 4.0: A Forward Outlook and Strategic Pathways. *Data and Metadata* 2022;1. <https://doi.org/10.56294/dm202217>.

10. Contento Guerrero, J. (2015). Influencia familiar en la creación de empresa en la Universidad Militar Nueva Granada [Universidad Militar Nueva Granada].

11. Cornejo, H. (2019). Los nuevos procesos decisionales de empresas en contextos complejos. *Revista de Estudios Empresariales Segunda Época*,1,116-126.

12. Costa LS, Santos MJV da C, Guedes VL da S. Estudo da terminologia da área disciplinar de Direito e a proposição de um Sistema de Organização do Conhecimento em Direito Penal. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação* 2022;27:1-21. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2022.e89652>.

13. Cxocommunity (2014, 5 de noviembre). Neurociencia: Toma de decisiones e innovación Dr. Facundo Manes #ForoLevel3 #SDE Argentina 2014 [Video]. YouTube.

14. Del Carpio Delgado F, Barrios BSV. Management model with processes to identify seismic vulnerability in housing. *Revista Ingenieria de Construccion* 2021;36:282-93.

15. Del Carpio F, Chacon AS. Analysis of the magnitude of the seismic waves energy transferred to the foundation of a building. *Revista Ingenieria de Construccion* 2022;37:131-46. <https://doi.org/10.7764/RIC.00022.21>.

16. Fernández J., Valderrama M., Llaque G. & Méndez L. (2021). Habilidades Gerenciales en una consultora de obras: un análisis cualitativo. *UCV HACER: Revista de Investigación y Cultura*, 10(1).

17. Fuertes LDC, Barrero LPF, Tatis WJO, Castiblanco ZLH, Rojas MG. Analysis of the consume of fitness dairy products in Colombia. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:15-15. <https://doi.org/10.56294/hl202215>.

18. García CVM, Palomino NBLS. Modelo de Gestión Tecnológica del Conocimiento para el proceso de mejora de la generación del conocimiento en unidades de información. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação* 2022;27:1-21. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2022.e85734>.

19. Garcia-Rivero AA, González-Argote J. Forms of scientific. *Educacion Medica* 2017;18:209-11. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.03.010>.

20. González J., Verdugo D., Ortiz R. & Salazar F. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242-267.

21. González-Argote J, García-Rivero AA. Institutional repository of the Medical University of Havana: A task which is impossible to postpone. *Revista Habanera de Ciencias Medicas* 2018;17:154-6.
22. Gonzalez-Argote J, Garcia-Rivero AA. QR codes and their uses in health sciences. *Revista Cubana de Informacion en Ciencias de la Salud* 2016;27:239-48.
23. Gonzalez-Argote J. Patterns in Leadership and Management Research: A Bibliometric Review. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:10-10. <https://doi.org/10.56294/hl202210>.
24. Grupo Atico34 (12 de agosto 2020). El proceso de toma de decisiones en una empresa. Enlace
25. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (Sexta edición) México D.F. McGraw Hill Interamericana.
26. Iragorri Sierra, A., & Romberg Barrera, A. (2012). La autoestima como fuerza motivadora de los trabajadores en la empresa moderna [Universidad de La Sabana]. Universidad de la Sabana.
27. Julián M. (2021). La Agilidad en la Toma de Decisiones Estratégicas y el Desempeño Organizacional empresa. *Anfeca*, 26(1). Enlace
28. Meneses Martínez S, Tobón Tobón S, Gonzales-Sánchez AC, López-Quesada G, Romero-Carazas R. Training projects, Virtual Education and Pandemic by COVID-19: from opportunity analysis to strategic decision making. *Data and Metadata* 2022;1. <https://doi.org/10.56294/dm202278>.
29. Morales, Francisca del Rosario, & Aguilar-Ávila, Jorge, & Sangerman-Jarquín, Dora Ma., & Salinas-Cruz, Eileen, & Cadena-Iñiguez, Pedro (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7),1603-1617.
30. Moreno-Jiménez, B., Blanco-Donoso, L., Aguirre-Camacho, A., de Rivas, S., & Herrero, M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones - *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*. *Behavioral Psychology*, 22(3), 585-602.
31. Navia M., Stefanu Y., & Valdivia A. (2019). Elementos de influencia en la toma de decisiones entre directores comerciales en empresas familiares. Estudio comparado de empresas de Cataluña (España) y Barranquilla (Colombia). *Contabilidad y Negocios*, 14(27), 73-88.
32. Olalla GEV, Fiorini ERB, Romero-Carazas R, Katiuzca B. Detection of Elephantiasis patients using Image processing and Classification methods. *Journal of Pharmaceutical Negative Results* 2022;13:789-95. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.03.119>.
33. Olaya HDA, Atocha MRÁ, Ruiz GEZ, Claudio BAM. Empowerment as a driver of job performance: evidence from the literature and theoretical perspectives. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:11-11. <https://doi.org/10.56294/hl202211>.
34. Ramos EEA, Veliz AXL, Ruiz GEZ, Claudio BAM. Multidimensional approach to service quality and user satisfaction in the context of health care. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:13-13. <https://doi.org/10.56294/hl202213>.

35. Rebolledo-Malpica, Dinora, & Noreña, Ana Lucía, & Alcaraz-Moreno, Noemí, & Rojas, Juan Guillermo (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12 (3),263-274.

36. Requejo A. & Sánchez O. (2019). Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa La Casa Del Tornillo de la ciudad de Chiclayo [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT.

37. Ribeiro MA, Valentim MLP, Júnior OF de A. Informação e o acesso ao ensino superior público por cidadãos excluídos. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação* 2022;27:1-16. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2022.e83994>.

38. Rodríguez L. & Sánchez C. (2019). Toma de decisiones en empresas pequeñas que combinan varias actividades económicas. Construcción de un tablero de control. *Universidad & Empresa*, 21(37), 228-262.

39. Rodríguez-Cruz, Y., & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51-64.

40. Romero-Carazas R, Mora-Barajas JG, Villanueva-Batallanos M, Bernedo-Moreira DH, Romero IA, Ruiz Rodríguez MJ, et al. Information management in the area of occupational health and safety for the prevention of occupational accidents in companies. *Data and Metadata* 2022;1. <https://doi.org/10.56294/dm202270>.

41. Romero-Carazas R, Román-Mireles A, Quiroz-Quesada T, Mora-Barajas JG, Olortegui-Cristóbal YZ, Sánchez-Ramírez SV, et al. LinkedIn chatbot and advertising growth of the professional profile in administration. *Data and Metadata* 2022;1. <https://doi.org/10.56294/dm202250>.

42. Siancas, L. (2020). Análisis de los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones, Corporation Intherpharma S.A.C., Lima, años 2017, 2018 y 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

43. Souza GS de, Sabbag DMA, Achilles D. Informação e resistência na era da sociedade da transparência: a reconstrução do ethos democrático enquanto espaço de liberdade. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação* 2022;27:1-20. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2022.e84166>.

44. Troncoso-Pantoja, Claudia, & Amaya-Placencia, Antonio. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332.

45. Valle CFD, Grisel SN, Daniel HR, Martin MV. Perception of mobbing among nurses in the on-call sector. *Health Leadership and Quality of Life* 2022;1:8-8. <https://doi.org/10.56294/hl20228>.

46. Vicedo Tomey A, González-Argote J. In defense of our editorial identity. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior* 2017;31.

47. WOBI - World of Business Ideas. (2017, 28 de marzo). ¿Por qué aprender a tomar decisiones? | Ernesto Weissmann | WOBI [Video]. YouTube.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Curación de datos: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Análisis formal: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Adquisición de fondos: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Investigación: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Metodología: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Administración del proyecto: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Recursos: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Software: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Supervisión: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Validación: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Visualización: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Redacción - borrador original: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Redacción - revisión y edición: Iaura Huancas-Yajahuanca, Saul Taype-Mamani, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.