



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TOMA DE DECISIONES EN EL PROGRAMA
NACIONAL PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL,
CERCADO DE LIMA - 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

JASON LUIS VARGAS ALCÁNTARA
ORCID: 0000-0001-6259-3620

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2021

DEDICATORIA

A mi familia por ser el principal cimiento para la construcción de mi vida personal y profesional. Asimismo, se lo dedicó a Dios por permitirme culminar con éxito mi tan anhelada carrera, darme buena salud y fortaleza en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que hicieron posible la realización de esta investigación, que con poco o mucho han sido parte de este proceso. Agradezco especialmente a mi familia que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer. A mi casa de estudios la Universidad Autónoma del Perú. A mis profesores quienes con la enseñanza hicieron que pueda crecer día a día como profesional y finalmente, un agradecimiento especial al Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS”, por haberme permitido realizar la investigación en la institución.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	18
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	19
1.4 Limitaciones de la investigación	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	21
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	27
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	42
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	45
3.2 Población y muestra	46
3.3 Hipótesis	47
3.4 Variables – Operacionalización	48
3.5 Métodos y técnicas de investigación	50
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	51
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	54
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	56
4.1.1 Análisis de fiabilidad	57
4.2 Resultados descriptivos de las variables	58
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	60
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	68
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	69
4.6 Procedimientos correlacionales	70

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	78
5.2	Conclusiones	81
5.3	Recomendaciones	83

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa
Tabla 2	Operacionalización de la variable toma de decisiones
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario de gestión administrativa
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario de toma de decisiones
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de gestión administrativa
Tabla 6	Resultados de la validación del cuestionario de toma de decisiones
Tabla 7	Fiabilidad del cuestionario de la variable gestión administrativa
Tabla 8	Fiabilidad del cuestionario de la variable toma de decisiones
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa
Tabla 10	Análisis descriptivo de la variable toma de decisiones
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión planificación
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión organización
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión dirección
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión control
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión análisis situacional
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de alternativas
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión implementación de solución
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo de alternativas
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión administrativa y toma de decisiones
Tabla 20	Resultado de la prueba de normalidad de la variable toma de decisiones
Tabla 21	Resultado de análisis de correlación entre gestión administrativa y toma de decisiones
Tabla 22	Resultado de análisis de correlación entre la planificación y la toma de decisiones
Tabla 23	Resultado de análisis de correlación entre la organización y la toma de decisiones
Tabla 24	Resultado de análisis de correlación entre la dirección y la toma de decisiones
Tabla 25	Resultado de análisis de correlación entre el control y la toma de decisiones

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable toma de decisiones
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión planificación
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión organización
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión dirección
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión control
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión análisis situacional
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de alternativas
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión implementación de solución
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo de alternativas
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión administrativa y toma de decisiones
- Figura 12 Gráfico de dispersión de las variables gestión administrativa y toma de decisiones

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TOMA DE DECISIONES EN EL PROGRAMA
NACIONAL PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL,
CERCADO DE LIMA - 2021**

JASON LUIS VARGAS ALCÁNTARA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021. Esta investigación se desarrolla mediante un diseño no experimental de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra está conformada por 214 colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, siendo una muestra no probabilístico, seleccionada a criterio de investigador. Los instrumentos utilizados están compuestos por 30 ítems para el cuestionario de gestión administrativa y 29 ítems para el cuestionario de toma de decisiones. Los resultados de la investigación muestran evidencias suficientes para determinar que existe una correlación de nivel alto en la gestión administrativa y la toma de decisiones ($Rho = 0.869$). Por otro lado, se obtiene correlaciones positivas respecto a la relación entre la planificación ($Rho = 0.811$), organización ($Rho = 0.810$), dirección ($Rho = 0.806$), control ($Rho = 0.757$) con la variable toma de decisiones. Los resultados permiten brindar acciones adecuadas que permiten a los jefes del programa a tomar mejores decisiones.

Palabras clave: gestión administrativa, toma de decisiones, planificación.

**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND DECISION-MAKING IN THE NATIONAL
PROGRAM ACTION PLATFORMS FOR SOCIAL INCLUSION, CERCADO DE
LIMA - 2021**

JASON LUIS VARGAS ALCÁNTARA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between administrative management and decision-making in the National Program Action Platforms for Social Inclusion, Cercado de Lima - 2021. This research is developed through a non – experimental design of a correlational level, quantitative perspective and cross-sectional sample. 214 collaborators of the National Program Action Platforms for Social Inclusion make up the non-probabilistic sample, selected at the researcher's discretion. The instruments used are composed of 30 items for the administrative management questionnaire and 29 items for the decision-making questionnaire. The results of the research show sufficient evidence to determine that there is a high-level correlation of administrative management and decision-making ($Rho = 0.869$). On the other hand, positive correlations are obtained regarding the relationship of planning ($Rho = 0.811$), organization ($Rho = 0.810$), management ($Rho = 0.806$), control ($Rho = 0.757$) with the decisions-making variable. Results allow to provide appropriate actions that allow program managers to make better decisions.

Keywords: administrative management, decision-making, planning.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en una organización es clave para la ejecución y potencialización de tareas orientadas a la utilización óptima de los recursos, al cumplimiento de metas y objetivos planteados por una organización para su desarrollo o supervivencia en el mercado, en ese sentido, la gestión administrativa se hace posible por la implementación de los procesos como la planificación, organización, dirección y control. Ahora bien, estos procesos requieren un gestor con conocimientos sólidos en materia de recursos humanos y financieros. Por otro lado, en un mundo empresarial tan competitivo como en el que nos encontramos actualmente, la adecuada toma de decisiones es primordial e imprescindible por las siguientes razones: saber elegir de forma reflexiva e independiente para que permita asumir responsabilidades y consecuencias de las acciones, en caso se tome una decisión impulsiva sin reflexión puede poner en riesgo a la organización, las decisiones deben tomarse de forma autónoma, independiente y considerando un análisis profundo de las causas.

La investigación ha sido estructurada adecuadamente en cinco capítulos los cuales se explican en los siguientes párrafos:

En el capítulo I, se formuló el planteamiento del problema en la cual se establece la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de investigación y finalmente las limitaciones correspondientes a la investigación realizada.

El capítulo II, se realizó el marco teórico desarrollándose en función de las bases teóricas basadas en las variables selección por competencias y desempeño laboral, asimismo, se explica las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico estableciéndose el tipo y diseño de estudio, se identificó la población y la muestra indicando las hipótesis respectivas, del mismo modo, se realizó la operacionalización de variables y se estableció los métodos y las técnicas a utilizar, finalmente se realizó el análisis estadístico y las interpretaciones correspondientes al estudio.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de datos en la cual se realiza la validación de los instrumentos y el análisis de fiabilidad de estos, asimismo, se desarrolló los resultados descriptivos de las variables y dimensiones como la determinación de la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis.

Finalmente, en el capítulo V, se desarrolló las discusiones, conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión administrativa es entendida como el conjunto de actividades que se realiza en la empresa, para una conducción razonada, priorizando las tareas, el esfuerzo de los colaboradores y optimizando la utilización de los recursos. La gestión administrativa es la capacidad de controlar y coordinar las acciones en la empresa para prevenir problemas que les permitan alcanzar los objetivos, en ese sentido, conducir de manera adecuada una organización favorece la obtención de resultados favorables. El logro de resultados favorables viene de la mano con una gestión que permita tomar decisiones adecuadas, una decisión adecuada no es sencilla, requiere de una serie de procesos como la identificación de la existencia de un problema, los criterios que se van a tomar en esa decisión, la priorización de criterios, el análisis de cada alternativa, y la adopción de la alternativa más adecuada que permita cumplir con los objetivos.

A nivel mundial, las empresas medianas y pequeñas son las que mueven las economías de sus países, en este sentido, la actualidad económica busca el fortalecimiento de dichas empresas, a este nivel se busca que dichas empresas sean cada vez más competitivas en el mercado, porque son el motor de sus gobiernos generando ingresos al fisco y generando un gran porcentaje de empleos, producción y comercio. En este contexto, es cuando la gestión empresarial cobra relevancia porque garantiza su crecimiento, su desarrollo y su sostenibilidad en el mercado, que encuentra soporte en una eficiente gestión organizacional.

Actualmente, la gestión empresarial constituye una tarea obligatoria en el contexto moderno de las empresas, sin importar el rubro o la actividad económica o el tamaño de la empresa, la intención es maximizar las exigencias

actuales del mundo globalizado y la obtención de los resultados como prioridad de la empresa que se emprenda. En este sentido, la gestión empresarial se constituye como un eje de desarrollo, productividad y competitividad orientada en el contexto de la globalización, negocios y posicionamiento en el mercado.

En Latinoamérica se enseña la administración como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual los colaboradores cumplan metas específicas de una manera eficiente; es decir, los gerentes tienen como funciones gerenciales, planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la organización, en este sentido, los gerentes tienen la misión de crear un valor agregado al producto o servicio. Todo lo explicado, exige una toma de decisiones en un ambiente creciente y de adaptación a constantes cambios. La gestión empresarial en las empresas de América Latina, tienen la necesidad de comprender los conceptos de gestión y gerencia del mundo moderno, en la década de los 90 América latina sufre la ampliación de la apertura económica, la globalización y el cambio de modelo de desarrollo económico que hizo resaltar el papel de la competitividad y la productividad, dos aspectos esenciales del que se encarga la administración

En el contexto nacional, la gestión administrativa tiene la misma visión que América latina, es decir, basa su gestión en la mejora de la competitividad y la productividad empresarial. La productividad de las empresas peruanas, están todavía lejos de la productividad mundial. En entrevistas realizadas a diversos ejecutivos se concluyó que la gestión debe basarse en la productividad en función de tres palancas para incrementar el margen, optimizar el capital, mejorar la organización de las empresas y la implementación de una cultura de bajo costo. En este contexto, en el Perú existen factores que afectan la

productividad como la flexibilidad laboral, el exceso de burocracia, falencias en capacitación e infraestructura. Investigaciones realizadas en 500 compañías medianas y grandes en el Perú se determinó que el 51% de las empresas a tenido un crecimiento sostenible en los últimos 3 años, solo el 28% de estas empresas ha tenido un crecimiento rentable de utilidades. Otro aspecto importante es que las empresas peruanas reconocen una falta de sistematicidad de sus procesos que afectan el cumplimiento de metas a corto y largo plazo, esta falta de sistematicidad está relacionada a un deficiente desarrollo de los procesos administrativos y una inadecuada toma de decisiones que en muchas oportunidades hace que las empresas quiebren, afectando su inversión, y el desarrollo económico del país.

A nivel local, la investigación se desarrolla en el Programa Nacional Plataformas de Acción (s.f.) para la Inclusión Social – PAIS, situado en el Cercado de Lima. Este programa es:

Un programa social adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social dirigido a mejorar la calidad de vida de la población en condición de pobreza y pobreza extrema, especialmente la asentada en los centros poblados rurales o rurales dispersos de la Sierra y Selva, coadyuvando a su desarrollo económico, social y productivo que contribuyan a su inclusión social. (párr. 1).

Los colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS, sienten que no hay una buena comunicación dentro de la Institución, lo cual haría difícil las coordinaciones dentro de las áreas.

Respecto a la planificación, los colaboradores señalan que los objetivos no son alcanzables y que no se entienden de manera clara, por otro lado,

señalan que estos no son evaluados en su totalidad, esto se suma a las escasas estrategias que se realizan para llegar a la meta trazada.

Respecto a la organización, los colaboradores señalan que las funciones son asignadas, pero no se logran entender y estos no son supervisados regularmente; por otro lado, las herramientas con las que se cuentan no son suficientes.

Respecto a la dirección, los colaboradores sienten que no son parte de la toma de decisiones, no sienten el apoyo por parte de sus jefes ante una dificultad, la comunicación entre ambos no es constante y los canales no son los adecuados.

Respecto al control, los colaboradores señalan que se revisan con frecuencia los objetivos, pero no se promueven con regularidad reuniones para ideas de mejora o capacitaciones para el desarrollo del personal.

Respecto al análisis situacional, los colaboradores señalan que el jefe no transmite adecuadamente los problemas, no logra definir con claridad sus causas y no se evalúa antes de tomar una buena decisión, pero se sienten comprometidos con el trabajo a pesar de ello.

Respecto a la evaluación de las alternativas, los colaboradores señalan que las decisiones se alinean a lo establecido en directivas internas y según la normativa, la inclusión del personal para plantear soluciones es mínima, no se les considera.

Respecto a la implementación de solución, los colaboradores señalan que los jefes tienen claro los objetivos, pero las decisiones no se comparten muchas veces con el personal involucrado, sienten que la comunicación es la principal alternativa ante cualquier situación.

Respecto al desarrollo de alternativas, los colaboradores señalan que los recursos son limitados para resolver algún problema, el sistema de trabajo no se mejora con el conocimiento del personal.

Esta investigación se realiza con la finalidad de analizar la relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones que se realicen en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, como un aporte para contribuir con el desarrollo de futuras investigaciones.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la planificación y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?

¿Qué relación existe entre la organización y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?

¿Qué relación existe entre la dirección y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?

¿Qué relación existe entre el control y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante porque se observan deficiencias en la toma de decisiones por parte de los jefes del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social en el Cercado de Lima, relacionadas con la ejecución de los procesos de la gestión administrativa como la planificación, la organización, la dirección y el control; en ese sentido, esta problemática analizada debe ser mejorada con las exigencias requeridas del programa, para que se desarrolle de manera adecuada.

Justificación teórica. La investigación brinda información debidamente analizada recogida de diferentes aportes bibliográficos que sirven de punto de partida para futuras investigaciones que permitan diagnosticar y dar solución a los problemas que aquejan a sus organizaciones. Por otro lado, la variable gestión administrativa se desarrolla considerando los aportes teóricos de Chiavenato (2001) y la variable toma de decisiones se desarrolla considerando los aportes teóricos de Amaya (2010).

Justificación práctica. Los resultados a los que llega la investigación permiten formular alternativas de mejora en la gestión administrativa que conlleva a una mejor toma de decisiones en la Entidad, y así permita cumplir con los objetivos trazados y por ende el desarrollo de la misma.

Justificación metodológica. La investigación aporta a la comunidad académica con la validación y estandarización de dos instrumentos de recolección de datos. Uno para medir la variable gestión administrativa y otro para medir la variable toma de decisiones, dichos instrumentos fueron contruidos por el investigador y pasaron por criterios de validez de contenido por criterio de jueces, así como la confiabilidad mediante la prueba piloto.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la planificación y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Determinar la relación entre la organización y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Determinar la relación entre la dirección y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Determinar la relación entre el control y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

1.4. Limitaciones de la investigación**Limitación institucional**

Debido al estado de emergencia declarada por el gobierno por el Covid-19 se tiene limitaciones en el acceso de instituciones como las bibliotecas.

Limitación teórica

Existió dificultad en conseguir libros relacionados a la toma de decisiones o en todo caso, son libros muy antiguos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Mendoza et al. (2018) en su artículo: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público” el objetivo de la revisión es analizar los procesos del control interno y su incidencia en la gestión administrativa. La investigación se realizó mediante el método inductivo – deductivo. Llegó a las siguientes conclusiones:

El control interno en las entidades del sector público se debe desarrollar considerando “su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos, la utilización de los fondos públicos, la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y la complejidad de su funcionamiento” (Contraloría General de la República, s.f., p. 19).

La “evaluación del control interno permite obtener un conocimiento de las empresas e informar a la administración” (Mendoza-Zamora et al., 2018, p. 237) el resultado producto del análisis de las fallas o debilidades en el sistema de control interno, detectadas en el desarrollo de la auditoría.

Lazo y Macas (2018) en su tesis: *Propuesta de mejora en gestión administrativa en la empresa Modermueble S.A, ciudad de Guayaquil* realizada en la Universidad de Guayaquil para optar el título profesional de ingeniera comercial. La investigación tuvo como objetivo elaborar mejoras en la gestión administrativa que ayude a la empresa en la estructura organizacional. La investigación se desarrolló mediante el enfoque cualitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se implementó un manual a los colaboradores para que tomen conocimiento de la estructura de la empresa, sus procedimientos y sus políticas

para optimizar procesos y evitar errores.

La implementación del manual de la organización explica las funciones según niveles jerárquicos para un entendimiento más didácticos de los cargos asignados.

Zambrano (2018) en su tesis: *La toma de decisiones en la gestión administrativa de la empresa Arsaico Cía. Ltda. Cantón Chambo, período 2016* realizada en la Universidad Nacional de Chimborazo para optar el grado académico de bachiller en ingeniera comercial. El objetivo de la investigación es evaluar la toma de decisiones en la gestión administrativa de la empresa Arsaico. La investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental desarrollada en una población de 25 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa no cumplen con las fases establecidas en sus procesos demostrando su desconocimiento del modelo administrativo de la empresa.

En esta empresa los trabajadores no son tomados en cuenta al momento de realizar la planificación, por eso es que los resultados de 17% es muy bajo para el nivel jerárquico.

No hay comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, es por lo que los trabajadores no son tomados en cuenta para la toma de decisiones, razón por la cual las decisiones de las empresas no son las adecuadas.

Inca (2016) en su tesis: *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones del Centro de Acopio Guaslán Cantón Riobamba, Período 2014* realizada en la Universidad Nacional de Chimborazo para optar el título profesional de ingeniería comercial. La investigación tuvo como objetivo analizar como la gestión administrativa del centro de acopio y

cómo esto incide en la toma de decisiones. La investigación que se realizó con un diseño de investigación documental en una muestra conformada por 100 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los procesos administrativos que se viene realizando provoca una demora en la atención a los requerimientos de manera oportuna dentro del normal desempeño del centro de acopio.

El centro de acopio no cuenta con un sistema que les ayude a tener la información precisa en el área administrativa y finanzas, pero, se conoce que los empleados y funcionarios administrativos del centro de acopio son parte de la nómina, por tanto, los costos operativos del centro de acopio no se establecen con costos reales.

El área administrativa presenta limitaciones, porque no cuentan con una estructura adecuada que les ayude a realizar sus funciones, lo que influye a no tener un buen desempeño oportuno de sus actividades.

Antecedentes nacionales

Prado y Artica (2019) en su tesis: *Comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018* realizada en la Universidad Nacional del Callao para optar el grado académico de maestro en administración estratégica de empresas. El objetivo de la investigación fue determinar como la comunicación contribuye en la toma de decisiones en la empresa. La investigación se desarrolló mediante el diseño no experimental en una muestra conformada por 44 colaboradores de la empresa. Llegó a las siguientes conclusiones:

La comunicación interna expresado en la dirección del proceso no influye significativamente en la participación para la toma de decisiones de la empresa.

La comunicación interna en la empresa no es bidireccional, dificultando la comunicación participativa, en este sentido los colaboradores de sienten que se les considera en la toma de decisiones de la empresa, influyendo en la toma de decisiones.

Castro (2018) en su tesis: *Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018* realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de salud. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018. La investigación se realizó mediante el diseño descriptivo correlacional en una muestra conformada por 7 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una relación muy baja entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018, con un resultado de Rho de 0,019 a un nivel de significancia menor de 0.05.

Existe una relación moderada entre la planeación del proceso administrativo y la toma de decisiones, con un resultado de Rho de Spearman de 0,490 a un nivel de significancia menor de 0.05.

Existe una relación alta entre la organización del proceso administrativo y la toma de decisiones, con un resultado de Rho de Spearman de 0,820 a un nivel de significancia menor de 0.05.

Existe una relación moderada entre la dirección del proceso administrativo y la toma de decisiones, con un resultado de Rho de Spearman de 0,665 a un nivel de significancia menor de 0.05.

Existe una relación baja entre el control del proceso administrativo y la toma de decisiones, con un resultado de Rho de Spearman de 0,360 a un nivel de significancia menor de 0.05.

Porras (2018) en su investigación: *Procesos administrativos y toma de decisiones, en el área de grados y títulos de una Universidad Privada del Norte de Lima, 2018* realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el título profesional de administración de empresas. La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre procesos administrativos y toma de decisiones en el área de grados y títulos de una Universidad Privada del Norte. La investigación es de diseño no experimental, desarrollada en una muestra de 30 trabajadores del área de estudio de la Universidad. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los procesos de ejecución debilitan la calidad de abastecimientos de recursos en el área de grados ya que los colaboradores no forman parte de las decisiones para propuestas y selección de alternativas.

La plana jerárquica es una debilidad organizacional porque no se considera importante la participación de los colaboradores puesto que no se percibe la motivación, liderazgo y comunicación; y esto perjudica para su análisis de solución.

Existen deficiencias en la planeación, dirección y monitoreo en el área de grados, asimismo, no se cuenta el plan de contingencia que limita la atención por lo mismo que carece las decisiones efectivas entre los colaboradores.

Medrano (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento - 2017* realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de maestra es gestión pública. La investigación tiene por objetivo

determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. La investigación se desarrolló mediante el diseño no experimental transversal en una muestra de 176 trabajadores administrativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento probado mediante un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,770 a un nivel de significancia de 0,000.

Existe relación directa y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento probado mediante un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,768 a un nivel de significancia de 0,000.

Existe relación directa y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento probado mediante un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,798 a un nivel de significancia de 0,000.

Gonzales (2017) en su tesis: *La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., Los Olivos 2017* realizada en la Universidad César Vallejo para optar el título profesional en administración de empresas. La investigación tiene por objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la empresa Universidad Tecnológica del Perú. La investigación se desarrolló mediante el

diseño no experimental desarrollada en una muestra de 73 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en la Universidad Tecnológica del Perú; por ende, concluimos que una buena aplicación de la gestión administrativa repercute significativamente en la toma de decisiones.

Existe influencia entre la dirección y la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú; se concluye, por lo tanto, que una buena dirección impacta significativamente en la toma de decisiones

Se determinó que, existe influencia entre la organización y la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú; se concluye que a partir de una buena organización se generó un efecto significativo en la toma de decisiones.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la gestión administrativa

2.2.1.1. Definiciones de gestión administrativa.

Anzola (2010) respecto a la gestión administrativa dice que es una de las actividades más importantes a realizarse en las organizaciones, cuya finalidad es organizar el esfuerzo del equipo de trabajo para obtener los objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar.

Según, Chiavenato (2016) la gestión administrativa es la realización de diferentes acciones para obtener ciertos resultados, de una manera adecuada, eficaz y optimizando recursos. Una gestión idónea se trata de

tomar acciones óptimas para obtener los resultados esperados en la empresa con una asignación adecuada de los recursos.

Por otro lado, Hernández y Pulido (2011) dicen que la gestión empresarial es un proceso intelectual, que permite a un sujeto que se ubica en la gerencia, a instruir un organismo social lucrativo encima de un entorno que transforma de manera repentina y sobre el cual se hallan otras corporaciones, efectuando una orientación y motriz de habilidades y planeaciones.

Casco et al. (2017) dice que la gestión administrativa engloba etapas que se interrelacionan formando un proceso integral. La gestión administrativa tiene dos fases, una fase mecánica y dinámica para encaminar a la organización realizada mediante la planificación y la organización, y otra fase para orientar las funciones de los colaboradores realizada mediante el control y la dirección.

En este sentido, la gestión administrativa es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los agentes de la organización y de sus recursos para lograr objetivos establecidos.

2.2.1.2. Importancia de la gestión administrativa.

Robbins y Coulter (2010) dice que la gestión administrativa es importante por las siguientes razones:

- La gestión administrativa permite encontrar nuevas vías que permite optimizar a la organización.
- Busca los logros de la organización con eficiencia, eficacia, productividad y competitividad.
- Los procesos de la gestión permiten tomar decisiones adecuadas

diseñando procesos y actividades para el logro de los objetivos.

- Permite el uso racional y adecuado de los recursos de la empresa haciendo que su funcionamiento sea correlativa y óptima.
- Garantiza el logro de buenos resultados para el desarrollo de la empresa.
- Permite alcanzar la calidad óptima de la empresa.
- Permite tener una mejora continua de los procesos que se realiza en la empresa.

En este sentido, la gestión administrativa es importante porque evita improvisaciones afectando el desarrollo de la empresa, para ello es importante el manejo y desarrollo adecuado de sus procesos como la planificación, organización, dirección y control.

2.2.1.3. Características de la gestión administrativa.

Según, Münch (2014) las características de la gestión administrativa son las siguientes:

- La planeación se realiza a nivel estratégico, táctica (funcional) y operativa.
- La organización, se basa en el trabajo jerarquizado, adecuadamente departamentalizado y con adecuada descripción de sus actividades.
- La dirección, se realiza en función óptima de la comunicación, motivación y liderazgo.
- El control, se realiza con la implementación de estándares de medición de calidad, corrección y retroalimentación de acciones evaluadas.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la gestión administrativa.

Teoría de gestión administrativa según Chiavenato (2001)

Chiavenato (2001) dice que la gestión administrativa se desarrolla en función de los cuatro procesos fundamentales de la gestión que son:

A. Planeación

Steiner (2007) dice que la planeación es la primera función administrativa porque es la base para el desarrollo de las demás funciones, donde se necesita una clara definición de objetivos estratégicos para su desarrollo.

Asimismo, Chiavenato (2001) dice que la planeación empresarial es básicamente una actividad racional que implica identificar las oportunidades y las limitaciones del ambiente laboral, así como su capacidad real o potencial para que le permita anticiparse a las demandas del mercado o competir en condiciones de riesgo con las demás empresas en su rubro. En ese sentido, la planeación busca crear oportunidades acordes con la capacidad empresarial.

Finalmente, Koontz et al. (2012) dicen: “La planeación es la selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para lograrlos; lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas” (p. 108).

Por otro lado, Koontz et al. (2012) dice que los elementos de la planeación son:

- Misión. Está orientada al desarrollo de los procesos que sigue la empresa para el logro de los objetivos.
- Objetivos o metas. Es el fin que busca lograr la organización para cumplir con lo planificado.

- Estrategia. Son las acciones que se toma considerando el uso óptimo de los recursos para lograr los objetivos planificados.
- Políticas. Son las explicaciones de reglas establecidas por la empresa para su buen desarrollo.
- Procedimientos. Son las actividades que permite detallar cada proceso que se realiza en la empresa.

Respeto a la importancia, González (2015) dice la planificación es importante por las siguientes razones:

- Realiza un análisis para definir la opción correcta a tomar en la organización.
- Se basa un enfoque de visión de futuro para mejorar sus procesos de la empresa.
- Se realiza un análisis FODA en busca de mejores resultados.
- Evalúa las mejorar alternativas de solución a las situaciones en que hay que tomar decisiones.
- Optimiza los recursos de la empresa.

Planeación estratégica

Chiavenato (2001) dice que la planificación estratégica es la planificación que se realiza a nivel institucional. Los dirigentes a este nivel cumplen la tarea de enfrentar la incertidumbre generada por los imprevistos en cualquiera de los niveles. Esta estrategia es la más utilizada en las políticas generales que orientarán la adquisición y coordinación hacia a la empresa a un mediano y largo plazo.

La planificación estratégica ayuda a enfrentarse con efectividad a las contingencias futuras, proporciona una primera oportunidad para corregir

errores inevitables, ayudan a tomar decisiones respecto de las cosas adecuadas en el momento adecuado y enfocar en las acciones que se deben tomar al futuro.

Planeación táctica

Chiavenato (2001) dice que esta estrategia establece con anticipación las funciones y los objetivos que se tiene que alcanzar en la empresa, a partir de cierto diagnóstico para saber sobre cómo manejar el desarrollo de la empresa en un presente y futuro. En ese sentido, la planeación táctica busca las mejoras de las diferentes áreas de una organización tomando como base la planeación estratégica que generalmente se establece a corto y mediano plazo.

La planificación táctica se caracteriza porque está dentro de la planeación estratégica, está determinada a nivel ejecutivo y se basa en una comunicación interna y externa en todas las áreas de la organización.

Planeación operacional

Chiavenato (2001) dice que la planeación operacional se percibe como un sistema, comienza por los objetivos establecidos por la planeación táctica, desarrollando planes, procedimientos detallados y proporcionando información de retroalimentación para proporcionar medios y condiciones que optimicen y maximicen los resultados. Esta planeación busca básicamente consignar las tareas específicas que debe realizar el personal de cada una de sus unidades operativas.

El plan operativo se caracteriza porque se desarrolla dentro de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y la táctica, es desarrollada por los jefes de menor rango, se desarrolla con actividades

programadas y generalmente es a corto plazo.

B. Organización

Chiavenato (2014) dice que la organización es la estructuración técnica del vínculo que se encuentra en medio de las competencias, fases y acciones de los componentes de suministros e individuos de una organización colectiva, con el propósito de recabar su enorme eficacia interiormente de las proyecciones.

Por otro lado, Chiavenato (2001) dice que es el proceso donde el personal de la empresa interactúa entre sí, para alcanzar los objetivos y metas específicas. La organización propicia la relación entre todos los miembros para llevar a cabo un objetivo planeado que persigue obtener un fin, que fue previamente definido a través de la planeación.

Respecto a la importancia de la organización, González (2015) dice que su importancia dentro del funcionamiento de las organizaciones es definir su estructura correcta, determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes, eliminar la duplicidad de funciones, es considerado el medio para lograr lo planificado, coordina la división del trabajo para que se dé un orden.

Por otro lado, según los procesos de la organización, Chiavenato (2001) dice que el resultado final de la organización es la estructura formal que integra todas las funciones de acuerdo con el modelo elegido por los dirigentes. Asimismo, este autor define la organización en dos partes que son, la organización formal y la organización informal.

La organización formal de la organización se basa en la división del trabajo de los distintos niveles de autoridad y la creación de canales de

comunicación entre los colaboradores. En ese sentido, la organización formal generalmente se presenta en cartas de organización u organigramas, que son formas objetivas por medio de las cuales se presenta la estructura autorizada de la empresa.

Por otro lado, la organización informal, según Chiavenato (2010 citado por Cordova, 2018) está constituida:

Por un grupo de personal que no aparecen en el organigrama ni en ningún otro documento formal, de tal modo que surge espontáneamente entre personas que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de ellos ocupan un cargo por interacciones y relaciones sociales en la empresa. (p. 37)

C. Dirección

Chiavenato (2010 citado por Cordova, 2018) dice que:

La dirección tiene unos de los retos más complejos en las funciones administrativas porque utilizan los administradores para influir a los demás trabajadores, pues tienen que cumplir con una orientación, comunicación y liderazgo porque esto hará que se sienta motivado en su área de trabajo en la empresa. (p. 37)

Por otro lado, González (2015) dice: “La dirección es el corazón de la gestión, dado que realiza todos los movimientos para que lo demás funcione sinérgicamente” (p. 105).

El proceso de dirección es importante porque garantiza el correcto funcionamiento de la dirección administrativa y es clave no solo en la previsión y anticipación empresarial, sino también en la motivación del capital humano. En ese sentido, su importancia radica en motivar a los recursos

humanos de la empresa, lograr el movimiento de forma comunicativa, establecer la relación entre la planeación y organización, propiciar un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos y finalmente tomar las decisiones correctas.

La dirección como un proceso de la gestión administrativa, se desarrolla en función de la optimización de los siguientes aspectos:

Motivación. La motivación es una parte fundamental dentro del desarrollo de las actividades dentro de las organizaciones para un desempeño óptimo. En ese sentido, Chiavenato (2001) dice:

La motivación es una parte objetiva, relacionada con las habilidades de las personas, las necesidades que motivan a otras personas producen patrones de comportamiento que varían entre los demás, tanto los valores cognitivos como las habilidades para alcanzar sus propios objetivos y así sentirá que obtendrá buenos resultados como en lo laboral directamente relacionada con su satisfacción personal. (p. 138).

Supervisión. Es entendido como el proceso de vigilancia para el correcto funcionamiento de la parte operativa de la empresa. En ese sentido, Chiavenato (2001) dice que la supervisión es la función de dirección ejercida en el nivel operacional de la empresa. Los supervisores son los administradores que dirigen las actividades de las personas no administrativas.

Comunicación. La comunicación es fundamental dentro de las organizaciones porque permite la interrelación de información de una manera adecuada y eficaz. En ese sentido, González (2015) dice que la

comunicación es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica. Esta es la razón por la cual la comunicación es importante para cualquier operación que realicen los colaboradores dentro de la organización.

Liderazgo. Esta capacidad que deben tener los gestores de una organización es sumamente importante porque es la habilidad de influir en los demás para poder conseguir los objetivos. En ese sentido, Chiavenato (2001) dice que el liderazgo influye mucho en los colaboradores en todas las áreas, siendo un agente motivador, orientador que busca el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

D. Control

Reyes (2007) dice que el control posibilita la comprobación planificada, promoviendo informes para examinar el tanteo de las transacciones emprendidas, todo esto efectuado mediante las elecciones dominadas por la gestión.

Por otro lado, Chiavenato (2001) dice que el control es el proceso que se encarga de verificar si la ejecución está acorde con lo que se planifico, esta función de los procesos administrativos es la última fase, en lo cual es primordial en verificar lo que se hizo en la planeación, organización y dirección, aunque no siempre la situación actual de la empresa es un mecanismo que verifique e informe los objetivos siempre cuando se haga una supervisión anterior.

El proceso de control es importante porque ayuda a crear y obtener una mejor visión a los futuros cambios en la empresa, así poder facilitar el trabajo en equipo, entonces el control radica su importancia en detectar los

vacíos que ocurran en las funciones administrativas, detecta los problemas generados en la ejecución de los anteriores procesos, busca la optimización de los procesos, desarrolla informes precisos para mejorar los procesos, permite simplificar errores, reduce costos y tiempo.

Chiavenato (2001) dice que el control debe realizarse con los siguientes procesos:

- Establecer estándares de desempeño. Los patrones representan el desempeño deseado.
- Propiciar una evaluación del desempeño. Exige una definición exacta de lo que se pretende medir.
- Corregir y verificar. Analizar los límites donde se pueda aceptar dicha variación, aunque no siempre se exige correcciones.
- Acción correctiva: El objetivo del control es analizar cuándo, cuánto, dónde y cómo debe ejecutarse la retroalimentación.

2.2.2. Bases teóricas de la toma de decisiones

2.2.2.1. Definiciones de la toma de decisiones.

El proceso de toma de decisiones no consiste sólo en detectar lo correcto y lo incorrecto para fijar el objetivo, en ese sentido no basta saber qué debe hacerse, sino también cómo y cuándo hacerlo. Cada fase implica otros factores: mentales, administrativos y/o políticos.

En ese sentido, Chiavenato (2014) dice que la toma de decisiones son las acciones para la selección de alternativas en la planeación para una buena gestión en la organización empresarial, aunque no todas las decisiones son de carácter institucional, también están presente en la vida personal y muchas veces influyen porque no cuentan con una autoestima

que tomen decisiones asertivas.

Por otro lado, Amaya (2010) dice:

Es fundamental en cualquier actividad humana que todos somos tomadores de decisiones, tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, la ciencia y la lógica, y por, sobre todo, la creatividad. (p. 3).

Es importante mencionar que las decisiones tendrán éxito si se ejecutan en los momentos administrativo-políticos correctos; una decisión acelerada o retrasada puede significar el fracaso. Detectar el momento y guardar con sigilo la decisión es clave, pues de otra forma se alteran los comportamientos y se afecta el resultado deseado. La toma de decisiones es contingente, de ahí que los directivos se valgan tanto de cálculos económico-financieros como de su intuición, producto de su conocimiento, experiencia y alerta continuos resultado de su atención a los asuntos medulares de la empresa.

2.2.2.2. Características de la toma de decisiones.

Según, Amaya (2010) las características de la toma de decisiones son las que se explican a continuación:

- Claridad. Los directivos deben tener claro el objetivo a alcanzar en el proceso y la situación que se tiene que resolver en la organización.
- Impacto. Esta característica está relacionado a las consecuencias que puede traer cada una de las alternativas a elegir. En ese sentido, los directivos deben elegir la alternativa que genere un impacto más favorable.

- Periodicidad. Es la regularidad con la que los directivos o grupos toman decisiones, hay algunas decisiones que son diarias, y otras periódicas.
- Actores. Refiere a los individuos que forman parte del proceso de toma de decisiones que pueden ser gerentes, subgerentes, coordinadores, jefes entre otros.
- Reversibilidad. Refiere a si se puede o no dar marcha atrás en la elección de una alternativa.

2.2.2.3. Importancia de la toma de decisiones.

La toma de decisiones en una organización tiene como finalidad encontrar las mejores soluciones a cada problema o mejoras que se desea lograr en una empresa. En ese sentido, es considerado un proceso que debe alinearse con los objetivos del mercado y las circunstancias internas y externas de la organización.

Chiavenato (2016) dice que la toma de decisiones es importante por las siguientes razones:

- Establece vías eficientes para conseguir liquidez y afrontar los retos del día a día.
- Permite manejar siempre informaciones confiables para una toma de decisión adecuada y optima que tenga buenos resultados.
- Comprender los retos que debe afrontar la empresa, tanto en los problemas que se puede enfrentar como las oportunidades de mejora.
- Determina las directrices o métodos para tomar la decisión adecuada.

2.2.1.4. Criterios para la toma de decisiones.

Rueda y Peris (2013) indican que diseñar las decisiones es establecer

los criterios adecuados para la toma de decisión correcta en el momento correcto por parte del directivo de la organización, en ese sentido los criterios a considerar son:

- **Certeza.** Es tener seguridad en lo que pueda ocurrir en el futuro, es ver las opciones que se pueda brindar a los resultados.
- **Riesgo.** El administrador tiene estar muy pendiente lo que pueda suceder en la empresa, tiene que tomar su experiencia para poder asignar las probabilidades de mejoras de inmediato.
- **Incertidumbre.** El personal encargado de las decisiones en muchas ocasiones debe recurrir a su experiencia para prever lo que pueda originar con su organización.

2.2.2.5. Etapas de la toma de decisiones en una empresa.

Amaya (2010) dice que las etapas de toma de decisiones en una empresa se pueden proveer y planificar; es decir, cada decisión depende del momento y las circunstancias, siendo las etapas para considerar las siguientes:

- **Analizar la situación.** En esta etapa se debe analizar los objetivos que se desean alcanzar, qué beneficios puede generar, cuál es el contexto y las condiciones que se tiene para la decisión adecuada. En este sentido, García y Münch (2015) dicen que para tomar una decisión primero hay que analizar perfectamente cuál es el problema que hay que resolver y no confundirlo con los problemas secundarios. En esta etapa es posible ayudarse con diversas fuentes de información, así como de la observación. Por esa razón, lo primero es encontrar el problema y reconocer que se debe tomar una decisión para llegar a la solución y que no afecte a la organización.

- **Recopilar toda la información relevante.** Para una toma correcta de decisión es adecuado analizar los indicadores internos y externos, datos de mercado, cambios en los patrones de consumo, novedades legislativas, entre otros. Al respecto, García y Münch (2015) dicen que una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, para poder determinar posibles alternativas a la solución. Por tal motivo que los gerentes de la organización deben tener decisión crítica para saber escoger la solución. En conclusiones, los análisis ayudan a concretar decisiones que pueden ser acertadas, pero también el gerente debe tomar en cuenta opiniones de los demás subordinados para que en conjunto el análisis sea más efectivo.
- **Identificar todas las alternativas.** Una vez recolectado la información, es importante evaluar las opciones y determinar cuál es la más adecuada. En este sentido, García y Münch (2015) dice que se deben realizar alternativas de solución y ver cual son sus ventajas y desventajas que puedan influir, y si es factible la implementación para solución del problema.
- **Analizar el impacto de cada opción.** Luego de analizar las alternativas de solución, se tiene que evaluar el riesgo, el costo económico y financiero, el beneficio comercial, entre otros. Entre todas las alternativas de solución se debe considerar el más conveniente. En este sentido, García y Münch (2015) dice que, una vez evaluada las diversas alternativas, elegir la más idónea y los máximos beneficios.

- **Definir los criterios de selección.** El método por utilizar para decidir, la decisión es la elección individual o elección consensuada, uso de modelos matemáticos o cuantitativos y solicitar asesoramiento externo.
- **Implantación de la decisión.** La comunicación es fundamental para conseguir el compromiso del personal implicado en la decisión tomada. Es importante que las medidas sean coherentes con la capacidad y responsabilidades de cada uno. Al respecto, García y Münch (2015) dicen que para poner en práctica la decisión elegida, se debe contar con un plan para el desarrollo que debe considerar los recursos, los procedimientos y los programas para la implementación de la decisión.
- **Evaluar los resultados.** Luego de realizar los procesos antes explicados se tiene que establecer los mecanismos de control para revisar y corregir lo que sea necesario para realizar una retroalimentación correcta.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Control

El control es el proceso que consiste en monitorear las actividades de la planificación y la organización para comprobar si se están cumpliendo con las condiciones realzadas para tomar acciones de retroalimentación.

Dirección

La dirección es el proceso de la gestión administrativa que consiste en liderar las acciones planificadas considerando la motivación del personal, implementando una correcta comunicación.

Organización

La organización es entendida como la función de coordinar los métodos

gerenciales con los trabajadores que buscan alcanzar las metas planificadas en la organización.

Planeación

La planificación es el proceso que establece los objetivos adecuados antes de ser ejecutados por la organización, prevé lo que se quiere lograr y los recursos que se dispone para lograr tal fin.

Proceso administrativo

Son las actividades que se desarrollan en la empresa con la finalidad de lograr su desarrollo de una manera ordenada y eficaz que busque un óptimo rendimiento de su personal.

Retroalimentación

La retroalimentación es la información de retorno producto de los informes de la evaluación y con la finalidad de mejorar los procesos que permitan reorientar los procesos para el logro de los objetivos propuestos de la planificación.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo correlacional puesto que busca describir las características de forma independiente de cada una de las variables y establecer luego el grado de relación existente entre la gestión administrativa y la toma de decisiones que se adoptan en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Estas investigaciones pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (p. 109).

Asimismo, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se busca comprobar las hipótesis previamente establecidas, así como los objetivos trazados en la investigación, mediante procesos estadísticos.

Al respecto, Ñaupas et al. (2018) indican:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar las hipótesis, mediante el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación. (p. 140).

Diseño de investigación

La investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental, puesto que no existe una manipulación deliberada de las variables; es decir, no existe una relación de causalidad de una variable sobre otra sino solo buscar en qué medida se asocian las variables gestión administrativa y la toma de decisiones.

Hernández y Mendoza (2018) afirman:

Esta investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables; es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables en su contexto natural. (p. 174).

Finalmente, de acuerdo con los momentos de recolección de datos, la investigación es de corte transversal, porque se recoge los datos en un único momento.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176)

3.2 Población y muestra

Población

La investigación considera una población finita de 480 colaboradores que trabajan en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social en el Cercado de Lima en el año 2021.

Respecto a la población, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad” (p. 199).

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) respecto a la muestra dicen: “Es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196).

La muestra está conformada por 214 colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social; siendo una muestra representativa. El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2} * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2} * p * q}$$

Marco muestral	N	480
Error Alfa	α	0.050
Nivel de Confianza	1- α	0.95
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960
Atributo Estudio Previo. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	214

Asimismo, la muestra considerada en la investigación es no probabilístico, porque no todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para ser considerados en la muestra de estudio. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) dice que, en las muestras no probabilísticas, no todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra seleccionada por conveniencia o de acuerdo con los criterios preestablecidos por el investigador.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la planificación y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Existe relación significativa entre la organización y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Existe relación significativa entre la dirección y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Existe relación significativa entre el control y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

3.4 Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la variable gestión administrativa

Anzola (2010) dice: “La gestión administrativa consiste en realizar acciones en conjunto con todos los órganos involucrados en la realización de los procesos dentro de una organización, y sus actividades son hechas a través de las fases del proceso administrativo” (p. 125).

Definición operacional de la variable gestión administrativa

La gestión administrativa se mide en función de 4 dimensiones que son la planificación, la organización, la dirección y el control; 12 indicadores que constituyen un cuestionario de 30 ítems con respuestas en escala de Likert que permite determinar el nivel de gestión administrativa que se desarrolla en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Tabla 1*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Planificación	- Cumplimiento de objetivos	1 al 8		Bueno [38-40]
	- Aplicación de estrategias			Regular [30-38)
	- Cumplimiento de metas			Malo [20-30)
	- Asignación de funciones			
Organización	- Formulación de estrategias	9 al 16	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [38-40]
	- Asignación de materiales			Regular [32-38)
	- Trabajo eficaz			Malo [20-32)
Dirección	- Supervisión y monitoreo	17 al 24		Bueno [37-40]
	- Comunicación eficaz			Regular [30-37)
	- Cumplimiento de metas			Malo [19-30)
Control	- Verificación de actividades	25 al 30		Bueno [29-30]
	- Desarrollo de capacidades			Regular [23-29)
				Malo [13-23)

Definición conceptual de la variable toma de decisiones

Amaya (2010) dice que la toma de decisiones es el proceso de diagnóstico, análisis, elección, ejecución y evaluación de la alternativa que se toma dentro de la organización para lograr los fines y los objetivos para su desarrollo.

Definición operacional de la variable toma de decisiones

La toma de decisiones se mide en función de 4 dimensiones como el análisis situacional, la evaluación de alternativas, la implementación de solución y el desarrollo de alternativas; 12 indicadores que constituyen un cuestionario de 29 ítems en escala de Likert que permite determinar el nivel de toma de

decisiones que se desarrolla en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.

Tabla 2

Operacionalización de la variable toma de decisiones

3.5.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
	Análisis situacional	- Evaluación de situación - Identificación de problema	1 al 7		Bueno [33-35] Regular [28-33) Malo [20-28)
	Evaluación de alternativas	- Análisis de causas - Supervisión de actividades - Planteo de alternativas	8 al 14	1. Nunca 2. Casi nunca	Bueno [33-35] Regular [27-33) Malo [17-27)
	Implementación de solución	- Decisiones técnicas - Claridad de objetivos - Involucramiento de áreas - Preparación profesional	15 al 21	3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [34-35] Regular [29-34) Malo [23-29)
	Desarrollo de alternativas	- Evaluación de solución - Efectividad de solución - Resolución de problemas	22 al 29		Bueno [37-40] Regular [31-37) Malo [21-31)

Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

La investigación se desarrolló siguiendo los procesos del método hipotético deductivo porque se encarga de analizar el fenómeno o problema, formula un supuesto o hipótesis, comprueba las hipótesis y brinda los resultados con la experiencia.

Bernal (2014) dice: “El método hipotético deductivo es esencial en el

proceso de verificación de las hipótesis, en el caso la hipótesis desprenda conclusiones y predicciones empíricas contradictorias constituye la evidencia de la inconsistencia lógica y la necesidad de revisarla y sustituirla” (p. 68).

Técnica

En el desarrollo de la investigación se aplicó como técnica principal la encuesta que sirvió para el recojo de datos en los colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, lo cual se aplicará de manera individual o colectiva.

Bernal (2014) dice: “La encuesta persigue el objetivo de obtener respuestas a un conjunto de preguntas, estas preguntas se organizan de acuerdo con determinados requisitos, cuya elaboración requiere un trabajo cuidadoso y, a su vez, esfuerzo y tiempo para prepararlo” (p. 95).

Asimismo, se aplicó la técnica de observación que ayudo a identificar la problemática de la investigación en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Al respecto, Bernal (2014) dice que la observación es entendida como una percepción racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación, sin provocarlos y utilizando medios científicos.

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

El desarrollo de la investigación implicó el uso de dos instrumentos para la recolección de datos, uno para medir la gestión administrativa y otro para la toma de decisiones. Dichos instrumentos presentan buenos niveles de validez y confiabilidad, desarrollado por jueces expertos y una prueba piloto.

Respecto a la validez, Hernández y Mendoza (2018) señalan: “Es el grado

en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 229).

Respecto a la confiabilidad, Hernández y Mendoza (2018) señalan: “Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales” (p. 228).

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de gestión administrativa

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de gestión administrativa
Autor	Jason Luis Vargas Alcántara
Objetivo	Medir objetivamente el nivel de gestión administrativa en los colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
Ámbito de aplicación	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
Informadores	Colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
Administración	Individual o colectiva
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	30 minutos aproximadamente.
Significación	Medir la gestión administrativa en base a sus factores: planificación, organización, dirección y control.
Finalidad	Determinar el nivel de gestión administrativa de los colaboradores para establecer propuestas que ayuden a mejorar estos procesos.
Puntajes	Las puntuaciones consideradas fueron de malo, regular y bueno considerando como punto de corte $\pm 0.75\%$ de la desviación estándar.
Material	Formulario de Google

Instrumento II: Cuestionario de toma de decisiones

El cuestionario para medir la toma de decisiones se conformó de cuatro dimensiones como el análisis situacional, la evaluación de alternativa, la implementación de soluciones y el desarrollo de alternativas, para ello se construyó un cuestionario de 29 ítems que pasaron por procesos de validez de contenido y confiabilidad medido en una escala de Likert de cinco opciones.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de toma de decisiones

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de toma de decisiones
Autor	Jason Luis Vargas Alcántara
Objetivo	Medir objetivamente el nivel de toma de decisiones en los colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
Ámbito de aplicación	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
Informadores	Colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
Administración	Individual o colectiva
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	30 minutos aproximadamente.
Significación	Medir la toma de decisiones en base a sus factores: análisis situacional, la evaluación de alternativa, la implementación de soluciones y el desarrollo de alternativas.
Finalidad	Determinar el nivel de toma de decisiones de los colaboradores para establecer propuestas que ayuden a tomar mejores decisiones.
Puntajes	Las puntuaciones consideradas fueron de malo, regular y bueno considerando como punto de corte $\pm 0.75\%$ de la desviación estándar.
Material	Formulario de Google

3. 7 Análisis estadísticos e interpretación de los datos

Los datos obtenidos en la aplicación de los cuestionarios son procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 25 para proceder a realizar los análisis estadísticos descriptivo e inferenciales.

Se realizó el análisis de confiabilidad de ambos instrumentos considerando la totalidad de los puntajes obtenidos, lo que demostraron es que el nivel de confiabilidad es considerado alto para el recojo de datos.

Luego se realizó el análisis descriptivo expresando los resultados en tablas y gráficos estadísticos que permitieron conocer la problemática que tiene el programa en relación con las variables estudiadas.

Luego se realizó la prueba de normalidad para analizar si los puntajes de toma de decisiones presentan o no una distribución de contraste de normalidad.

Luego se realizó la contrastación de hipótesis mediante la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman puesto que el nivel de significando es menor al 0.05.

Finalmente, se realizaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones a los que se llegó en la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de gestión administrativa

El instrumento de gestión administrativa fue sometido a consulta de juicio de expertos que aplicaron pautas, criterios y mejoras al instrumento dando su aprobación para su aplicación en el trabajo de campo. Por ello, a continuación, se muestra los resultados sobre la validación de juicio de expertos.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de gestión administrativa

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Ramos Chang Jorge Alonso	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vasquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de toma de decisiones

El instrumento de toma de decisiones fue sometido a consulta de juicio de expertos que aplicaron pautas, criterios y mejoras al instrumento dando su aprobación para su aplicación en el trabajo de campo. Por ello, a continuación, se muestra los resultados sobre la validación de juicio de expertos.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario de toma de decisiones

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Ramos Chang Jorge Alonso	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vasquez Ruiz	Aplicable

Los resultados de las tablas 5 y 6 evidencian que los cuestionarios de gestión administrativas y toma de decisiones presentan resultados de validación de aplicables, lo que permite realizar la prueba de consistencia interna.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de gestión administrativa

La confiabilidad del cuestionario de la variable gestión administrativa se realizó mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica en escala de Likert.

Tabla 7

Fiabilidad del cuestionario de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

En la tabla 7, se observa el resultado del estadístico alfa de Cronbach de 0.961, el cual es mayor a 0.75, por lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta al estar entre el intervalo de 0.9 a 0.99 dando como consecuencia que el instrumento es aplicable para el recojo de datos.

Fiabilidad del instrumento de toma de decisiones

La confiabilidad del cuestionario de la variable toma de decisiones se realizó mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica en escala de Likert.

Tabla 8

Fiabilidad del cuestionario de la variable toma de decisiones

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	29

En la tabla 8, se observa el resultado del estadístico alfa de Cronbach de 0.915, el cual es mayor a 0.75, por lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta al estar entre el intervalo de 0.9 a 0.99 dando como consecuencia que el instrumento es aplicable para el recojo de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

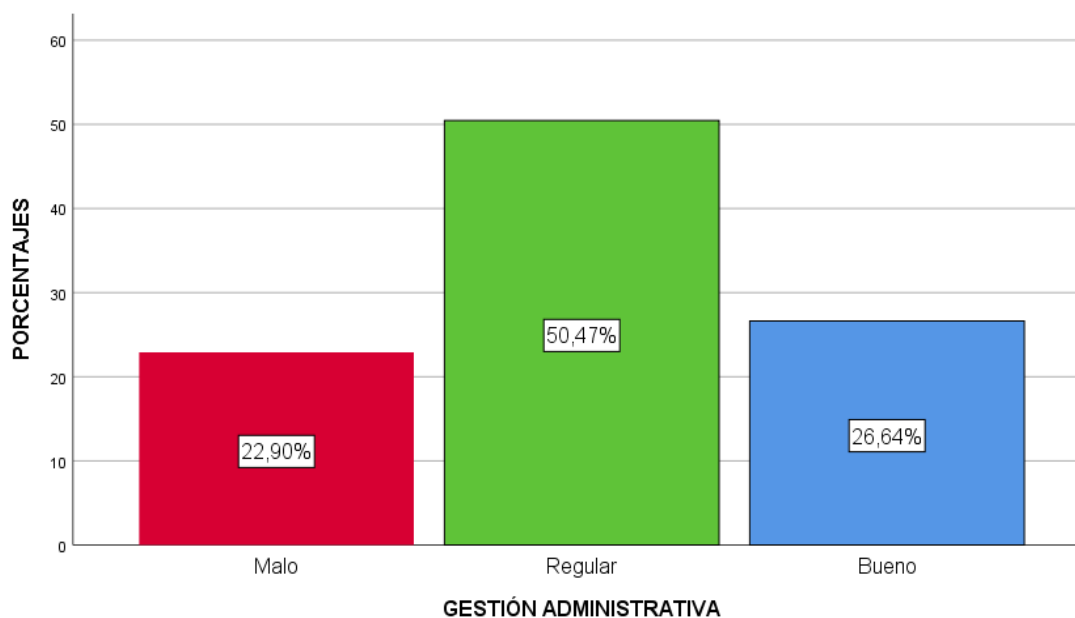
Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	49	22,9
Regular	108	50,5
Bueno	57	26,6

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa



Interpretación

En la figura 1, se observa que 108 colaboradores encuestados que representan el 50.47% estiman a la gestión administrativa en un nivel regular, 57 colaboradores encuestados que representan el 26.64% lo estiman en un nivel bueno y 49 colaboradores encuestados que representan el 22.90% lo estiman en un nivel malo. Esto evidencia que el personal no logra entender de manera clara los objetivos, sienten que a veces no llegan a ser alcanzables; por otro

lado, los canales de comunicación no son los adecuados.

Resultados descriptivos de la variable toma de decisiones

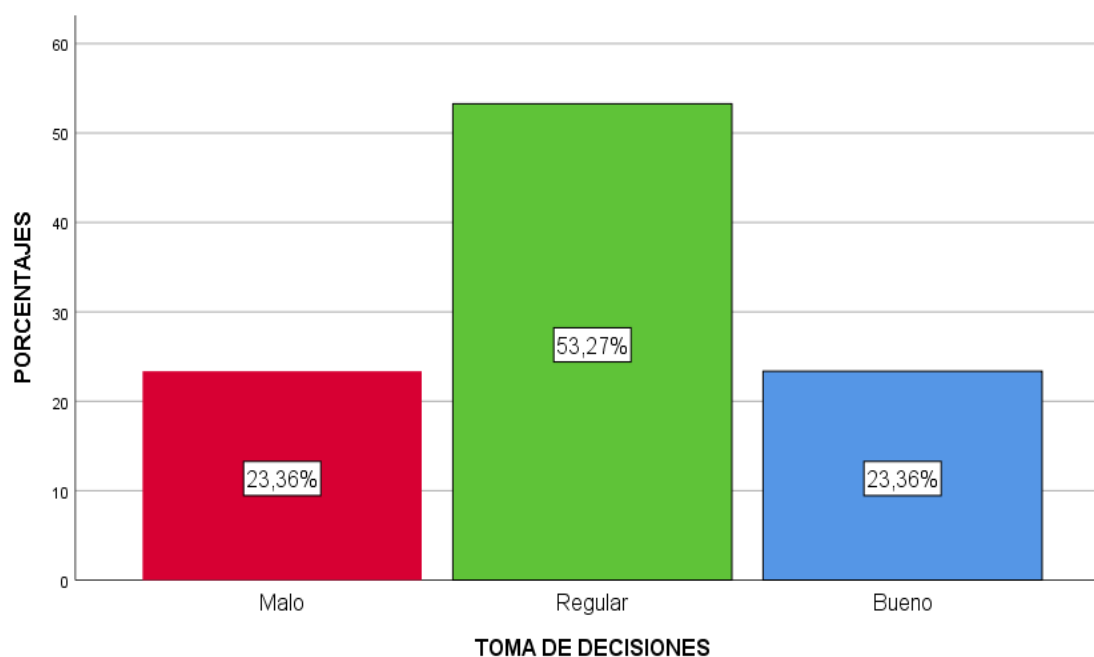
Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable toma de decisiones

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	50	23,4
Regular	114	53,3
Bueno	50	23,4
Total	214	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable toma de decisiones



Interpretación

En la figura 2, se observa que 114 colaboradores encuestados que representan el 53.27% estiman a la toma de decisiones en un nivel regular, 50 colaboradores encuestados que representan el 23.36% lo estiman en un nivel bueno y 50 colaboradores encuestados que representan el 23.36% lo estiman en un nivel malo. Esto evidencia que los colaboradores perciben que la toma de

decisiones no siempre es acertada, no se realiza una evaluación de los posibles problemas, el personal no se siente incluido para la toma de decisiones dentro de la Entidad.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión administrativa

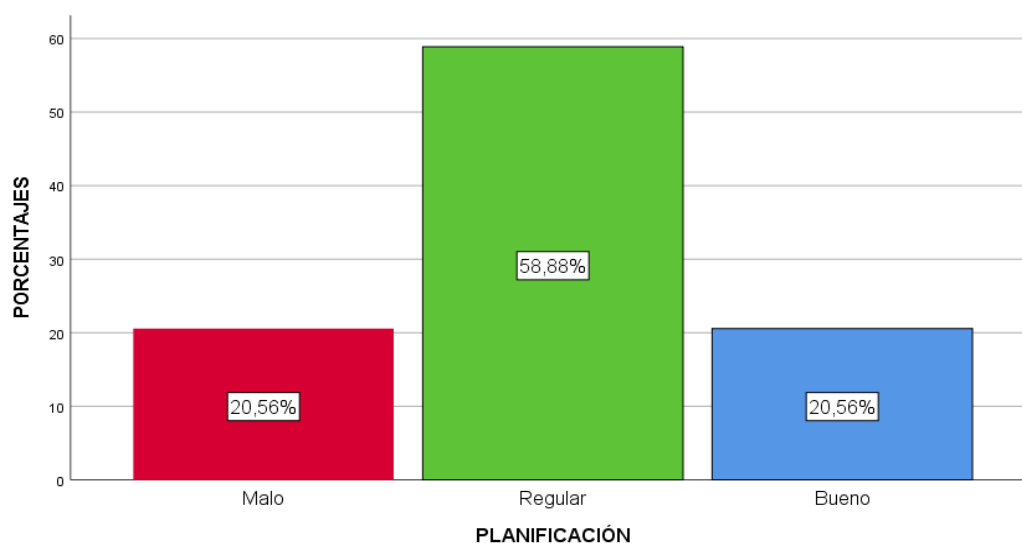
Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión planificación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	44	20,6
Regular	126	58,9
Bueno	44	20,6
Total	214	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión planificación



Interpretación

En la figura 3, se observa que 126 colaboradores encuestados que representan el 58.86% estiman a la dimensión planificación en un nivel regular, 44 colaboradores encuestados que representan el 20.56% lo estiman en un nivel bueno y 44 colaboradores encuestados que representan el 20.56% lo estiman

en un nivel malo. Esto evidencia que los colaboradores sienten que los objetivos que fija la entidad no son alcanzables y que muchas veces no se comprenden de manera clara.

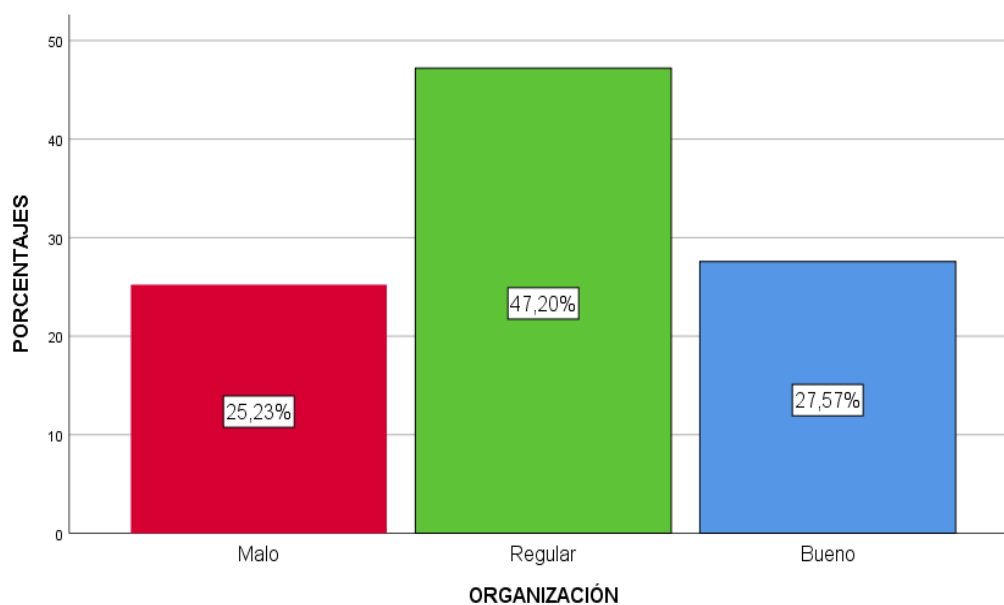
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión organización

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	54	25,2
Regular	101	47,2
Bueno	59	27,6
Total	214	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión organización



Interpretación

En la figura 4, se observa que 101 colaboradores encuestados que representan el 47.20% estiman a la dimensión organización en un nivel regular, 59 colaboradores encuestados que representan el 27.57% lo estiman en un nivel bueno y 54 colaboradores encuestados que representan el 25.53% lo estiman en un nivel malo. Esto evidencia que los colaboradores no tienen una buena

coordinación entre su área de trabajo y las demás oficinas; por otro lado, sienten que los jefes no muestran interés en el trabajo que realizan.

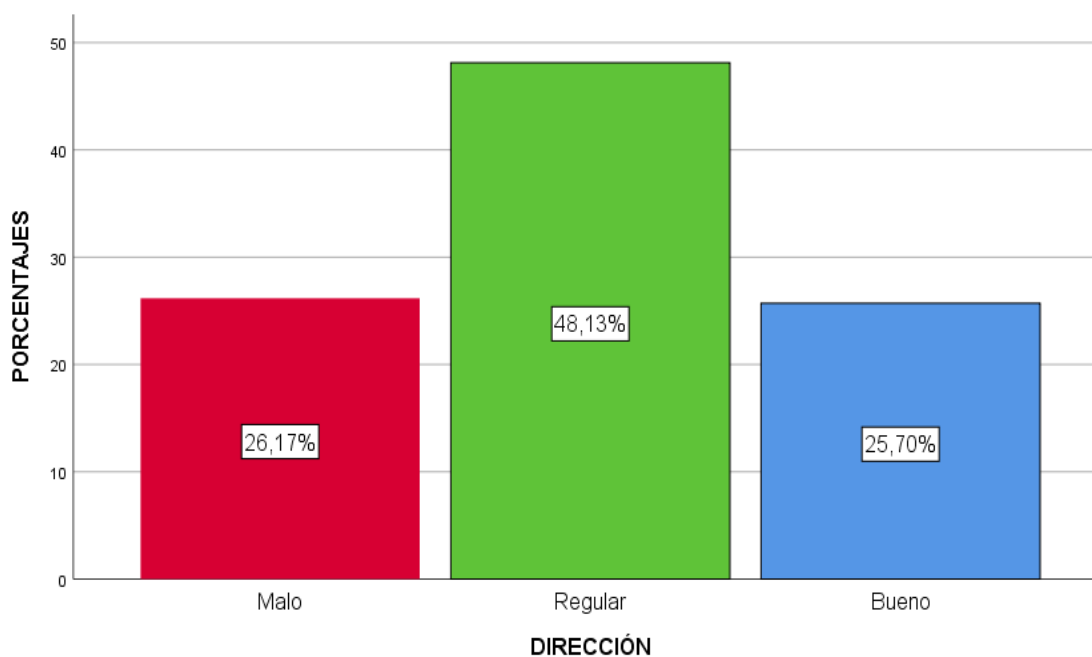
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión dirección

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	56	26,2
Regular	103	48,1
Bueno	55	25,7
Total	214	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión dirección



Interpretación

En la figura 5, se observa que 103 colaboradores encuestados que representan el 48.13% estiman a la dimensión dirección en un nivel regular, 56 colaboradores encuestados que representan el 26.17% lo estiman en un nivel malo y 55 colaboradores encuestados que representan el 25.70% lo estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que los colaboradores no perciben la ayuda de

sus jefes ante una dificultad, la comunicación no es eficaz; asimismo, el personal señala que no realizan sus trabajos a tiempo y no ven en sus compañeros un modelo a seguir.

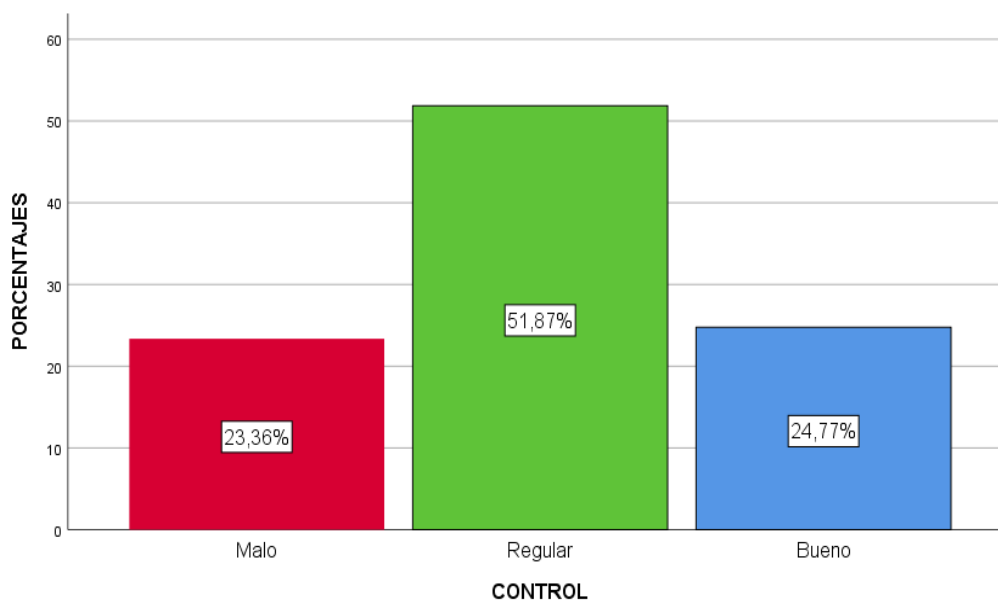
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión control

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	50	23,4
Regular	111	51,9
Bueno	53	24,8
Total	214	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión control



Interpretación

En la figura 6, se observa que 111 colaboradores encuestados que representan el 51.87% estiman a la dimensión control en un nivel regular, 53 colaboradores encuestados que representan el 23.36% lo estiman en un nivel malo y 50 colaboradores encuestados que representan el 24.77% lo estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que el rendimiento de los colaboradores no se

verifica, no se revisa con frecuencia los objetivos de las áreas y las actividades planificadas, no se realizan reuniones para escuchas de mejoras.

Resultados descriptivos de las dimensiones de toma de decisiones

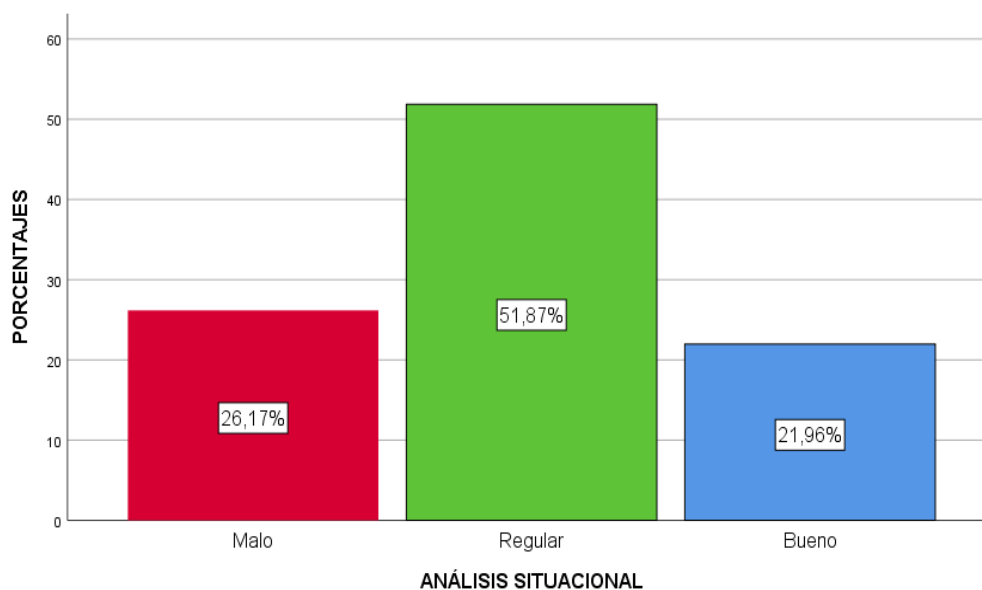
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión análisis situacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	56	26,2
Regular	111	51,9
Bueno	47	22,0
Total	214	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión análisis situacional



Interpretación

En la figura 7, se observa que 111 colaboradores encuestados que representan el 51.87% estiman a la dimensión análisis situacional en un nivel regular, 56 colaboradores encuestados que representan el 26.17% lo estiman en un nivel malo y 47 colaboradores encuestados que representan el 21.96% lo estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que los jefes no transmiten

adecuadamente los problemas de la Entidad a los colaboradores, no se definen con claridad las causas del problema para que se pueda plantear una solución adecuada, cuando se toma la decisión esta no es compartida con el personal.

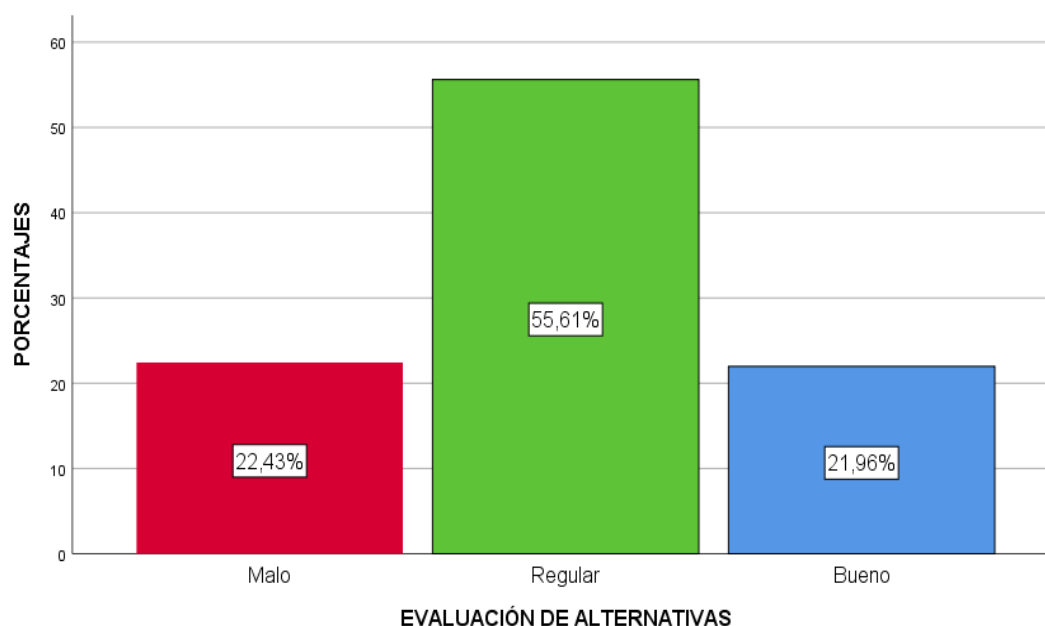
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de alternativas

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	48	22,4
Regular	119	55,6
Bueno	47	22,0
Total	214	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de alternativas



Interpretación

En la figura 8, se observa que 119 colaboradores encuestados que representan el 55.61% estiman a la dimensión evaluación de alternativas en un nivel regular, 48 colaboradores encuestados que representan el 22.43% lo estiman en un nivel malo y 47 colaboradores encuestados que representan el 21.96% lo estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que no se realiza un

adecuado control interno para conducir la organización hacia resultados favorables, las decisiones tomadas se realizan a través de directivas internas, no se permite la toma de decisiones por parte de los profesionales y técnicos.

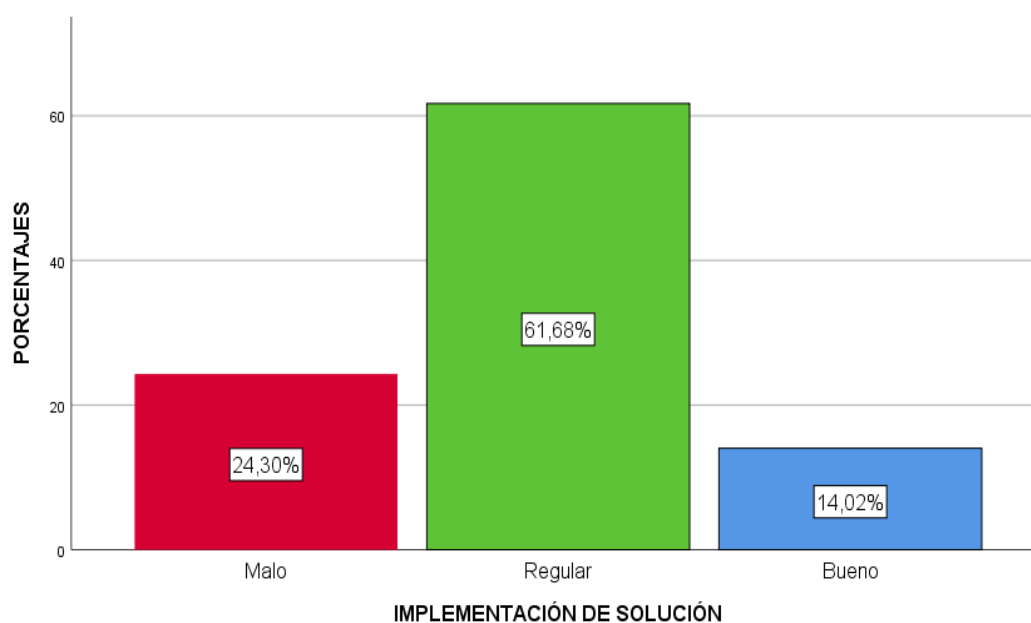
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión implementación de solución

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	52	24,3
Regular	132	61,7
Bueno	30	14,0
Total	214	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión implementación de solución



Interpretación

En la figura 9, se observa que 132 colaboradores encuestados que representan el 61.68% estiman a la dimensión implementación de solución en un nivel regular, 52 colaboradores encuestados que representan el 24.30% lo estiman en un nivel malo y 30 colaboradores encuestados que representan el 14.02% lo estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que los jefes no logran

comprender con claridad las metas y objetivos para tomar una decisión, no se considera importante el factor humano para resolver la problemática detectada en la Entidad, los colaboradores consideran que la comunicación es el principal instrumento para buscar alternativas de solución, se sienten comprometidos y se preparan para desempeñar de manera efectiva en sus funciones.

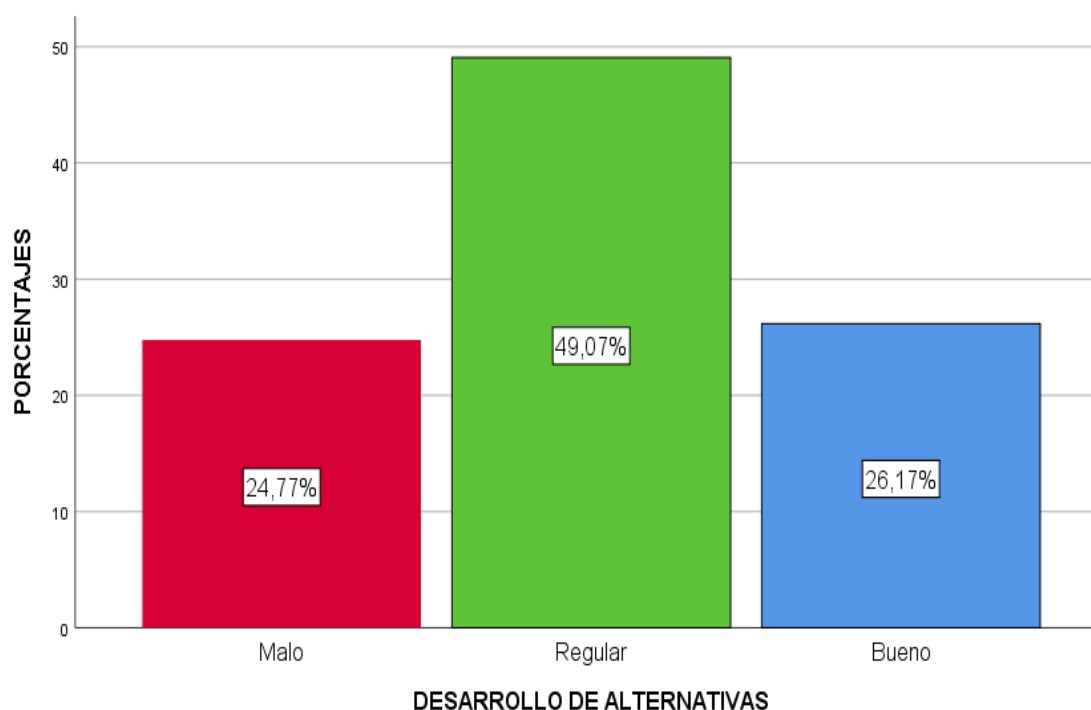
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo de alternativas

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	53	24,8
Regular	105	49,1
Bueno	56	26,2
Total	214	100,0

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo de alternativas



Interpretación

En la figura 10, se observa que 105 colaboradores encuestados que

representan el 49.07% estiman a la dimensión desarrollo de alternativas en un nivel regular, 56 colaboradores encuestados que representan el 24.77% lo estiman en un nivel malo y 53 colaboradores encuestados que representan el 26.17% lo estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que los colaboradores consideran que los jefes no evalúan alternativas para la solución de problemas, los sistemas de trabajo no se mejoran en base a los conocimientos del personal, no se realizan evaluación de resultados de las acciones tomadas para comprobar su efectividad, los planes a corto y largo plazo no son diseñados con criterio lógico para lograrlos, no se asignan suficientes recursos económicos para resolver problemáticas encontradas.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

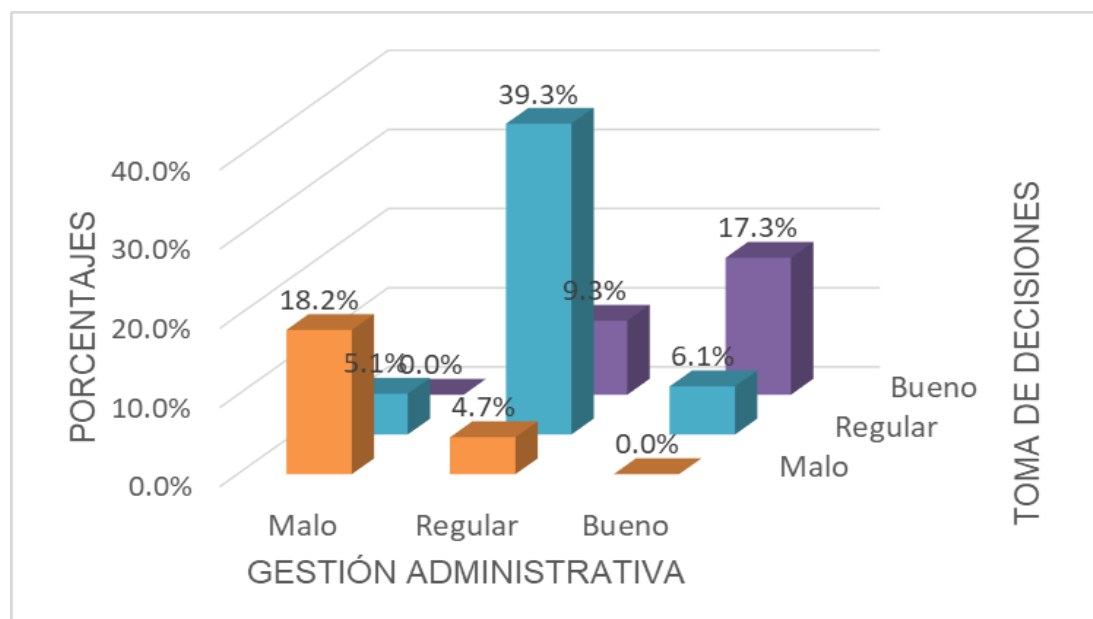
Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión administrativa y toma de decisiones

Gestión administrativa	Toma de decisiones						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	39	18.2%	10	4.7%	0	0.0%	49	22.9%
Regular	11	5.1%	84	39.3%	13	6.1%	108	50.5%
Bueno	0	0.0%	20	9.3%	37	17.3%	57	26.6%
Total	50	23.4%	114	53.3%	50	23.4%	214	100.0%

Figura 11

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión administrativa y toma de decisiones



Interpretación

La tabla 19 y la figura 11 presentan la descripción respecto a la relación de las variables de estudio, donde se puede apreciar que el 18.2% de los encuestados consideran que la relación entre dichas variables como malo. De igual manera, el 39.3% de los encuestados perciben esta relación como regular, en tanto el 17.3% de los encuestados aseguran que esta relación es buena, esto prueba que existe relación positiva y directa entre la variable gestión administrativas y toma de decisiones, de tal forma que se verifica con la correspondiente prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H_0 : La variable toma de decisiones presenta una distribución normal

H_1 : La variable toma de decisiones difiere una distribución normal

Tabla 20

Resultado de la prueba de normalidad de la variable toma de decisiones

		Toma de decisiones
N		214
Parámetros normales ^{a,b}	Media	125,95
	Desv. Desviación	12,409
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,088
	Positivo	,071
	Negativo	-,088
Estadístico de prueba		,088
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

Nota: a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

La tabla 20 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmodorov-Smirnov donde se percibe que la mayoría de los puntajes no se aproximan a una distribución normal en la variable toma de decisiones, el valor de significancia de 0,000 es menor a 0.05, por lo cual el resultado logra rechazar la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, de modo que la distribución de la variable toma de decisiones difiere de una distribución normal. En este sentido, para la prueba de hipótesis se debe usar el coeficiente de correlación no paramétrica aplicando para la prueba de hipótesis la Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la toma de

decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la
Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 21

Resultado de análisis de correlación entre gestión administrativa y toma de decisiones

		Toma de decisiones	
Rho de	Gestión	Coefficiente de correlación	,869**
Spearman	administrativa	Sig. (bilateral)	,000
		N	214

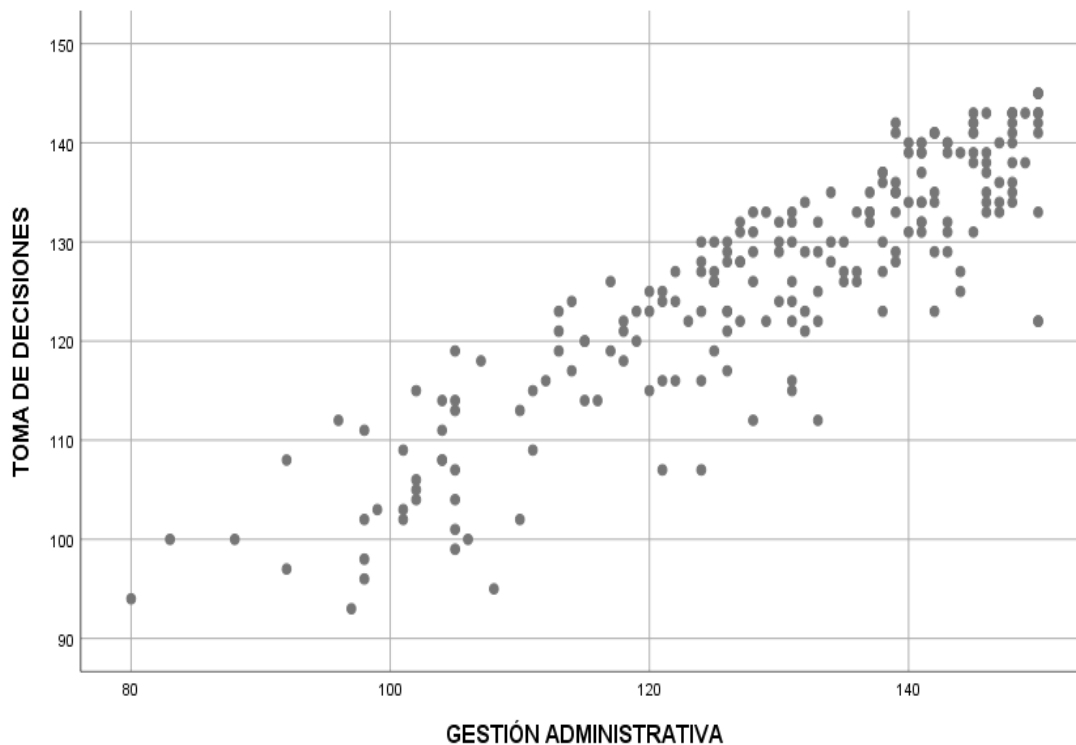
*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 21 se observa los resultados de la relación entre las variables gestión administrativa y la toma de decisiones, a un nivel de significancia de 0,00 que es menor que 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un estadístico de Rho de Spearman de 0,869, que permite concluir que existe una correlación positiva alta entre las variables gestión administrativa y toma de decisiones en los colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021

Figura 12

Gráfico de dispersión de las variables gestión administrativa y toma de decisiones



Interpretación

En la figura 12, se puede observar los resultados del gráfico de dispersión, donde indica que existe una relación positiva directa entre las variables gestión administrativa y la toma de decisiones, en este sentido, se puede inferir que a mayores puntajes de la variable gestión administrativa mayores serán los puntajes de la variable toma de decisiones.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la planificación y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021

H_1 : Existe relación significativa entre la planificación y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social,

Cercado de Lima – 2021

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 22

Resultado de análisis de correlación entre la planificación y la toma de decisiones

		Toma de decisiones	
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	,811**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	214

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 22 se observa los resultados de la relación entre la dimensión planificación y la variable toma de decisiones, a un nivel de significancia de 0,00 que es menor que 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un estadístico de Rho de Spearman de 0,811, que permite concluir que existe una correlación positiva alta entre la planificación y la toma de decisiones en los colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la organización y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

H_2 : Existe relación significativa entre la organización y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social,

Cercado de Lima - 2021

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 23

Resultado de análisis de correlación entre la organización y la toma de decisiones

		Toma de decisiones	
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	,810**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	214

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 23 se observa los resultados de la relación entre la dimensión organización y la variable toma de decisiones, a un nivel de significancia de 0,00 que es menor que 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un estadístico de Rho de Spearman de 0,810, que permite concluir que existe una correlación positiva alta entre la organización y la toma de decisiones en los colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la dirección y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021

H_3 : Existe relación significativa entre la dirección y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 24

Resultado de análisis de correlación entre la dirección y la toma de decisiones

		Toma de decisiones	
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	,806**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	214

*Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Inte

Interpretación

En la tabla 24 se observa los resultados de la relación entre la dimensión dirección y la variable toma de decisiones, a un nivel de significancia de 0,00 que es menor que 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un estadístico de Rho de Spearman de 0,806, que permite concluir que existe una correlación positiva alta entre la dirección y la toma de decisiones en los colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre el control y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

H_4 : Existe relación significativa entre el control y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 \rightarrow se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 \rightarrow se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 25

Resultado de análisis de correlación entre el control y la toma de decisiones

		Toma de decisiones	
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	,757**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	214

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 25 se observa los resultados de la relación entre la dimensión control y la variable toma de decisiones, a un nivel de significancia de 0,00 que es menor que 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un estadístico de Rho de Spearman de 0,757, que permite concluir que existe una correlación positiva alta entre la dirección y la toma de decisiones en los colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación teniendo como objetivo en analizar la relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021, los cuestionarios fueron contruidos por el investigador y sometidos a criterios de validez siendo aprobado por criterio de jueces de expertos que indicaron que los instrumentos son aplicables, así como sometidos a criterios de consistencia interna o análisis de confiabilidad para el cuestionario de gestión administrativa se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,961, mientras que para el cuestionario de toma de decisiones se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,915. Ambos instrumentos obtuvieron valores mayores a 0.9 indicando que cumplen con la condición para poder continuar con la investigación.

En relación con la hipótesis general, mediante el estadístico de Rho de Spearman = 0,869 a un nivel de significancia de 0,000 que demuestra que existe correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Medrano (2017) en su tesis: “Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento - 2017” donde se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento probado mediante un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,770 a un nivel de significancia de 0,000. Lo cual permite tener evidencias que desarrollar adecuadamente los procesos de la gestión administrativa también se mejora la toma de decisiones,

es decir, desarrollar adecuadamente la planeación, dirección, organización y control permite tomar decisiones correctas.

En relación con la hipótesis específico 1, mediante el estadístico de Rho de Spearman = 0,811 a un nivel de significancia de 0,000 que demuestra que existe correlación positiva alta entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Medrano (2017) en su tesis: “Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento - 2017” donde concluye que existe relación directa y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento probado mediante un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,768 a un nivel de significancia de 0,000. Esto permite tener evidencias que la planeación es fundamental para poder trazar los objetivos de una organización, y que es importante considerar los factores internos y externos de una organización.

En relación con la hipótesis específico 2, mediante el estadístico de Rho de Spearman = 0,810 a un nivel de significancia de 0,000 que demuestra que existe correlación positiva alta entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Medrano (2017) en su tesis: “Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento - 2017” donde concluye que existe

relación directa y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento (Rho de Spearman = 0,798) a un nivel de significancia de 0,000. Esto permite tener evidencias que la gestión debe preocuparse por tener bien estructurado la empresa, donde los colaboradores conocen las funciones que deben desarrollar orientados al cumplimiento de la visión y la misión de la empresa para el logro de los objetivos planteados.

En relación con la hipótesis específico 3, mediante el estadístico de Rho de Spearman = 0,806 a un nivel de significancia de 0,000 que demuestra que existe correlación positiva alta entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Castro (2018) en su tesis: “Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018” donde se concluye que existe una relación moderada entre la dirección del proceso administrativo y la toma de decisiones, con un resultado de Rho de Spearman de 0,665 a un nivel de significancia menor de 0.05. Esto permite tener evidencias de cualidades como el liderazgo, persuasión, comunicación, motivación, entre otros, para desarrollar una buena dirección impactada significativamente en la toma de decisiones

En relación con la hipótesis específico 4, mediante el estadístico de Rho de Spearman = 0,757 a un nivel de significancia de 0,000 que demuestra que existe correlación positiva alta entre la dimensión control de la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social. Dichos resultados se contrastan con los

resultados presentado por Castro (2018) en su tesis: “Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018” donde se concluye que existe una relación baja entre el control del proceso administrativo y la toma de decisiones, con un resultado de Rho de Spearman de 0,360 a un nivel de significancia menor de 0.05. Lo cual evidencia que el control de las organizaciones debe estar basados en indicadores para la gestión de procesos de avance y desempeño del personal; es decir, la evaluación y medición de las actividades permite detectar y prever desviaciones que pueden afectar la empresa, en lo cual el control ayuda que se efectúen de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan con mucha mayor eficiencia.

Finalmente, para la continuidad de la investigación se sugiere la realización de investigaciones en base a implementaciones de modelos de gestión innovadores adecuados a la situación actual de las empresas, ya que los resultados obtenidos en esta investigación fueron satisfactorios.

5.2. Conclusiones

Primero: Existe correlación positiva alta (Rho de Spearman=0,869), entre las variables gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que cuando los jefes apliquen adecuadamente los principios fundamentales de la gestión administrativa entonces se tomarán mejores decisiones que optimicen el funcionamiento de la Entidad.

Segundo: Existe correlación positiva alta (Rho de Spearman=0,811), entre la planificación de la gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, a un nivel

de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida se realice correctamente la planificación de todas las acciones a tomar considerando los objetivos planteados y la implementación de los recursos entonces se tomarán mejores decisiones que optimicen el funcionamiento de la Entidad.

Tercero: Existe correlación positiva alta (Rho de Spearman=0,810), entre la organización de la gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que este bien estructurado e implementado los manuales de organización y funciones orientados al cumplimiento de la misión y la visión entonces se tomarán mejores decisiones en la Entidad.

Cuarto: Existe correlación positiva alta (Rho de Spearman=0,806), entre la dirección de la gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que los jefes implementen una política de motivación, liderazgo y comunicación, entonces se tomarán mejores decisiones en la Entidad.

Quinto: Existe correlación positiva alta (Rho de Spearman=0,757), entre el control de la gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que los jefes realicen supervisiones, monitoreo de manera constante implementando una retroalimentación eficaz que oriente un adecuado desarrollo de las funciones de los colaboradores entonces se tomarán mejores decisiones en la Entidad.

5.3. Recomendaciones

En relación con el objetivo general, se recomienda a los jefes del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, establezcan un mejor régimen que especifique las funciones, cumplimiento de normas y políticas a través de una retroalimentación para asegurar la eficiencia de sus funciones, así mismo, implementar un sistema que permita recoger información de los colaboradores para tomar decisiones rápidas, adecuadas y efectivas, todo esto es un plan de acción. Esta recomendación se desarrolla con las siguientes actividades:

- Elaborar un mejor manual de organización y funciones donde indique precisamente las funciones que compete a cada colaborador.
- Realizar reuniones semanales para recoger información del acontecer diario de los colaboradores.
- Implementar mecanismos de canalización de incidencias para una mejor toma de decisiones.
- Realizar taller de liderazgo y temas específicos de optimización de desempeño laboral.

En relación con el objetivo específico 1, para la dimensión planificación se recomienda a los jefes definir bien la misión y visión de la Entidad, establecer claramente los objetivos, analizar los recursos disponibles, analizar oportunidades, seleccionar estrategias adecuadas. Esta recomendación se desarrolla con las siguientes actividades:

- Realizar de manera mensual reuniones para concretar actividades.
- Realizar un cronograma de actividades donde indique el cumplimiento de metas.
- Dar a conocer la visión y misión del programa.

- Analizar el alcance de los objetivos
- Inventariar los recursos para el cumplimiento de los objetivos.

En relación con el objetivo específico 2, para la dimensión organización se recomienda que los jefes optimicen la estructura de la Entidad, su articulación y la organización de sus medios, esta organización debe definir claramente responsabilidades, definición de funciones, formación idónea de equipos de trabajo y análisis de los resultados que viene teniendo.

Esta recomendación se desarrolla con las siguientes actividades:

- Implementar reuniones para recoger inquietudes y aspiraciones que permite definir claramente las funciones de los colaboradores.
- Optimizar el manual de organización y funciones.
- Liderar equipos de trabajo.
- Realizar un seguimiento de atención para conocer el éxito de la Entidad.

En relación con el objetivo específico 3, para la dimensión dirección se recomienda a los jefes definir claramente los objetivos, mejorar los canales de comunicación, trabajo en equipo, delegación de responsabilidades, formación continua del personal y aplicar estrategias de motivación al personal. Esta recomendación se desarrolla con las siguientes actividades:

- Realizar actividades dinámicas mensuales con todos los colaboradores
- Realizar actividades de reconocimiento a los colaboradores por el cumplimiento de metas.
- Implementar canales digitales de comunicación con horarios establecidos.
- Analizar actividades de role playing para desarrollar capacidades empáticas.

- Capacitar a los colaboradores para el empoderamiento de sus áreas.

En relación con el objetivo específico 4, para la dimensión control se recomienda a los jefes implementar una evaluación 360°, analizar el cumplimiento de metas, analizar la optimización de los recursos, detectar oportunidades de crecimiento, realizar un monitoreo permanente enfatizando en la retroalimentación de las deficiencias detectadas. Esta recomendación se desarrolla con las siguientes actividades:

- Reuniones mensuales para orientar las nuevas formas de evaluación de desempeño.
- Establecer los mecanismos de retroalimentación.
- Reunión para explicar el cumplimiento de metas y las causas por las cuales algunas de ellas no se logran.
- Implementar políticas de monitoreo permanente.

REFERENCIAS

- Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: Métodos cuantitativos para la administración*. Ecoe ediciones.
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. McGraw-Hill
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación científica: administración economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Pearson Educación.
- Casco, D., Garrido, G., y Moran, V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la economía*, 1(1), 1 - 21. <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.zip>.
- Castro, K. (2018). *Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29456/castro_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. (5ª ed.). Nomos.
- Chiavenato, I. (2014) *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2016). *Introducción a la teoría general de la administración* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Contraloría General de la República (s.f.). *Marco conceptual del control interno*. <http://docplayer.es/68140270-Marco-conceptual-del-control-interno.html>
- Cordova, C. (2018). *Gestión empresarial y responsabilidad ambiental de la empresa Agro Pucalá, Chiclayo, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1360>
- García, J. y Münch, L. (2015). *Fundamentos de administración* (2ª ed.). Trillas.
- Gonzales, A. (2017) *La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., Los Olivos 2017*. [Tesis de

pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3229/Gonzales_NAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, C. (2015). *Proceso administrativo*. Grupo patria.

Hernández R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial Enfoque basado en competencias*. McGraw – Hill

Inca, L. (2016). *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones del Centro de Acopio Guaslán Cantón Riobamba*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo] Repositorio Institucional de UNACH
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3164>

Koontz, H., Weirhrich, H., Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (8ª ed.). McGraw Hill.

Lazo y Macas (2018). *Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermueble S.A, ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de UDG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28047/1/Propuestas-de-Mejoras-en-Gestion-Administrativa-en-la-empresa-Modermueble-S.A.-Ciudad-de-Guayaqui.pdf>

Mendoza-Zamora, W., Delgado-Chávez, M., García-Ponce, T., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Doinio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>

Medrano, A. (2017). *Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento – 2017*.

- [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22082/Medrano_AJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista dominio de las ciencias*. 4(4), 206 – 240. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Münch, L. (2014). *Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Prentice Hall
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Porras, C. (2018). *Procesos administrativos y toma de decisiones, en el área de grados y títulos de una Universidad Privada del Norte de Lima, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36956>
- Prado, A. y Artica, J. (2019). *Comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4145/PRADO%20Y%20LEVANO_POSGRADO_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Programa Nacional Plataformas de Acción (s.f.). ¿Qué es el Programa Nacional PAIS? <https://www.pais.gob.pe/webpais/public/inicio/que-es-el-programa-nacional-pais>
- Ramos, C. (2007). *La gestión administrativa en la toma de decisiones*. Pirámide.
- Reyes, A. (2007). *Administración moderna*. Limusa Noriega.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª ed.). Pearson.

Rueda, C. y Peris, M. (2013). *Toma de decisiones en situación de certeza, riesgo e incertidumbre*. Universidad Politécnica de Valencia.

Steiner, G. (2007). *Planeación estratégica*. Pearson.

Zambrano, L. (2018). *La toma de decisiones en la gestión administrativa de la Empresa Arsaico Cía. Ltda. Cantón Chambo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo] Repositorio Institucional UNACH.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4578>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021	Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021	Variable 1: Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planificación	- Cumplimiento de objetivos - Aplicación de estrategias - Cumplimiento de metas	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [38-40] Regular [30-38) Malo [20-30)
			Organización	- Asignación de funciones - Formulación de estrategias - Asignación de materiales		Bueno [38-40] Regular [32-38) Malo [20-32)
Dirección	- Trabajo eficaz - Supervisión y monitoreo		Bueno [37-40] Regular [30-37) Malo [19-30)			
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la planificación y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?	Objetivos específicos Determinar la relación entre la planificación y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la planificación y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021				

<p>¿Qué relación existe entre la organización y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la organización y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre la organización y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021</p>	<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación eficaz - Cumplimiento de metas - Verificación de actividades - Desarrollo de capacidades 		<p>Bueno [29-30] Regular [23-29) Malo [13-23)</p>
<p>¿Qué relación existe entre la dirección y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la dirección y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre la dirección y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021</p>	Variable 2: Toma de decisiones			
<p>¿Qué relación existe entre el control y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el control y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre el control y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Escala de medición</p>	<p>Niveles y rangos</p>
			<p>Análisis situacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de situación - Identificación de problema - Análisis de causas 	<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces</p>	<p>Bueno [33-35] Regular [28-33) Malo [20-28)</p>
			<p>Evaluación de alternativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de actividades - Planteo de alternativas - Decisiones técnicas 	<p>4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>Bueno [33-35] Regular [27-33) Malo [17-27)</p>

	Cercado de Lima - 2021		Implementación de solución	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad de objetivos - Involucramiento de áreas - Preparación profesional 		Bueno [34-35] Regular [29-34) Malo [23-29)
			Desarrollo de alternativas	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de solución - Efectividad de solución - Resolución de problemas 		Bueno [37-40] Regular [31-37) Malo [21-31)
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística para utilizar			
Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo	Población: 480 colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social. Muestra: 214 colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social.	Variable 1: Gestión administrativa Técnicas: encuesta Instrumentos: Cuestionario de gestión administrativa Variable 2: Toma de decisiones Técnicas: encuesta Instrumentos: Cuestionario de toma de decisiones	Estadísticos descriptivos: <ul style="list-style-type: none"> - Gráficos estadísticos - Cuadros estadísticos Estadísticos inferenciales: <ul style="list-style-type: none"> - Rho de Spearman 			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo se realiza la gestión administrativa en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social. Para ello, debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. El desarrollo de este cuestionario es anónimo y tiene únicamente fines académicos.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	Los objetivos que la Entidad fija son alcanzables.	1	2	3	4	5
2	Los objetivos por áreas son evaluados.	1	2	3	4	5
3	Los objetivos de la Entidad se entienden de manera clara.	1	2	3	4	5
4	Se informa al personal de nuevas estrategias que se realizan en la Entidad.	1	2	3	4	5
5	Se utilizan nuevas herramientas para mejorar las labores.	1	2	3	4	5
6	Los problemas de la Entidad se resuelven inmediatamente.	1	2	3	4	5
7	Las metas de la entidad se revisan periódicamente para ver si se llevan a cabo.	1	2	3	4	5
8	Las metas de la Entidad se identifican por áreas.	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN						
9	La Entidad asigna funciones a los colaboradores.	1	2	3	4	5
10	Comprendes las funciones que realizas.	1	2	3	4	5
11	Tu jefe muestra interés por el trabajo que realizas.	1	2	3	4	5
12	Cuentas con herramientas necesarias para realizar tu trabajo.	1	2	3	4	5
13	Comprendes el organigrama de la Entidad.	1	2	3	4	5
14	Se realiza la coordinación entre tu área de trabajo y las otras áreas.	1	2	3	4	5
15	Se coordina las labores diarias.	1	2	3	4	5
16	Se formulan estrategias para cumplir las metas de la Entidad.	1	2	3	4	5
DIRECCIÓN						
17	Tu jefe te permite participar en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
18	Tu jefe te ayuda ante una dificultad en el trabajo.	1	2	3	4	5

19	Tus compañeros ven en ti un modelo a seguir.	1	2	3	4	5
20	Tus compañeros realizan su trabajo a tiempo.	1	2	3	4	5
21	Tu jefe supervisa las tareas diarias de tus compañeros.	1	2	3	4	5
22	La comunicación en la Entidad es eficaz.	1	2	3	4	5
23	La comunicación entre colaborador y jefe son constantes.	1	2	3	4	5
24	Los canales de comunicación son los adecuados.	1	2	3	4	5
CONTROL						
25	Se verifica el rendimiento de los colaboradores.	1	2	3	4	5
26	Se revisa con frecuencia los objetivos de tu área.	1	2	3	4	5
27	La Entidad verifica las actividades planificadas.	1	2	3	4	5
28	Se realiza capacitaciones para mejorar las actividades del personal.	1	2	3	4	5
29	Se promueve actividades para reforzar el desarrollo de sus capacidades.	1	2	3	4	5
30	Se realiza reuniones para escuchar ideas de mejora.	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE TOMA DE DECISIONES

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social. Para ello, debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación de acuerdo a como pienses o actúes.

El desarrollo de este cuestionario es anónimo y tiene únicamente fines académicos.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
ANÁLISIS SITUACIONAL						
1	Tu jefe transmite adecuadamente los problemas de la Entidad.	1	2	3	4	5
2	Tu jefe define con claridad las causas del problema para plantear una solución adecuada.	1	2	3	4	5
3	Tu jefe comparte con el personal del área la decisión tomada.	1	2	3	4	5
4	En la Entidad se hace una correcta evaluación antes de tomar una decisión.	1	2	3	4	5
5	Considera que se toma decisiones acertadas en la Entidad.	1	2	3	4	5
6	Considera que la Entidad tiene un personal comprometido para resolver la problemática detectada.	1	2	3	4	5
7	Asumes responsablemente las decisiones de tus superiores.	1	2	3	4	5
EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS						
8	Tu jefe supervisa las actividades que se realizan en el equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
9	El dialogo es el principal instrumento para buscar alternativas de solución en beneficio de la Entidad.	1	2	3	4	5
10	Se realiza un control interno para conducir la Entidad hacia resultados favorables.	1	2	3	4	5
11	Ante una situación difícil tu jefe plantea alternativas de solución.	1	2	3	4	5
12	Las decisiones tomadas se realizan a través de las directivas de la Entidad.	1	2	3	4	5
13	Las decisiones tomadas son de acuerdo a las normas establecidas.	1	2	3	4	5
14	La Entidad permite la toma de decisiones por parte de los	1	2	3	4	5

	profesionales y técnicos.					
IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIÓN						
15	Tu jefe tiene claro las metas y los objetivos para tomar una decisión.	1	2	3	4	5
16	Tu jefe toma decisiones de acuerdo a la prioridad de los objetivos.	1	2	3	4	5
17	Considera importante el factor humano para resolver la problemática detectada en la Entidad.	1	2	3	4	5
18	Las decisiones que se toman se comparten con el personal involucrado.	1	2	3	4	5
19	La comunicación es el principal instrumento para buscar alternativas de solución en beneficio de la Entidad.	1	2	3	4	5
20	Te preparas para desempeñar de manera efectiva tus funciones.	1	2	3	4	5
21	Se trazan objetivos a largo plazo para resolver la problemática detectada.	1	2	3	4	5
DESARROLLO DE ALTERNATIVAS						
22	Consideras que tu jefe evalúa alternativas para la solución de problemas.	1	2	3	4	5
23	El sistema de trabajo se mejora en base a los conocimientos del personal.	1	2	3	4	5
24	Tu jefe realiza la evaluación de la efectividad de la decisión con el personal involucrado.	1	2	3	4	5
25	Tu jefe evalúa los resultados de sus acciones para comprobar su efectividad.	1	2	3	4	5
26	Los planes a corto y largo plazo son diseñados con criterio lógico para lograrlos.	1	2	3	4	5
27	Se asignan recursos económicos para resolver cada problemática encontrada.	1	2	3	4	5
28	Se ha establecido el costo total para la resolución de problemas.	1	2	3	4	5
29	Se considera favorable el factor humano para resolver problemáticas detectadas en la Entidad.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: TOMA DE DECISIONES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: TOMA DE DECISIONES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: TOMA DE DECISIONES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI: 17858481

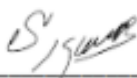
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1075289969&o=1678173572

feedback studio Jason Luis Vargas Alcántara GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TOMA D... /0 3 de 12

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TOMA DE DECISIONES EN EL PROGRAMA NACIONAL PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL, CERCADO DE LIMA - 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
JASON LUIS VARGAS ALCÁNTARA
ORCID: 0000-0001-6259-3620

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

Resumen de coincidencias

18 %

1	repositorio.autonoma.e...	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
3	es.slideshare.net	1 %
4	documenttop.com	1 %
5	Entregado a Aliat Unive...	1 %
6	issuu.com	1 %

Página: 1 de 103 Número de palabras: 16084 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 17°C Nublado 11:12 19/10/2021

Anexo 5. Constancia de autenticidad de realización de investigación en la Entidad



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS



Firmado digitalmente por SANDRA ALICIA CABRERA FIGUEROA
2021/09/21 11:58:11 AM
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/09/2021 07:10:07 -05:00

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 24 de setiembre de 2021

Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Panamericana Sur Km. 16.3 – Villa el Salvador

Presente. -

Asunto : Constancia de aplicación de cuestionarios

Referencia : Tesis "Gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021"

De mi consideración:

Me dirijo a ustedes, a fin de poner en conocimiento que se ha otorgado permiso al Sr. Jason Luis Vargas Alcántara identificado con D.N.I. No. 47497249 a realizar la aplicación de los cuestionarios de investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "Gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021".

Estas actividades se realizaron del 15/05/2021 al 31/05/2021 de forma virtual, en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS".

El Sr. Jason Luis Vargas Alcántara contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios al personal, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

SANDRA ALICIA CABRERA FIGUEROA
JEFA DE UNIDAD
UNIDAD DE ADMINISTRACION



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional PAIS, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 028-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Uri: «{URL_WEB_VERIFICA}» Clase: «{COD_VER_EXT}»

1

Anexo 6. Base de datos

Base de datos de gestión administrativa

VAR 0000 1	VAR 0000 2	VAR 0000 3	VAR 0000 4	VAR 0000 5	VAR 0000 6	VAR 0000 7	VAR 0000 8	VAR 0000 9	VAR 0001 0	VAR 0001 1	VAR 0001 2	VAR 0001 3	VAR 0001 4	VAR 0001 5	VAR 0001 6	VAR 0001 7	VAR 0001 8	VAR 0001 9	VAR 0002 0	VAR 0002 1	VAR 0002 2	VAR 0002 3	VAR 0002 4	VAR 0002 5	VAR 0002 6	VAR 0002 7	VAR 0002 8	VAR 0002 9	VAR 0003 0		
4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5		
4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5		
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5		
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
4	4	3	3	2	1	5	3	4	5	3	3	3	3	5	2	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	
4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	3	3	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	

Base de datos de toma de decisiones

VAR 01	VAR 02	VAR 03	VAR 04	VAR 05	VAR 06	VAR 07	VAR 08	VAR 09	VAR 10	VAR 11	VAR 12	VAR 13	VAR 14	VAR 15	VAR 16	VAR 17	VAR 18	VAR 19	VAR 20	VAR 21	VAR 22	VAR 23	VAR 24	VAR 25	VAR 26	VAR 27	VAR 28	VAR 29	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	2	3	3	3	4	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	4	4	3	3	2	1	5	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	5
5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4
5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
5	5	4	3	5	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5

Anexo 7. Plan de acción de gestión administrativa para la toma de decisiones

	Qué	Cómo	Cuando	Quién	Costo
Acción 1. Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Definir la misión y visión. - Establecer claramente los objetivos. - Analizar los recursos disponibles. - Analizar oportunidades, - Seleccionar estrategias adecuadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar de manera mensual reuniones para concretar actividades. - Realizar un cronograma de actividades donde indique el cumplimiento de metas. - Dar a conocer la visión y misión de la Entidad. - Analizar el alcance de los objetivos - Inventariar los recursos para el cumplimiento de los objetivos. 	Permanente	- Jefes de la Entidad	S/. 1,500
Acción 2. Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Optimizar la estructura de la Entidad. - Articular los medios. - Definir claramente responsabilidades. - Definición de funciones, - Formación de equipos de trabajo. - Análisis de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar reuniones para recoger inquietudes y aspiraciones que permite definir claramente las funciones de los colaboradores. - Optimizar el manual de organización y funciones. - Liderar equipos de trabajo. - Realizar un seguimiento de atención para conocer el éxito de la Entidad. - 	Permanente	- Jefes y colaboradores de la Entidad	S/. 4,000
Acción 3. Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Definir los objetivos. - Mejorar los canales de comunicación. - Trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar actividades dinámicas mensuales con todos los colaboradores - Realizar actividades de reconocimiento a los colaboradores por el cumplimiento de metas. 	Permanente	- Jefes de la Entidad	S/. 2,000

	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades. - Formación continúa del personal. - Motivar al personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar canales digitales de comunicación con horarios establecidos. - Analizar actividades de role playing para desarrollar capacidades empáticas. - Capacitar a los colaboradores para el empoderamiento de sus áreas. 			
Acción 4. Control	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar una evaluación 360° - Analizar el cumplimiento de metas. - Analizar la optimización de los recursos. - Detectar oportunidades de crecimiento. - Realizar un monitoreo permanente. - Retroalimentar empáticamente a los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones mensuales para orientar las nueva formas de evaluación de desempeño - Establecer los mecanismos de retroalimentación. - Reunión para explicar el cumplimiento de metas y las causas por las cuales algunas de ellas no se logran. - Implementar políticas de monitoreo permanente. 	Permanente	- Jefes y colaboradores de la Entidad	S/. 2,500