



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES EN EL CONSORCIO  
EDUCATIVO JOSÉ GÁLVEZ S.A.C., VILLA EL SALVADOR - 2021

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

**AUTORA**

JULISSA LILY MOTA ABANTO  
ORCID: 0000-0002-1129-1048

**ASESOR**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

**LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2022**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos por el impulso y apoyo constante de salir adelante durante el desarrollo de mi carrera universitaria y que hoy me vean en convertirme en una profesional y se sientan orgullosos de mí.

### **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por ser mi guiador hacia un buen camino para poder lograr mis metas y objetivos anhelados para ser la profesional que hoy en día soy. A mi asesor de tesis el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe quien con su paciencia me ayudó y guio con su conocimiento y experiencia en realizar este trabajo de investigación. A los docentes que son jueces expertos que validaron mis instrumentos de estudio y dedicaron de su tiempo en poder revisar y firmar mi validación. Finalmente, a todos los docentes de la carrera de administración de empresas de la Universidad Autónoma del Perú quienes me enseñaron durante el desarrollo de mi carrera el cual será de provecho durante mi vida profesional.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
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
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	21
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	48
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	50
3.2 Población y muestra .....	51
3.3 Hipótesis .....	52
3.4 Variables – Operacionalización .....	53
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	55
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	56
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	59
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	62
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	64
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	66
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	74
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	75
4.6 Procedimientos correlacionales .....	75

**CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones .....	82
5.2	Conclusiones .....	85
5.3	Recomendaciones .....	86

**REFERENCIAS****ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población de colaboradores del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador - 2021
- Tabla 2 Operacionalización de los procesos administrativos.
- Tabla 3 Operacionalización de los procesos administrativos.
- Tabla 4 Ficha técnica de cuestionario procesos administrativos.
- Tabla 5 Ficha técnica de cuestionario de la toma de decisiones.
- Tabla 6 Escala de alfa de Cronbach.
- Tabla 7 Escala de rango de la R Pearson.
- Tabla 8 Resultados de la validación del cuestionario de procesos administrativos.
- Tabla 9 Resultados de la validación del cuestionario de toma de decisiones.
- Tabla 10 Análisis de fiabilidad del instrumento de procesos administrativos.
- Tabla 11 Análisis de fiabilidad del instrumento de la toma de decisiones.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la variable toma de decisiones.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión planeación.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión organización.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión dirección.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión control.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión análisis de la situación.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión evaluaciones alternativas.
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión implementar solución.
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la dimensión desarrollar alternativas.
- Tabla 22 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones.
- Tabla 23 Resultado de la prueba de normalidad de la variable toma de decisiones
- Tabla 24 Resultados de correlación entre los procesos administrativos y toma de decisiones.
- Tabla 25 Resultado de correlación entre la planeación y toma de decisiones.
- Tabla 26 Resultado de correlación entre la organización y toma de decisiones.
- Tabla 27 Resultado de correlación entre la dirección y toma de decisiones.
- Tabla 28 Resultado de correlación entre el control y toma de decisiones.

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos.
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable toma de decisiones.
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión planeación.
- 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 de la situación.
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión evaluaciones de alternativas.
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión implementar solución.
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión desarrollar alternativas.
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones.
- Figura 12 Gráfico de dispersión de la variable procesos administrativos y toma de decisiones.

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES EN EL CONSORCIO  
EDUCATIVO JOSÉ GÁLVEZ S.A.C., VILLA EL SALVADOR – 2021**

**JULISSA LILY MOTA ABANTO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

Esta investigación su objetivo fue analizar la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones de los colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021, el tipo de investigación fue básica, nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo, diseño es no experimental y corte transversal. La población y la muestra fue de 20 colaboradores, el instrumento contiene 42 ítems para los procesos administrativos y para el instrumento de la toma de decisiones con 36 ítems. Los instrumentos fueron contruidos bajo el criterio de validez por jueces expertos. La confiabilidad obtuvo como resultado de 0,964 para el cuestionario procesos administrativos y 0,949 para el cuestionario toma de decisiones mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, el resultado de la investigación tuvo una correlación positiva fuerte entre las variables mediante la prueba de correlación R de Pearson que asciende 0,869, con un nivel de significancia menor a 0,05. Se concluye, que las variables están relacionadas, por lo tanto, se recomienda que la directora establezca decisiones en función de nuevas normas y supervisión laboral para asegurar la eficiencia y eficiencia de sus colaboradores en base a una retroalimentación que pueda cumplir ya con los objetivos establecidos.

**Palabras clave:** procesos, gestión, decisión.



**ADMINISTRATIVE PROCESSES AND DECISION MAKING IN THE  
EDUCATIONAL CONSORTIUM JOSÉ GÁLVEZ S.A.C., VILLA EL SALVADOR –  
2021**

**JULISSA LILY MOTA ABANTO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of this research was to analyze the relationship between the administrative processes and the decision-making of the collaborators of the educational consortium José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador - 2021, the type of research was basic, correlational level, with a quantitative approach, design is non-experimental and cross section. The population and the sample was 20 collaborators, the instrument contains 42 items for the administrative processes and for the decision-making instrument with 36 items. The instruments were constructed under the validity criteria by expert judges. The reliability obtained as a result of 0.964 for the administrative processes questionnaire and 0.949 for the decision-making questionnaire using Cronbach's alpha coefficient, the result of the investigation had a strong positive correlation between the variables using the Pearson's R correlation test that it rises to 0.869, with a significance level of less than 0.05. It is concluded that the variables are related, therefore, it is recommended that the director establish decisions based on new regulations and labor supervision to ensure the efficiency and efficiency of her collaborators based on feedback that can already meet the established objectives.

**Keywords:** processes, management, decision.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad los procesos administrativos y la toma de decisiones cumplen una función muy importante en las instituciones públicas o privadas, puesto que ayuda mejorar la gestión y funciones de los colaboradores, permite que se cumplan con los objetivos que se establece a inicios de cada año escolar ya sea para el área académica y administrativa. Por tal razón, en la investigación titulada *Procesos administrativos y toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021*, en la situación problemática se analiza las deficiencias en los procesos administrativos porque no se cumplen con las funciones de normas y políticas establecidas anualmente, falta de implementación de un sistema que ayude al área administrativa a realizar más rápido sus funciones, también existe falta de comunicación entre los colaboradores. Por lo tanto, para mejorar todo lo mencionado, se requiere la directora toma decisiones que ayuden a mejorar los procesos del planten, también que analice la problemática del área académica y administrativa para darle solución de mayor efectividad con el objetivo que estas se cumplan un corto plazo para que no exista más las irregularidades que se están presentado.

Por lo tanto, el problema general de la investigación es: ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2020?

El objetivo fue establecer la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2020.

Asimismo, la hipótesis alterna formulada para la investigación está relacionada a la existencia de la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en los colaboradores en el Consorcio Educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2020.

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos que permitió especificar explicar y desarrollar de la manera más ordena, en la cual se indicará a continuación:

En el capítulo I, se presentó el planteamiento de problema que menciona la realidad problemática que produjeron la formulación de problemas de la investigación, la justificación, los objetivos, y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se presentó los antecedentes de investigación, las bases teóricas relacionadas a las variables de procesos administrativos y toma de decisiones, y se interpretó las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III, se presentó el marco metodológico, que indica el tipo, diseño, nivel y enfoque en que está realizada la investigación, se indicó también la población y muestra del consorcio educativo, se formuló la hipótesis general y las hipótesis específicas, los procesos de operacionalización de ambas variables de estudio, se indicaron también los métodos y técnicas de estudio, los cuestionarios aplicados. Finalmente se llevó a cabo el análisis estadístico e interpretación de datos.

En el capítulo IV, se desarrolló en base a los resultados los análisis e interpretación que fueron comprendido por la validez y confiabilidad de los instrumentos, también se ejecutó los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, así mismo, se obtuvo datos precisos de la prueba de normalidad y finalmente se contrastación de la hipótesis.

En el capítulo V, se presentó las discusiones de los resultados, conclusiones de la investigación y las recomendaciones para mejorar los problemas identificados en la empresa.

Por último, se indica todas las referencias que se utilizó para desarrollar así mismo también se evidencia también los anexos que comprueban su originalidad.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Los procesos administrativos son conjunto de acciones de organizar, dirigir y controlar se deriva de la planificación en la medida en que estas funciones llevan a la práctica la gestión administrativa. Los administradores de cualquier organización planifican de manera competente tales que tienen que ser eficiente y eficaz para poder lograr con éxito los planes ya establecidos. La planeación por diferentes sean sus enfoques tienen que ver con los logros de la organización ya sea a corto o a largo plazo. Su principal labor de un administrador es tomar decisiones en base de lo que debe, como y cuando hacer, muchas veces en la toma de decisiones son ejecutadas en la planeación ya que es como el motor de los negocios y en efecto, para tener el éxito en una organización es a la adecuada selección de alternativas que tiene hacia al objetivo que quiere llegar.

En la actualidad, los procesos administrativos cumplen un papel importante en las instituciones que es cumplir con los objetivos de corto o largo plazo esto también se va acompañado por la toma de decisiones, las cuales dependen una de otra decisión, y que con mucha frecuencia determinan la eficiencia y eficacia del servicio que puede brindar una empresa.

A nivel internacional, De Puelles (1993) menciona que en España desde los años 90 las instituciones educativas tales como privada y pública cuentan con un control de supervisión y una mejor gestión administrativa, que inicialmente se detectó que muchas instituciones eran informales en sus organizaciones, ya que no había un planeación académico y administrativo este hecho hizo que se realice cambios radicales para una mejor productiva en los directivos académicos. El ministro de educación y formación profesional implemento técnicas más sofisticados y menos

burocráticos para que las instituciones educativas puedan cumplir con los objetivos administrativos y que en la actualidad se ve reflejado dichas políticas y reglas.

En este momento, en Latinoamérica cada institución su proceso administrativo recae sobre el consejo del directivo; el consejo académico no participa en las funciones administrativas, son los rectores que realizan presupuestos mediante las decisiones del consejo directivo ya que ellos fijan las decisiones para la planta física, horarios laborales, uso de espacio y recursos para asegurar los funcionamientos de las demás instituciones. Barzaga et al. (2019) explica que hoy en día se debería de priorizar el sistema financiero y administrativo en las instituciones porque en ocasiones las inversiones no son realizadas de manera efectiva ya que hay mucha quejas por parte de la comunidad por tener un buen servicio, puesto que esto también se ve por las deficiencias en las capacidades gerenciales y decisiones de los directores, quienes por su perfil profesional carecen de información administrativa, por cual se requiere que sean capacitados antes tener un puesto de algo rango, y que tengan más conocimiento sobre las técnicas y herramientas para una buena decisión acertada en la comunidad educativa.

En el contexto nacional, la administración educativa es tarea muy importante e indispensable dentro de cualquier institución educativa, que sin duda alguna contribuye al mejoramiento de la calidad del proceso educativo. En la actualidad las administraciones educativas se ven muy afectadas debido a las múltiples funciones administrativas que deben realizar los directores de los centros educativos privados ya que debido a esto no se cumplen el plan anual educativo y administrativo, tampoco se supervisa el área contable, esto causa deficiencia en sus procesos administrativos y conlleva multas o sanciones por parte del estado, también se perciben quejas en la UGEL. En este año se estableció en el Diario oficial El Peruano. (2020) el Decreto

Legislativo N°1476 donde explica que las instituciones educativas privadas serán supervisadas por un especialista de la UGEL para ver que cumplan con todas las normas legales y educativas que establecieron desde el inicio escolar.

A nivel local, se puede evidenciar cómo algunas instituciones educativas no cuentan con un proceso administrativo adecuado, ya que hoy en día se puede evidenciar muchos colegios no tienen resolución directoral y prestan servicios sin ninguna autoridad del estado, esto se debe también que los trámites burocráticos para poder formalizarse, a estos problemas se evidencia que los directivos toman decisiones equivocadas al no formalizar su servicio, en lo cual muchos estudiantes y todo en plantel educativo son perjudicados. Malpica (2006) explica que las instituciones educativas locales se encuentran en procesos de cambios, guiados por nuevos modelos administrativos, orientados a buscar la calidad y excelencia educativa, por esto se necesita reforzar la actitud y aptitud de los involucrados en la gestión administrativa del sistema educacional, uno de los componentes que inciden en la eficacia del sistema educativo lo constituye la buena o mala gestión.

El Consorcio Educativo José Gálvez Barrenechea su problema principal es que no cuenta con un adecuado proceso administrativo, teniendo en cuenta que cuenta con una plana de docentes y personal del área administrativa que son dependencias importantes para un brindar un servicio de calidad en una institución educativa.

Uno de los problemas que más afronta, es que las normas de reglamento interno no se establecen y que el procedimiento de la gestión administrativa no se actualizan en las documentaciones, por otro lado, los ingresos y egresos no cuentan con un sistema electrónico adecuado que ayude a una mejor operación esta conducta además desmotiva al personal, alejando a este del compromiso de dicha área.

Existen varios factores que esta área se tiene dar una mejora en su problemática ya que también no se presentan a tiempo las documentaciones como notas mensuales y trimestrales, agendas, carpetas pedagógicas, diario de clase por la plana de docentes.

Se observa deficiencias en una supervisión en casi todas las áreas, la falta de procedimientos en la planificación, el descuido o improvisación y sumados a la falta de una correcta organización, esto conduce a un desinterés en mejorar los procesos administrativos.

Respecto a la planificación en el consorcio, a inicios de año se emplea un plan anual académico y administrativo, pero en las cuales no se concretados en lo general, y eso es porque las estrategias no están planteadas correctamente en cual tiende a perjudicar los objetivos.

Respecto a la organización se presenta irregularidades en el organigrama y en el manual de funciones ya que colaborador no cumple a tiempo sus funciones y esto hace que perjudique a todo planten académico.

Respecto a la dirección, dentro el consorcio no hay mucha integridad entre los colaboradores en las áreas académica y administrativa, la falta de comunicación perjudica las actividades que se realiza en el año escolar.

Respecto al control falta mejorar la parte administrativa ya que falta emplear un sistema de software que emplee una mejor función para los procesos que se viene trabajando, por ahora solo se maneja de manera escrita y eso dificulta en la búsqueda de archivos de estudiantes antiguos, tampoco no hay mucha supervisión por parte de la directora perjudicando al área académica.

Respecto a la toma de decisiones por parte de la directora se desarrolla el análisis de la situación que tiene el consorcio y como puede mejorar porque son



muchos factores que necesita observar y examinar de cómo está funcionando y que es lo que sucede dentro de la organización administrativa y académica.

Respecto a la evaluación de alternativas a la directora se le menciona las mejoras que se tendría que adoptar para el funcionamiento del consorcio; sin embargo, hace caso omiso.

Respecto a la implementación de solución se lleva a cabo durante el primer trimestre anual para poder visualizar si las fueron adecuadas las soluciones.

Respecto al desarrollo de alternativas de acuerdo como fue el funcionamiento de las soluciones se complementa para la organización para que pueda realizar durante todo el año escolar y poder así tener menos atrasos en la gestión y que el consorcio funcione sin ningún inconveniente durante el año.

Esta investigación busca que las instituciones públicas como privadas busquen una mejor optimización de gestión para las áreas académicas y administrativas, con ello que los directivos analicen su decisión en beneficios para una solución acertada a corto plazo. Finalmente, esta investigación esta desarrollada con el fin de estudiar la relación de las variables procesos administrativos y toma de decisiones en instituciones educativas.

### ***Problema general***

¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?

### ***Problemas específicos***

¿Cuál es la relación entre la planeación y la toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?

¿Cuál es la relación entre la organización y la toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?

¿Cuál es la relación entre la dirección y la toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?

¿Cuál es la relación entre el control y la toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La importancia radica en lo observado en el análisis en la empresa, lo que demuestra insuficiencias en las tomas de decisiones por parte de la directora en el consorcio educativo, en relación con los procesos de gestión de la institución, observándose además deficiencias en los niveles educativos que son afectados en las áreas administrativa y área académica por no cumplir con lo establecidos en el plan anual, esta problemática observada se busca mejorar con las exigencias requeridas para que el consorcio cumpla sus objetivos.

Justificación teórica. La investigación, pretende brindar información detallada y documentada acerca del estado actual de los procesos administrativos y la toma de decisiones, se busca ofrecer soluciones para futuras investigaciones que permita contar y explicar con nuevas opciones de resultados. Por otro lado, los procesos administrativos se desarrollaron considerando el enfoque teórico de Chiavenato (2001) y para la toma de decisiones se basa en los aportes teóricos de Amaya (2010).

Justificación práctica. La investigación proporciona alternativas en la gestión de los procesos administrativos y toma de decisiones para brindar mejores propuestas para el consorcio educativo. Por otro lado, esta investigación tiene conclusiones importantes que fueron analizadas y explicadas para aportar recomendaciones viables de implementar en el consorcio educativo.

Justificación metodológica. Desde esta perspectiva la investigación realiza una contribución con la estandarización de dos cuestionarios para evaluar los procesos

administrativos y otro para evaluar la toma de decisiones, dichos instrumentos fueron contruidos por la investigadora que pasaron por criterios de validez en base a su contenido en formulación de preguntas.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### ***Objetivo general***

Establecer la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

#### ***Objetivos específicos***

Establecer la relación entre la planeación y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

Establecer la relación entre la organización y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

Establecer la relación entre dirección y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

Establecer la relación entre el control y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

#### ***Limitación relacionada a los antecedentes***

En relación con los antecedentes internacionales se encontró una dificultad ya que se encontraron pocas investigaciones que indaguen simultáneamente las dos variables. Asimismo, a los antecedentes nacionales no se encontraron trabajos de investigación que analicen las variables en el mismo rubro, por lo tanto, dificultaron la contrastación de los resultados.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes de estudios

### ***Antecedentes internacionales***

Zambrano (2018) en su investigación *La toma de decisiones en la gestión administrativa de la empresa Arsaico Cía. Ltda. Cantón Chambo, período 2016*. Esta investigación se realizó con el objetivo fue evaluar los mecanismos que se consideran en la toma de decisiones en la empresa. La investigación que se realizó es de tipo descriptiva y diseño no experimental. La población estuvo constituida por 25 trabajadores (20 trabajadores del área de producción y 5 del área de administración) en lo cual no tuvo muestra. Las conclusiones fueron:

Los procesos administrativos en esta empresa no cumplen con las fases establecidos y desconocen el modelo administrativo es por eso hay déficit en los resultados obtenidos al final de cada periodo. Existe falta de liderazgo ya que los colaboradores en muchas ocasiones no son tomados en cuenta es por ello que hay constante rotación y renuncia de personal. No hay comunicación entre las diferentes áreas porque los trabajadores no son tomados en cuenta para una decisión, puesto estas dificultades vienen siendo deficiente en la empresa.

En aporte a la investigación en la empresa deberían tomar en cuenta las decisiones de sus trabajadores para que así pueda gestionar una buena administración en los procesos de planeación para que en base a su experiencia expongan las deficiencias en cada área o departamento y así establecer metas u objetivos reales que pueda cumplir la organización de manera integral.

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*. Está investigación se realizó con el objetivo de analizar como la gestión administrativa del centro de acopio y como incide en la toma de decisiones. La investigación que se

realizó es de método hipotético deductivo y diseño documental bibliográfica. La población estuvo constituida por 100 personas (22 trabajadores, 20 administrativos, 58 asociación de agricultores). Las conclusiones fueron:

Lo que dificulta de manera directa en el centro de acopio son los procesos administrativos que se viene realizando por parte del Ministerio de Agricultura porque demora atender los requerimientos de manera oportuna y consecuentemente interrumpe el desempeño del centro de acopio.

Falta una implementación de un sistema que ayude a obtener registros reales y precisos de la situación económica del área administrativa del centro de acopio, por lo que se ve reflejado solo son los registros de los empleados y funcionarios administrativos pero estos costos no llegan a cuadrar con los costos reales que hay dentro de la organización.

El área administrativa no cuenta con un espacio adecuado o estructurado que ayude a realizar sus funciones ya que aún está en renovación el local y esto a veces dificulta de que el colaborador realiza de manera oportuna sus actividades.

En aporte a la investigación radica los mecanismos de mejora de los procesos administrativos en la organización, ya que hay áreas que les hace difícil en cumplir con lo proyectado y esto también es generado por la toma de decisiones del gerente del Centro de acopio.

Chávez (2017) en su investigación *Gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del sistema de información PIAD, en la escuela José Martí, de San Isidro de Heredia – Costa Rica*. Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del sistema de información PIAD, en la escuela José Martí de San Isidro de Heredia. Dicha investigación es de enfoque cuantitativo

desarrollada en una muestra conformada por 67 funcionarios de la institución con muestreo no probabilístico de 53 trabajadores. Las conclusiones fueron:

El diagnóstico aplicado en la investigación señaló que el sistema información PIAD, tuvo un resultado negativo y que con ello se llegó a la conclusión que los trabajadores no realizan de manera eficaz sus planificaciones, no cuentan con un cronograma de responsabilidades ni los registros de nuevos estudiantes.

En aporte a la investigación se puede decir que un alto porcentaje de docentes de esta institución desconocen el uso del sistema implementado y que se debería brindar capacitaciones al personal para que puedan mejorar sus funciones administrativas.

Martínez (2017) en su investigación *Gestión administrativa en los procesos académicos de la unidad educativa Luis Augusto Mendoza Moreira, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena*. Está investigación se realizó con el objetivo de analizar el nivel de relación que presenta la gestión administrativa y los procesos académicos en la unidad educativa. La investigación es de diseño descriptiva correlacional además de método inductivo y deductivo. La investigación utilizó el muestreo no probabilístico constituida por 300 personas por el rector, docentes y padres de familia de la Unidad Educativa. Las conclusiones fueron:

Los colaboradores de la institución coinciden en analizar la gestión administrativa con los procesos y como influiría en la administración para que vea resultados en corto tiempo. La autoridad de la institución debe tomar decisiones que permita reducir la falta de coordinación y organización en la gestión y procesos académicos; y que debe implementar reglamentos internos y externos. Se debe hacer un cambio en el proceso de enseñanza en las aulas no es el adecuado ya que se debe que las estrategias y metodologías de enseñanza porque no son captados por

los estudiantes.

En aporte a la investigación, el director de la institución debería hacer cambios en la gestión administrativa y gestión académica ya que no se logrado los objetivos y que puede perjudicar con el tiempo a todas áreas relacionadas al entorno educativo.

García et al. (2017) en su investigación *Gestión administrativa en la toma de decisiones de la empresa familiar Supermercado del Hogar, Estelí*. Esta investigación se realizó con el objetivo de la tesis fue analizar la gestión administrativa y como está incide en la toma de decisiones. La muestra de la investigación fue constituida por los 16 trabajadores del Supermercado del Hogar. Las conclusiones fueron:

La empresa no realiza el adecuado proceso administrativo, puesto que la persona quien lo realiza solo hace reclutamiento de personal, más no hace lo que consiste una función administración que viene siendo la planeación, organización, dirección y control.

No se realiza una buena toma de decisión puesto sus factores externos no influyen al personal, el gerente de este supermercado no tiene en cuenta en lo que es la estabilidad del entorno y que eso perjudica al colaborador.

La investigación explica que el gerente debería analizar antes de tomar una decisión para tenga mejor gestión empresarial en su empresa tanto como el factor externo e interno con sus colaboradores y estos se puede ver mejoras y sean reflejados en corto tiempo.

### ***Antecedentes nacionales***

Huerta (2019) en su tesis *Habilidades gerenciales, la toma decisiones y la gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07*. Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la toma de decisiones con la gestión de los directores de las Instituciones Públicas



de la UGEL 07. La investigación que realizó es de tipo básico no experimental y diseño correlacional. La muestra de la investigación estuvo constituida por 100 trabajadores de 135 instituciones educativas de la UGEL 07. Las conclusiones fueron:

Las habilidades gerenciales de los directores de las instituciones de la UGEL 07 están en proceso, lo que se pudo evidenciar que no cuentan la capacidad y conocimientos de realizar sus funciones en un puesto como alto.

Los directores de las instituciones perteneciente a la UGEL 07 no cuentan con la suficiencia capacidad de gestionar una institución, esto debido a las decisiones que ellos toman y con esto no desarrollen las habilidades gerenciales de la manera más efectiva.

En base a las encuestas el autor de la investigación se detectó que mediante las decisiones de los directores tienen una causa y efecto en sus áreas administrativas que son en su mayoría una mala gestión educativa.

En aporte a la investigación se puede decir que muchos directores de instituciones educativas no cuentan con una buena habilidad gerencial y por ende no se realiza buenas tomas de decisiones para una buena gestión académica y que estos pueden perjudicar a las instituciones de dicha zona correspondiente en la que pertenece la UGEL 07.

Julián (2019) en su investigación *Proceso administrativo y toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú S.A.C., Los Olivos 2019*. Esta investigación se desarrolló con el objetivo de analizar el nivel de relación entre el proceso administrativo y la toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú S.A.C. La investigación es de tipo aplicada, el diseño de la investigación es no experimental - transversal. La población estuvo constituida por 55 colaboradores. El instrumento que se empleó para la investigación fue el cuestionario. Las conclusiones fueron:

En base a los resultados se detectó que falta fortalecer el sistema operacional y las áreas administrativas porque existen muchos desaciertos y se debería realizar un diagnóstico FODA de manera semestral para ver y determinar dónde está fallando la empresa, y que las soluciones se resuelvan con el gerente y jefes de áreas con la finalidad de resolver las acciones y cumplir con las metas y objetivos.

En aporte a la investigación radica en que las constantes supervisiones y monitoreos al personal, garantizan el cumplimiento de lo planeado y resolver cualquier deficiencia o error que se pueda presentar en la empresa, o en tal caso realizar una retroalimentación para que exista mejoras con en el objetivo planteado para así confrontar los errores y esto no perjudique a largo plazo.

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*. Esta investigación con el objetivo de analizar estadísticamente la relación que presentan los procesos administrativos y como incide en la toma de decisiones. La investigación considera un diseño no experimental, transeccional y correlacional causal desarrollada en una muestra de la investigación estuvo constituida por 30 trabajadores de la universidad. Las conclusiones fueron:

El tiempo que propone el área de grados para las entregas de bachiller y títulos de los egresados de la universidad delimita a los procesos ya que no hay un plan de ejecución de la manera más correlativa.

En ocasiones la participación de los colaboradores no es tomados en cuenta, no se percibe la motivación y liderazgo por la jefatura del área.

En aporte a la investigación son los procesos de mejor de la planeación administrativa, indicando al jefe de área las observaciones que perjudican al colaborador ya que no se toma en cuenta sus aportes para una mejora de acciones.

Yañac y Jesús (2019) en su tesis *Procesos administrativos y la toma de decisiones en el área de inventarios Sodimac Canta Callao, 2019*. Esta investigación se realizó con el objetivo de establecer el vínculo entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en el área de inventarios Sodimac Canta Callao. El estudio presenta un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 55 colaboradores del área de inventarios. Las conclusiones del autor fueron:

En base a los resultados se encontró que se debe mejorar los procesos administrativos en el área de inventarios, debido a que no se están estableciendo una buena gestión, con ello también el jefe del área debe tener en cuenta que en base a los resultados que se debe tomar buenas decisiones administrativa para una mejor productividad hacia los colaboradores para que con el tiempo puede mejorar la problemática mencionada. En aporte a la investigación, es mejorar la organización y funciones que se establezcan para los colaboradores, puede ver mejorías más optimas si se realiza auditorias de manera semestral para haya un proceso más eficiente y se cumpla los objetivos a un corto plazo.

Cruz (2018) en su tesis *El proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics S.A.C. Callao, 2018*. Esta tesis se planteó como objetivo determinar el proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa. Esta investigación es de tipo básica con un diseño no experimental, transversal desarrollada en una muestra no probabilística que fueron elegidos deliberadamente con 35 colaboradores. El autor concluye:

En base a los resultados se encontró que en el área de administrativo no se está ejecutando de la manera más eficiente ya que no se tiene claro los objetivos que permite asegurar un buen trabajo y desempeño en los colaboradores y se ve reflejado

en sus cumplimientos de funciones.

En aporte a la investigación se indica que los responsables del área administrativo deben implementar proyectos de mejora, como capacitaciones, establecimiento de políticas y estrategias que clarifiquen los objetivos, realizar monitoreo al personal lo cual coadyuvará a mejorar sus funciones y esto se relacionara con la toma de decisiones que establezca el gerente de la empresa.

## **2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable procesos administrativos**

Las bases teóricas de los procesos administrativos son de carácter analíticos porque busca que las leyes y normas satisfagan la actividad administrativa, porque existe un cuerpo organizado de conocimientos sobre todas las áreas en la organización ya que diseña modelos de optimización sobre la base de conocimientos adquiridos en las ciencias básicas que consiste en la aplicación de los principios científicos para la solución de problemas y para la optimización de los recursos.

#### **2.2.1.1. Definiciones de los procesos administrativos.**

Los procesos de gestión es un complemento de conectividad de desarrollo para el rendimiento de manera efectiva en la organización que ayuda a poner ciertas reglas o políticas de normas estructuradas que cuya finalidad es obtener la eficiencia en los objetivos establecidos en la planeación. Chiavenato (2001) indica que: “Es la estrategia para que sea eficaz se requiere que se cumplan las acciones empresariales denominados como planeación, organización, dirección y control que tienen un enfoque global para cumplir con las metas y objetivos” (pp. 131-132).

Anzola (2010) indica lo siguiente:

Los procesos administrativos, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad

de organizar el esfuerzo de un grupo social, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar. (p. 87)

La administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos, Así como indican Casco et al. (2017) los procesos administrativos engloban etapas sucesivas a través de la administración que se interrelacionan formando un proceso sistemático. Tiene dos fases que se debe realizar, la primera es la fase mecánica y dinámica que consiste lo que debe hacerse; es decir, encaminar el futuro organizacional y va de la mano con la planificación y organización, la segunda fase es dinámica que se refiere a cómo orientar a los hechos funcionales por parte de los colaboradores de una empresa y esto va de la mano con el control y dirección. Para finalizar se determina que los procesos administrativos es un flujo continuo e interrelacionado de las actividades que se desarrollan dentro de una organización, y que son de vital importancia para la toma de decisiones y están orientados al logro del objetivo de la organización.

#### **2.2.1.2. La importancia de los procesos administrativos.**

Lo fundamental en una empresa está basada en los procesos administrativos es que estén bien alineados, además permite ir elevando los niveles de productividad, lo que significa que los recursos, tanto humanos como materiales, se vuelven más efectivo, como menciona González (2015) los procesos administrativos son básicamente para todo proyecto social en que lo implica lo importante que es aplicarlo, ya que si no se aplica esto una organización carecería de confianza:

- Implementar los procesos administrativos en cualquier tipo de empresa u organización.
- Funciona para que los recursos trabajen de manera correlativa.
- Obtiene buenos resultados en toda la organización.
- Trabajándolo de la manera correcta se logra obtener los objetivos a corto plazo.
- Permite alcanzar el enfoque global de la organización considerando importante la correcta aplicación de los procesos adecuados.

Casco et al. (2017) expresan lo siguiente:

La administración es el conocimiento en lo que es ser eficiente y efectivos en una empresa ya sea pequeña, mediana o grande, por lo general es necesario poner en práctica los mejoramientos continuos de la gestión administrativa, para cumplir con el objetivo necesario, elaborar un plan de negocios de manera periódico y permanente cada año, servirá para fijar las ventas de sus productos o servicios y así poder tener rentabilidad. (p. 10)

De acuerdo con los autores los procesos administrativos son importantes ya que ayuda a evitar improvisaciones en los momentos más complicados y que esto influyen para obtener decisiones importantes, una de las más fundamental en la organización es la planificación ya que es el proceso que estableces metas y provee medios para alcanzarlos.

### **2.2.1.3. Teoría de los procesos administrativos.**

#### **Teoría de los procesos administrativos según Chiavenato (2001).**

##### **A. Planeación.**

La planeación es la primera función administrativa ya que sirve como base para las demás funciones, en las cuales se requiere el establecimiento de metas o acciones antes de la ejecución de las tareas, para lo cual es necesaria una clara

definición de objetivos estratégicos, como menciona Chiavenato (2001) que la planeación empresarial es básicamente una actividad racional que implica identificar las oportunidades y amenazas del ambiente donde opera la empresa, así como evaluar las limitaciones y fortalezas de la empresa, su capacidad real o potencial para anticiparse a las necesidades y demandas del mercado o competir en condiciones de riesgo con las empresas rivales. En consecuencia, la planeación debe combinar las oportunidades ambientales con la capacidad empresarial y lograr el equilibrio óptimo entre lo que la empresa quiere y lo que realmente puede hacer.

González (2015) menciona que:

La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin esta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaria sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro. (p. 58)

Koontz et al. (2012) definen: “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).

### **Elementos de la planeación.**

La planeación permite a analizar y evaluar mejor los resultados obtenidos, y con ello poder comparar los desenlaces; tienen como finalidad en guiar y poder alcanzar las metas establecidas con ello ayuda a coordinar mejor las funciones.

Koontz et al. (2012) explican que:

- Misión. Función básica que el colaborador debe cumplir en una empresa.
- Estrategia. Es la acción y asignación en los colaboradores para poder alcanzar las metas y objetivos organizacionales ya sea que se pueda cumplir a corto o a largo plazo.

- **Objetivos.** Es el fin de cumplir con lo planeado en la organización.
- **Políticas.** Es las interpretación o explicaciones de reglas generadas por la organización hacia al colaborador.
- **Procedimientos.** Son métodos para desarrollar las actividades de manera más precisa en la organización.

### **Importancia de la planeación.**

La planificación analiza diferentes opciones disponibles para identificar un problema para poder obtener solución eficaz al problema. Al respecto, González (2015) menciona: “La planeación es el patrón para que inicie correctamente sus funciones las empresas” (p. 61).

- Establece que las organizaciones cumplan con la adecuada función estratégica.
- Investiga cuál es la opción correcta antes de definir una decisión de planificación.
- Brinda soluciones óptimas que permiten afrontar los problemas que pueden surgir en la empresa.
- Realiza un diagnóstico externo de la empresa para evitar decisiones no adecuadas.
- Su enfoque es hacia el futuro.
- Se complementa con el análisis FODA.
- Estratégicamente evalúa mejor sus alternativas.
- Efectúa con un tiempo establecido y programando los recursos de la empresa.

### **Tipos de planeación.**

#### **Planeación estratégica.**

Esta planeación ayuda en analizar los factores con los objetivos de la



organización ya que suele trazarse en general en varios años, y consiste en detallar su fijación en el mercado competitivo. Chiavenato (2001) afirma que:

La planeación realizada en el nivel institucional de una empresa recibe el nombre de planeación estratégica. Los dirigentes, en el nivel institucional de la empresa, cumplen la tarea primordial de enfrentar la incertidumbre generada por los elementos incontrolables e imprevisibles desde el ambiente de tarea y el ambiente general. (p. 145)

Por esa razón esta estrategia orienta y coordina las políticas generales de la empresa en un mediano y largo plazo.

Las características principales de la planeación estratégica son para que las funciones se mantengan a larga plazo siendo estas precisas y puntuales y que este reflejado en toda la organización, y con ello permite que el buen desempeño de los colaboradores siempre cuando el proceso es continuo y apoyadas hacia la planificación.

En ese sentido, González (2015) menciona que:

- Ayuda que las contingencias que puedan surgir en el futuro se afronten con efectividad.
- Se toman decisiones adecuadas en el momento oportuno.
- Se pueden corregir los errores inmediatos.

### **Planeación táctica.**

La planeación táctica ordena los pasos específicos e importantes para implementar el plan estratégico. Es una consecuencia de la planeación estratégica que se crean planes tácticos para todos los niveles de una organización. Chiavenato (2001) afirma: "Con anticipación las funciones y metas a realizar para poder alcanzar con prioridad dando soluciones óptimas y precisas a la empresa, manejando siempre

una hipótesis para saber manejar el presente y visualizar el futuro con los objetivos establecidos” (p. 169). Asimismo, este plan busca mejorar las diversas áreas de la organización considerando su tamaño, su planeación básica a corto y mediano plazo.

La planeación táctica presenta características primordiales como los objetivos de la organización, ya que son los colaboradores que se dividen sus actividades entre ellos mismos para poder entender las necesidades con los objetivos y metas establecidos.

- Se determina dentro de la planeación estratégica.
- Son los gerentes quienes determinan el nivel de la empresa.
- Cada área específica tiene su actividad donde es integrado por la misma empresa.
- La comunicación e información interna y externa es parte fundamental que debe de organizar mensualmente en la empresa.

#### **Planeación operacional.**

Es brindar al personal una visión clara y precisa de sus funciones y responsabilidades dentro de la organización y a la par teniendo en cuenta que este tipo de planeación con las metas y objetivos del plan estratégico. Chiavenato (2001) menciona que: “Se puede concebir como un sistema: comienza por los objetivos establecidos por la planeación táctica, desarrolla planes y procedimientos detallados y proporciona información de retroalimentación para proporcionar medios y condiciones que optimicen y maximicen los resultados” (p. 186), básicamente consigna las funciones operativas a realizar en la empresa.

Las características de la planeación operativa son designadas por el jefe del área de una organización:

- Considera los lineamientos de la planificación estratégica y táctica.

- Normalmente lo realizan los jefes de menor orden jerárquico.
- Generalmente trabajo acciones planificadas previamente.
- Es preciso con las reglas y los procedimientos.
- Normalmente son planificaciones a corto plazo.

### **B. Organización.**

Es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de las diferentes áreas de la empresa, ordenando y distribuyendo el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización. Al respecto, Chiavenato (2001) menciona que:

La organización es donde todo el personal de la empresa interactúa para alcanzar los objetivos y metas específicas. Del mismo modo constituyen un ejemplo de organización social que conlleva 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. (p. 205)

La organización es un punto importante ya que conlleva analizar entre todos los miembros ya sea de diferentes áreas. Según González (2015) este proceso de organización es importante por lo siguiente:

- Especifica la estructura correcta de la organización.
- Evita las funciones dobles dentro de la empresa.
- Se considera un medio para el logro de lo planificado.
- Coordina la división del trabajo organizacional.

Los procesos de la organización son pasos para ejecutar los objetivos que trazan entre los miembros de la organización. Chiavenato (2001) afirma: “La organización trae como resultado una estructura formal que debe considerarse como marco que integra todas las funciones de acuerdo con el modelo elegido por los

dirigentes, el cual sugiere orden, arreglo lógico y relación armónica” (p. 209). En este sentido, los procesos de organizar es estructurar e integrar los recursos y los órganos encargados de su administración, relacionarlos y fijarles sus atribuciones.

La organización formal son divisiones de trabajo en la organización para establecer mejor comunicación entre los colaboradores y así mejorar su rendimiento.

Chiavenato (2001) menciona que:

Son la división de los trabajos y la integración de los colaboradores, deben tener en cuenta los procesos de la organización es generalmente aprobada por la dirección y comunicado a todo el personal informando su manual de funciones, descripción de cargos, normas y reglamentos, etc. (p. 221)

González (2015) lo define como:

En 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, también son parte los manuales de la organización, que definen por escrito la organización de la empresa para asegurarse que las responsabilidades de todos son comprendidas por los interesados. (p. 75)

Finalmente, su estructura está planificada por los administradores de la organización y se suele plasmar en documentos, normas, procesos y organigramas.

La organización informal está estructurada juntamente con la organización formal, puesto que ambas interrelacionan los colaboradores y jefes para un mejor complemento organizacional.

Chiavenato (2001) afirma que: “Está integrado por un grupo de personal que no aparecen en el organigrama ni en ningún otro documento formal, de tal modo que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de ellos ocupan un cargo por

interacciones” (p. 222).

González (2015) también lo define como:

La organización informal se puede definir como redes de alianzas o esferas de influencia, que existen, aunque no se hayan tomado en cuenta en el organigrama formal. En todas las empresas, las organizaciones informales definen sus propias reglas y tradiciones, que nunca se definen por escrito porque se cumplen habitualmente. (p. 75)

Por ende, no siempre esta proyectada a los objetivos de la organización ya que son de carácter espontaneo por las relaciones interpersonales que de se desarrollan por los miembros.

### **C. Dirección.**

Implica un nivel de ejecución a realizar las actividades productivas en el nivel del desarrollo de las acciones, como indica Chiavenato (2001) al afirmar que:

Es unos de los retos más complejos en las funciones administrativas porque utilizan los gerentes y/o jefes para influir a los demás trabajadores, pues tienen que cumplir con una orientación, comunicación y liderazgo porque esto hará que se sienta motivado y conforme en su área de trabajo en la empresa. (p. 223)

Asimismo, según González (2015) lo define como: “Dirección es el corazón de la Administración, dado que realiza todos los movimientos para que lo demás funcione sinérgicamente” (p. 105). Para concluir nos facilita los procedimientos que se pretenden llevar a cabo y permite comprender y activar la capacidad humana de una empresa.

La importancia de la dirección está relacionada con el capital humano de la organización que se sienta motivado al correcto funcionamiento de la dirección

administrativo. Según González (2015) la dirección es relevante porque:

- Motiva a todo el personal de la organización.
- Logra la comunicación entre colaboradores y jefes.
- Lo que se establece en la planeación y organización, se desarrolla dentro de un marco sistemático.
- Propicia un buen clima laboral en la empresa.
- Se toman decisiones para un bien en el futuro

La motivación. Esto influye la misma organización hacia los colaboradores para que se sientan integrados en la organización. Al respecto, Chiavenato (2001) menciona que:

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. 224)

Por ende, los administradores deben hacer uso desde luego de los motivadores que induzcan a los colaboradores a desempeñarse efectivamente a favor de la empresa en la que emplea.

González (2015) menciona:

Es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo, que los llevará a cumplir con la meta deseada. La motivación es un elemento básico de la dirección, porque a través de ésta se logra la realización del trabajo para lograr los objetivos de la empresa. (p. 112)

Finalmente, la motivación laboral está principalmente relacionado directamente

con sus colaboradores y esto aplica en todas las organizaciones puesto que le permite alcanzar los objetivos organizacionales planteados.

Supervisión. Conecta directamente con la dirección y control con el objetivo de que el colaborador cumpla estrategias y metas de la organización. Chiavenato (2001) indica: “La supervisión constituye una función de dirección ejercida en el nivel operacional de la empresa” (p. 227). Asimismo, en la organización tiene que supervisar constantemente a todas las áreas que la ejecutan para que así el colaborador cumpla con lo previsto.

González (2015) indica que:

La supervisión es la conducción y dirección de los empleados de nivel inferior en una organización. La supervisión para la empresa es muy valiosa, dado que mediante ella se le orienta a la acción a los colaboradores, para que se logren los objetivos. (p. 107)

Finalmente, esto ayuda que los colaboradores continuamente tengan un mejor desempeño y puedan ser evaluados constantemente su desempeño en la organización.

Comunicación. Es importante para las buenas relaciones internas, favorece la transmisión de información con los gerentes, jefes y colaboradores para que así mejore el nivel de desempeño.

González (2015) menciona:

La comunicación es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica. Por ende, es importante para que cualquier operación que realicen los colaboradores dentro de la organización exista una comunicación asertiva para que haya un buen

entendimiento e información entre los diferentes departamentos sea confiable y directa. (p. 108)

Liderazgo. Los altos mandos gerenciales deben tener la habilidad en poder influir hacia los demás, la meta es que el colaborador se sienta motivado para poder desarrollar al máximo sus cualidades profesionales dentro de la organización. Chiavenato (2001) afirma que:

Es importante que toda organización establezca el liderazgo ya que esto influye mucho hacia los colaboradores en diferentes áreas y además es esencial que, en todas funciones administrativas como la planeación, organización, dirección y control, pero más énfasis se requiere en la función de dirección porque esta más de cerca con los colaboradores. (p. 230)

González (2015) menciona que:

Es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización. Es también las personas que ayudan a un equipo o grupo a identificar hacia dónde se dirige y luego los motiva para lograr sus metas. Sin el liderazgo una empresa sería solamente una confusión de recursos, es decir, se requiere de éste para desarrollar al máximo estos recursos y la empresa logra lo que pretende. (p. 110)

Asimismo, la realización de una líder debe tener una influencia importante para asegurar que los administradores son líderes efectivos que influyan positivamente en el accionar de los colaboradores.

#### **D. Control.**

El control asegura que las funciones terminen efectivamente y estas se conduzcan las metas de la organización, y a través con las normas de desempeño que tiene el colaborador podemos medir los resultados obtenidos y encontrar las



medidas a implementarse para corregir.

Chiavenato (2001) afirma que:

El control verifica si la ejecución está acorde con lo que se planeó; y cuanto más completos, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el periodo para el cual fueron hechos, más complejo será el control. Esta función de los procesos administrativos es la última fase, en la cual es primordial 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 previa. (p. 235)

Finalmente, el control es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los objetivos y metas de la organización.

La importancia del control es poder implementar los cambios en el futuro que se pueda realizar en la empresa, facilitando el trabajo en equipo entre los colaboradores para medir su desempeño.

González (2015) menciona que:

- Detecta vacíos administrativos o corrige los errores brindando mejoras.
- Realiza soluciones más asertivas.
- Implica a todos los colaboradores de la organización para puedan desarrollar sus capacidades.
- Informa y realiza procesos más exactos para un mejor proceso.
- Ayuda a reducir costos y tiempo, y con ello simplifica los errores.

En este sentido, el control brinda ciertos cambios que permiten obtener mejores resultados mediante la evaluación observada de los procesos implementados luego de la planificación.

Las etapas del control nos permiten a elegir una mejor opción para corregir las fallas que se presentan, ya que con este proceso nos ayuda a evaluar mejor los resultados de la planeación.

Chiavenato (2001) indica que las etapas son:

La evaluación del desempeño exige una definición exacta de lo que se pretende medir. En caso contrario, el proceso caerá en errores y confusiones; es importante corregir y verificar cual son los límites donde se pueda aceptar dicha variación, aunque no siempre se exige correcciones, sino sólo aquellas que sobrepasan los límites de los patrones y la acción correctiva con el objetivo del control es indicar cuándo, cuánto, dónde y cómo debe ejecutarse la corrección. (p. 35)

### **2.2.2. Bases teóricas de la variable toma de decisiones**

Las bases teóricas de la toma de decisiones son de carácter psicológico puesto que se puede considerar como una actividad fundamental en el ciclo de vida de cualquier persona. La toma de decisiones determina el curso de acción que sigue el individuo para alcanzar determinados fines como satisfacer su propio bienestar, en la toma de decisiones influye mucho el estado emocional, pues la sensatez propicia una correcta toma de decisiones.

#### **2.2.2.1. Definiciones de la toma de decisiones.**

La toma de decisiones es el proceso de selección entre cursos alternativos de acción, basado en un conjunto de criterios, para alcanzar uno o más objetivos,

Al respecto Amaya (2010) afirma que: “Es fundamental en cualquier actividad humana que todos somos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas del conocimiento” (p. 3).

Asimismo, la toma de decisiones es la selección de un proyecto de acción de entre varias alternativas; se encuentra en el centro de la planeación.

Chiavenato (2005) indica que: “Son acciones que permiten una correcta selección de alternativas que lleva a una toma de decisiones en la vida diaria de las personas y muchas veces influyen un grado de inseguridad porque no cuentan con una autoestima para decisiones asertivas” (p. 362).

Finalmente, la toma de decisiones se encuentra centralizada en el gerente, quien, a su vez, supervisa y es consultado por todas las áreas de la empresa. Según Pulgar y Ríos (2011) explican que:

Esta rutina de concentración de decisiones y actividades puede crear desorganización e ineficiencia. Debido a que la empresa tiene un gran número de trabajadores fuera de la oficina, en la construcción la toma de decisiones es bajo otros parámetros, los cuales son supervisados por los respectivos supervisores de obra. (p. 406)

### **2.2.1.2 Diseño de proceso de toma de decisiones.**

El proceso de toma de decisiones se distribuye en todos los niveles de la organización ya que se debe tomar acciones que cumplan con las expectativas de los objetivos, una correcta toma de decisiones implica varios procesos como el análisis de las situaciones, sus pros y sus contras para finalmente tomar correctamente la decisión.

García y Münch (2015) indican que:

Organización en crisis, es cuando una organización anda mal, sin resultados, con muchas pérdidas, el líder debe tomar las decisiones centralizadas, autocráticas y la organización estable, es cuando una organización tiene delegada la toma de decisiones en sus diversos niveles. Aquí es importante

mencionar la necesidad de que la toma de decisiones este normalizada y estructurada, de manera que sea eficaz para la organización. (p. 322)

Por ende, los gerentes deben tomar muchas decisiones todos los días, algunas de ellas son decisiones de rutina mientras que otras tienen una repercusión drástica. Sin embargo, cuando las decisiones son complejas, criticas o importantes, es necesario tomarse el tiempo para decidir analíticamente.

### **2.2.1.3. Etapas de la toma de decisiones.**

La toma de decisiones es un conjunto de procesos porque durante un periodo de tiempo suceden una serie de etapas de forma secuencial, detallándolas a continuación:

#### **Identificar el problema.**

Detectar el problema, conocer la problemática existente y ver las distintas opciones para solucionarla, este paso será el punto para analizar los motivos que se presenten en la organización,

García y Münch (2015) mencionan:

Para tomar una decisión es básico primero identificar 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. (p. 323)

En conclusiones, cuando se presenta dificultades en la organización se debe realizar este primer punto de identificación de problema ya que con esto nos conlleva en analizar y ver en que está fallando, y poder así dar la solución de inmediato antes que perjudique a todas áreas en que las constituyen.

**Analizar el problema.**

Existen diversos métodos para analizar el problema, sólo hay que identificarlos para dar una solución de inmediato.

García y Münch (2015) afirman que:

Una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, así como los componentes del sistema en que se desarrolla a fin de 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. (p. 324)

En conclusiones, para que un análisis sea más asertivo y efectivo primero tenemos que concretar las decisiones mas fijas que puedan cumplir con los objetivos al cual queremos lograr, ayuda también que el gerente tome en cuenta opiniones de las demás jefaturas.

**Evaluar las alternativas.**

En este punto las evaluaciones son un punto importante porque es analizar la alternativa más adecuada a la solución del problema, García y Münch (2015) indican: “Consiste en 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” (p. 324). En conclusión, cuando se presentan dificultades en la empresa y se establezcan varias alternativas, primero es evaluar cada una de ellas y cual se acople más a la solución y que se haga en el menor tiempo posible.

**Elegir entre alternativas.**

En cada una de las alternativas de solución se va a ver reflejado el más conveniente pero no siempre llega ser el más acertado por lo que se tiene elegir el óptimo para la organización, García y Münch (2015) indican: “Una vez evaluadas las

diversas alternativas, elegir la más idónea para las necesidades de los sistemas y la que reditué máximos beneficios; seleccionar, además, dos o tres más para contar con estrategias laterales para casos fortuitos” (p. 50). En conclusión, las alternativas nos conllevan a una mejor decisión ya que se ven varias opciones y solo está en las decisiones del gerente o el jefe del área ejecutarlas y ver si aquella decisión tuvo efecto positivo en la organización.

### **Aplica la decisión.**

Ya obtenida la mejor alternativa para la solución de la problemática, consiste en ejecutarla y ver los resultados. García y Münch (2015) indican: “Consiste en poner en práctica la decisión elegida, por lo que se debe contar con un plan para el desarrollo de esta. Dicho plan contendrá los recursos, los procedimientos y los programas necesarios para la implementación de la decisión” (p. 325). Para concluir las etapas de la toma de decisiones es una de las mayores responsabilidades ya que marcan el éxito o fracaso de cualquier empresa, son como el motor de los negocios. En el momento de tomar una decisión es importante que se pueda estudiar el problema o situación y considerarlo profundamente para elegir la mejor opción y así seguir según las diferentes opciones de alternativas y operaciones.

#### **2.2.1.4. Naturaleza de la toma de decisiones gerenciales.**

La clasificación por métodos se realiza dependiendo del procedimiento utilizado para elegir la alternativa final.

Stoner et al. (1996) definen que:

Decisiones programadas, son las decisiones programadas son aquellas tomadas de acuerdo con alguna política, regla o procedimiento, toda organización tiene políticas escritas o no escritas que simplifican la toma de decisiones en situaciones recurrentes al limitar o excluir opciones y las

decisiones no programadas, estas son aquellas que se ocupan de problemas no habituales o excepcionales. Si un problema no se ha presentado con suficientes frecuencias para ser incluido en una política o es tan importante que merece un tratamiento especial, habrá que manejarlo con una decisión no programada. (p. 271)

Para sintetizar, las decisiones programadas se aplican cuando se trata de cuestiones complejas y no complejas. Si una dificultad se repite varias veces y si es factible precisar, prever y analizar sus elementos componentes, posiblemente será un candidato para una toma de decisiones programada y para las decisiones no programadas a medida que ascendemos por la jerarquía organizacional, la capacidad de tomar esas decisiones adquiere relevancia.

#### **2.2.1.5. Criterios para la toma de decisiones.**

Una de las principales funciones de los directivos en la empresa es la planificación, entendida como el proceso de toma de decisiones que hacen posible alcanzar los objetivos previamente planteados. Rueda y Peris (2013) mencionan: “Diseñar las decisiones es establecer los criterios para poder adoptarlos en situaciones que se le pueda presentar al gerente de la empresa” (p. 87).

Además, Rueda y Peris (2013) respecto a los criterios explican:

La certeza, es considerar la probabilidad de ocurrencia en el futuro, desde un punto de vista económico es analizar las acciones que puedan darnos buenos resultados, aunque no siempre puede ser una situación habitual ya que puede tener pérdidas en la empresa. El riesgo, son las acciones que prevé el gerente de los podría ocurrir en la empresa producto de sus decisiones y la incertidumbre, que al igual que con el riesgo, los decisores en muchas ocasiones se enfrentan a decisiones en las que no pueden efectuar

suposiciones sobre las condiciones futuras en las que se desarrollarán los cursos de acción elegidos. (pp. 87 - 88)

Sintetizando los criterios de la toma de decisiones no siempre se determina en el momento preciso de toda la información requerida y mientras más complicado sea la decisión, más difícil resultará conocer todas las alternativas.

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### ***Control***

Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajustan a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

#### ***Dirección***

La dirección desarrolla alternativas en base a criterios para una mejora continua en la empresa.

#### ***Los criterios para la toma de decisiones***

Analizan varias alternativas con normas y criterios con el objetivo de elegir una de ellas, siendo considerada la más adecuada.

#### ***Organización***

Alcanza metas mediante los gerentes hacia sus colaboradores en función de coordinación, motivación y liderazgo.

#### ***Planeación***

La planeación son objetivos que son analizados antes de ser ejecutados por la gerencia de la organización.

#### ***Toma de decisiones***

Son criterios que valora alternativas para poder desarrollarlas para una elección.



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### ***Tipo de investigación***

El tipo de investigación es básica porque tiene su origen en el marco teórico y permanece en esa teórica, además busca incrementar saberes o conocimientos producto de la contrastación de los aspectos teóricos revisados y la realidad investigada.

Al respecto, Ñaupás et al. (2018) explican: “La investigación básica se basa en los resultados de la investigación donde se formulan problemas o hipótesis para resolver problemas” (p. 136).

El alcance de la investigación es correlacional puesto que no existe un análisis de causa y efecto, sino solo un análisis de la situación actual entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en los colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador - 2021.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican respecto a los estudios correlacionales: “Tiene como finalidad en conocer la relación entre dos o más variables en una muestra particular. De vez en cuando solo analiza más de cinco variables” (p. 93).

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que solo se centra en los aspectos observables y susceptible, este enfoque también se utiliza la metodología empírico analítico porque con sus pruebas estadísticas desarrolladas se obtendrá un análisis de datos confiables.

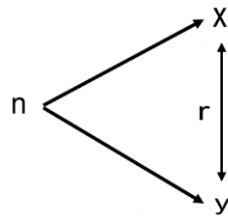
Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) definen: “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis que busquen dar alternativas de solución al problema investigado” (p. 6).

### ***Diseño de investigación***

La investigación pertenece al diseño de investigación no experimental, porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, solo se consideraron sus características tal y como se encontraban en el lugar de estudio.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “Es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. En un experimento, el investigador prepara de manera premeditada una situación a la que son expuestos varios casos o individuos” (p. 174).

La investigación está expresada en el siguiente esquema:



n: muestra que se realiza en el estudio.

X: Variable procesos administrativos

y: Variable toma de decisiones

r: Relación entre las variables

Finalmente, el estudio se encuentra dentro de los estudios transeccionales puesto que la medición de sus variables de realizaron en un solo momento, al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Estas investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 177).

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

La población se conforma con 20 colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador - 2021, quienes son el principal medio para obtener información y lograr los objetivos propuestos.

**Tabla 1**

*Población de colaboradores del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador - 2021*

Áreas	Número de colaboradores	%
Administrativa	2	10%
Contable	1	5%
Pedagógica	17	85%
Total	20	100%

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 195). Por otro lado, los criterios de inclusión que se están considerando con los trabajadores del periodo 2021 y los trabajadores del área administrativa y académica.

### ***Muestra***

La investigación no está considerando una muestra, por el contrario, se decidió aplicar a toda la población; al respecto es importante mencionar que cuando las poblaciones son pequeñas, es importante considerar a todas las unidades de análisis considerados dentro de la población, puesto que estas unidades están al alcance de la investigadora y los resultados son propicios y adecuados.

### **3.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador - 2021

#### ***Hipótesis específicas***

Existe relación entre la planeación y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021

Existe relación entre la organización y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021

Existe relación entre dirección y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021

Existe relación entre el control y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021

### **3.4. Variables – Operacionalización**

#### ***Definición conceptual de los procesos administrativos***

Chiavenato (2007) menciona que los procesos administrativos tienen la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales de una empresa o institución. Toda organización cumple funciones y objetivos establecidos es por lo que los procesos administrativos se transforman en cuatro niveles como la planificación, organización, dirección y control con el fin de alcanzar la competitividad en el mundo empresarial.

#### ***Definición operacional de los procesos administrativos***

Los procesos administrativos se miden en función de las dimensiones que consideran los teóricos consultados como el análisis la situación, evaluaciones alternativas, implementar solución y desarrollar alternativas, así como 12 indicadores y un total de 42 ítems que conforman el instrumento de recolección de la variable procesos administrativos.

**Tabla 2***Operacionalización de los procesos administrativos.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Planeación	- Objetivos	1 al 9		Bueno: [38–43]
	- Estrategias			Regular: [32-38]
	- Decisiones			Malo: [29 -32]
Organización	- Estructura	10 al 18	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno: [39–42]
	- Organizacional			Regular: [33-39]
	- Departamentalización			Malo: [30 -33]
	- Motivación			Bueno: [67-75]
Dirección	- Liderazgo	19 al 33		Regular: [57-67]
	- Comunicación			Malo: [51-57]
	- Evaluación			Bueno: [40 - 43]
Control	- Periodos de control	34 al 42		Regular: [33-40]
	- Calidad			Malo: [28-33]

***Definición conceptual de la toma de decisiones***

El estudio acerca de la toma de decisiones ha sido indagado por diferentes enfoques como psicológicas, sistemáticos y empresariales, pero esta investigación está enfocada en modelos conductuales administrativos que se convierte en elecciones más complejos y termina convirtiéndose en una actividad clave en las empresas. El autor, Nutt (2010) menciona que la toma de decisiones se centra en la teoría organizacional en lo cual se profundiza en el mundo de los negocios que se requiere decisión asertiva para las decisiones gerenciales.

***Definición operacional de la toma de decisiones***

La toma de decisiones es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones (análisis la situación, evaluaciones alternativas, implementar solución y desarrollar alternativas) midiéndose en función de 12 indicadores y un total de 36 ítems que conforman el instrumento de recolección de la variable toma de decisiones.

**Tabla 3***Operacionalización de la toma de decisiones.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Análisis la situación	- Definición el problema	1 al 9		Bueno: [41 - 44]
	- Diagnostico las causas			Regular: [34 -41)
	- Identificación los objetivos de la decisión			Malo: [29 -34)
Evaluaciones alternativas	- Evaluación de alternativas	10 al 18	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Bueno: [38 - 43]
	- Selección de la mejor alternativa			Regular: [34 -38)
	- Minimización de riesgos			Malo: [29 -34)
Implementar solución	- Avance	19 al 27	4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno: [40 - 45]
	- Aplicación de la decisión de responsabilidades			Regular: [34 -40)
	- Asignación de responsabilidades			Malo: [31 -34)
Desarrollar alternativas	- Busca de alternativas creativas	28 al 36		Bueno: [38 - 44]
	- Limitaciones de tiempo			Regular: [34 -38)
	- Lluvia de ideas			Malo: [28 -34)

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

#### ***Métodos de investigación***

El método de esta investigación es el método hipotético deductivo porque se pretende resolver el problema previsto en el consorcio educativo, basado en teorías o en investigaciones anteriores que ayudan a analizar y concluir la hipótesis establecida para luego obtener conclusiones particulares de ella y brindar soluciones.

Rodríguez y Pérez (2017) definen: “El método hipotético deductivo considera como sus pasos la observación del fenómeno, creación de una hipótesis, deducción de consecuencias, y verificación de los enunciados” (p. 13).

## **Técnica**

Hernández y Mendoza (2018) definen: “La técnica de recolección de datos son instrumentos predeterminados y estandarizados. Antes del análisis se recaban todos los datos numéricos” (p. 24).

En la investigación se utilizó la encuesta como principal técnica orientado a la recolección los datos de la muestra respecto a las variables procesos administrativos y toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “La encuesta consiste en un conjunto de preguntas cerradas, respecto de una o más variables que se pretende medir” (p. 318).

### **3.6. Descripción de instrumentos utilizados**

En el desarrollo de la investigación se utilizó como instrumentos los cuestionarios que previamente pasaron por procesos de validación de contenido y análisis de confiabilidad.

Hernández y Mendoza (2018) explican: “La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, las cuales se comentarán brevemente después de revisar los conceptos de validez y objetividad” (p. 229).

Hernández y Mendoza (2018) explican: “La validez 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).

Por lo tanto, en el estudio se considera dos cuestionarios para analizar y evaluar los datos obtenidos de las unidades de análisis, uno que permita medir la variable procesos administrativos y otro para la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C.



### ***Instrumento I. Cuestionario los procesos administrativos***

El cuestionario fue una herramienta que sirvió para medir cuatro dimensiones de los procesos administrativos en los colaboradores del Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., las dimensiones consideradas son la planificación, dirección, organización y control. Para la planificación, organización y control se formuló nueve preguntas por cada dimensión y para la dimensión dirección se formuló 15 preguntas, siendo un total de 42 preguntas. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones.

**Tabla 4**

*Ficha técnica de cuestionario procesos administrativos.*

Características	Descripciones
Nombre	Escala de medición de los procesos administrativos
Autor	Julissa Lily Mota Abanto
Objetivo	Evaluación objetiva de los procesos administrativos en los colaboradores del Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C.
Ámbito de aplicación	Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C.
Informadores	Todos los colaboradores del área administrativa y académica del Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	8 minutos
Significación	Evaluación objetiva de los procesos administrativos en base la planificación, dirección, organización y control.
Finalidad	Identificar si los procesos administrativos en el consorcio educativo se emplean de la manera adecuada en las áreas administrativas y académicas con el fin que todos los colaboradores cumplan con el mismo objetivo que se establece en el plan anual.
Puntajes	Los puntajes se agrupan en tres bloques considerando los resultados de la desviación estándar.
Material	Formulario de Google

## ***Instrumento II. Cuestionario de toma de decisiones***

El cuestionario fue una herramienta que sirvió para medir las cuatro dimensiones de la toma de decisiones en los colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., considerando como dimensiones al análisis la situación, evaluaciones alternativas, implementar solución y desarrollar alternativas. Para cada dimensión se formuló 9 preguntas, siendo un total de 36 preguntas. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones.

**Tabla 5**

*Ficha técnica de cuestionario de la toma de decisiones.*

Características	Descripciones
Nombre	Escala de medición de la toma de decisiones
Autor	Julissa Lily Mota Abanto
Objetivo	Evaluación objetiva de la toma de decisiones en los colaboradores del Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C.
Ámbito de aplicación	Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C.
Informadores	Todos los colaboradores del área administrativa y académica del Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	8 minutos
Significación	Evaluación objetiva de la toma de decisiones en base al análisis de la situación, evaluaciones alternativas, implementar solución y desarrollo de alternativas.
Finalidad	Identificar si la toma de decisiones que emplea la directora es de la manera más adecuada y eficiente en los aspectos administrativos y académicos con el fin que la decisión sea identificada por los colaboradores de todas las áreas.
Puntajes	Los puntajes se agrupan en tres bloques considerando los resultados de la desviación estándar.
Material	Formulario de Google

### 3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

En la presente investigación se aplicaron los instrumentos de las variables en lo cual se recogieron los datos los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico que se desarrolla en bases de datos en el programa SPSS versión 26 para obtener los resultados de gráficos y tablas estadísticas.

Los datos obtenidos de la prueba piloto aplicado a 20 colaboradores del consorcio educativo, permitió realizar el análisis de fiabilidad de ambos cuestionarios mediante el alfa de Cronbach, evidenciado resultados mayores a 0.90 lo cual determinaron que ambos cuestionarios presentan una confiabilidad excelente.

**Tabla 6**

*Escala de alfa de Cronbach*

Escala	Nivel de fiabilidad
0, 0.3]	Deficiente
]0.3, 0.5]	Regular
]0.5, 0.7]	Bueno
]0.7, 0.9]	Muy bueno
]0.9, 1]	Excelente

*Nota:* De Avecillas y Lozano, 2018, p. 141.

Luego se realizaron los análisis descriptivos de las variables procesos administrativos y toma de decisiones, así como el análisis de cada dimensión, cuyos resultados evidencias los problemas que se presentan en el consorcio educativos son verídicos o no.

Asimismo, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, para determinar el estadístico de correlación inferencial adecuado en el sentido que sea una prueba estadística paramétrica o no paramétrica.

Finalmente, la contrastación de las hipótesis se obtuvieron resultados para determinar su correlación entre las dos variables, y con el análisis realizado en el

programa de SPSS 26 se obtuvo que las variables procesos administrativos y toma decisiones tienen una correlación fuerte ya que los datos estadísticos arrojaron fueron mayor que 0.60, considerando las puntuaciones que se evidencia en la siguiente tabla.

**Tabla 7**

*Escala de rango de la R Pearson.*

Rango de valores	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,10	Correlación negativa débil
0,00	Correlación nula
+0,10	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* De Hernández et al., 2003, p. 98.

Los resultados obtenidos en las correlaciones permitieron realizar las discusiones de resultados, las conclusiones principales del estudio y las recomendaciones que buscan solucionar los problemas identificados.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validez del instrumento de procesos administrativos***

La validez de contenido del instrumento sobre procesos administrativos se validó a través del criterio de jueces destinados por la universidad, siendo aquellos quienes validaron y dieron la aprobación para aplicar el instrumento para la recolección de datos.

**Tabla 8**

*Resultados de la validación del cuestionario de procesos administrativos.*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mag. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma	Aplicable

##### ***Validez del instrumento de la toma de decisiones***

La validez de contenido del instrumento sobre toma de decisiones se validó a través del criterio de jueces destinados por la universidad, siendo aquellos quienes validaron y dieron la aprobación para aplicar el instrumento para la recolección de datos.

**Tabla 9**

*Resultados de la validación del cuestionario de toma de decisiones.*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mag. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma	Aplicable

Los resultados de validez de contenido realizado por los tres expertos evidencian que los cuestionarios presentan ítems que responden al constructo que se desea medir, por lo tanto, están aptos para su análisis de consistencia interna o llamada prueba de confiabilidad.

#### 4.1.1 Análisis de fiabilidad.

##### Fiabilidad del instrumento de procesos administrativos.

El análisis de consistencia interna de la prueba de procesos administrativos se realizó mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach puesto que la escala de medición del cuestionario consta de cinco alternativas o escala de Likert.

**Tabla 10**

*Análisis de fiabilidad del instrumento de procesos administrativos.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	42

Los resultados de consistencia interna de la prueba de procesos administrativos indicado en la tabla 10, mediante el coeficiente de alfa de Cronbach de 0.964, el cual es mayor a 0.9, lo cual indica que la prueba de procesos administrativos presenta una alta confiabilidad de acuerdo con Avecillas y Lozano (2018).

##### Fiabilidad del instrumento de la toma de decisiones.

El análisis de consistencia interna de la prueba de toma de decisiones se realizó mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach puesto que la escala de medición del cuestionario consta de cinco alternativas o escala de Likert.

**Tabla 11**

*Análisis de fiabilidad del instrumento de la toma de decisiones.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	36

Los resultados de consistencia interna de la prueba de toma de decisiones indicado en la tabla 11, mediante el coeficiente de alfa de Cronbach de 0.949, el cual es mayor a 0.9, lo cual indica que la prueba de procesos administrativos presenta una alta confiabilidad de acuerdo con Avecillas y Lozano (2018).

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### *Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos*

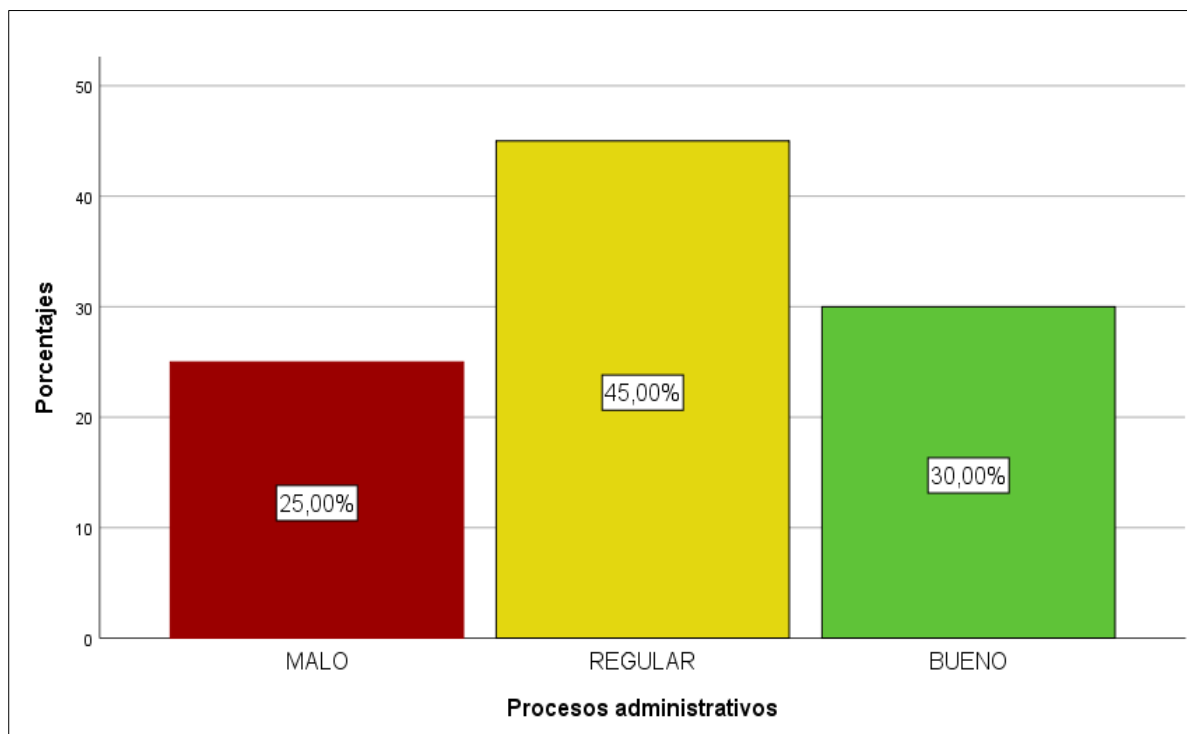
**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	9	45,0
Bueno	6	30,0
Total	20	100,0

**Figura 1**

*Análisis descriptivo de la variable procesos administrativos.*



En la tabla 12 y la figura 1, se visualiza que 9 colaboradores que equivalen al 45%, indican que los procesos administrativos se desarrollan en un nivel regular, mientras que 6 colaboradores que equivalen al 30% lo consideran bueno y 5 colaboradores que equivalen el 25% lo consideran malo. Esto patentiza un problema en cuanto los procesos administrativos, debido a que hay un alto porcentaje en los



colaboradores que perciben que no se está manejando de la manera adecuada las gestiones en las áreas administrativas y académicas.

### **Resultados descriptiva de la variable toma de decisiones**

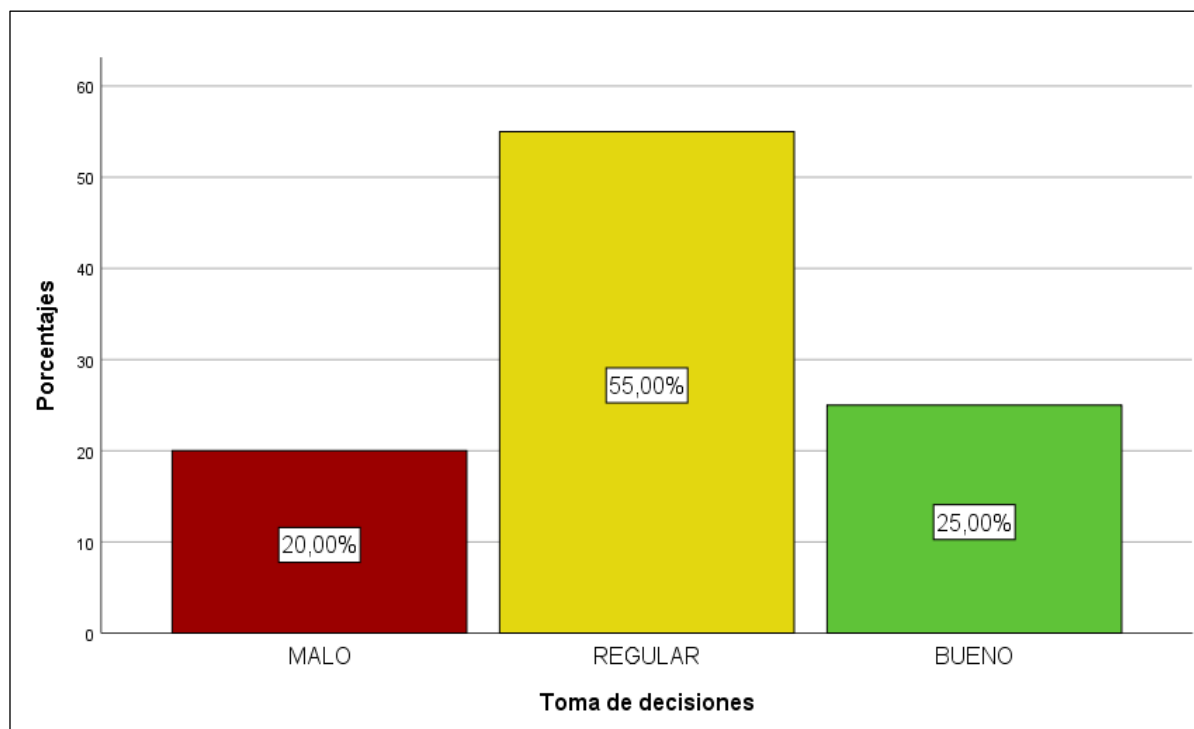
**Tabla 13**

*Análisis descriptivo de la variable toma de decisiones.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	11	55,0
Bueno	5	25,0
Total	20	100,0

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la variable toma de decisiones.*



En la tabla 13 y la figura 2, se visualiza que, a 11 colaboradores que equivalen al 55%, estiman que la toma de decisiones se ejecuta en un nivel regular, mientras que 5 colaboradores que equivalen al 25% lo consideran bueno y 4 colaboradores que equivalen al 20% lo consideran malo. Esto patentiza que hay un problema en cuanto la toma de decisiones, debido a que hay un alto porcentaje importante en los

colaboradores que perciben que la directora general no está ejecutando de la manera más eficiente las decisiones y que eso puede perjudicar todo el plantel académico.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### ***Resultados descriptivos de las dimensiones de los procesos administrativos***

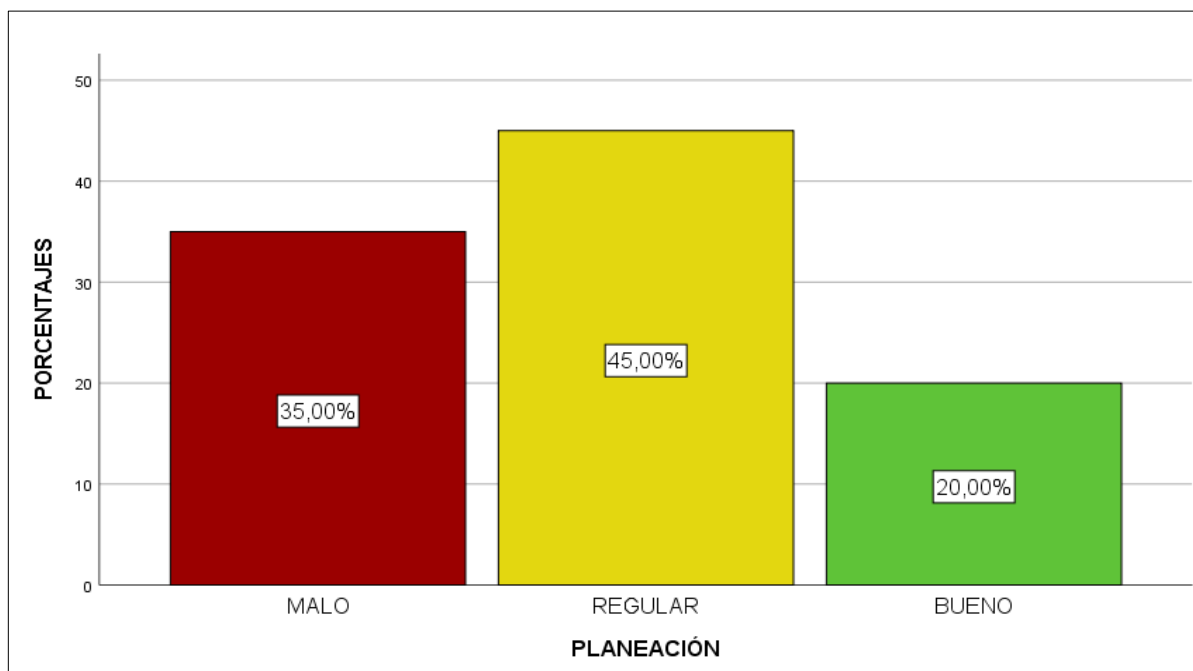
**Tabla 14**

*Análisis descriptivo de la dimensión planeación.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	35,0
Regular	9	45,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de la dimensión planeación.*



En la tabla 14 y la figura 3, se visualiza que 9 colaboradores que equivalen al 45%, consideran que la planeación se realiza en un nivel regular, mientras que 7 colaboradores que equivalen al 35% lo consideran malo y 4 colaboradores que equivalen al 20% lo consideran bueno. Esto patentiza problemas relacionados a los

objetivos, estrategias y diagnósticos que se debe por mejorar en beneficio en el consorcio educativo.

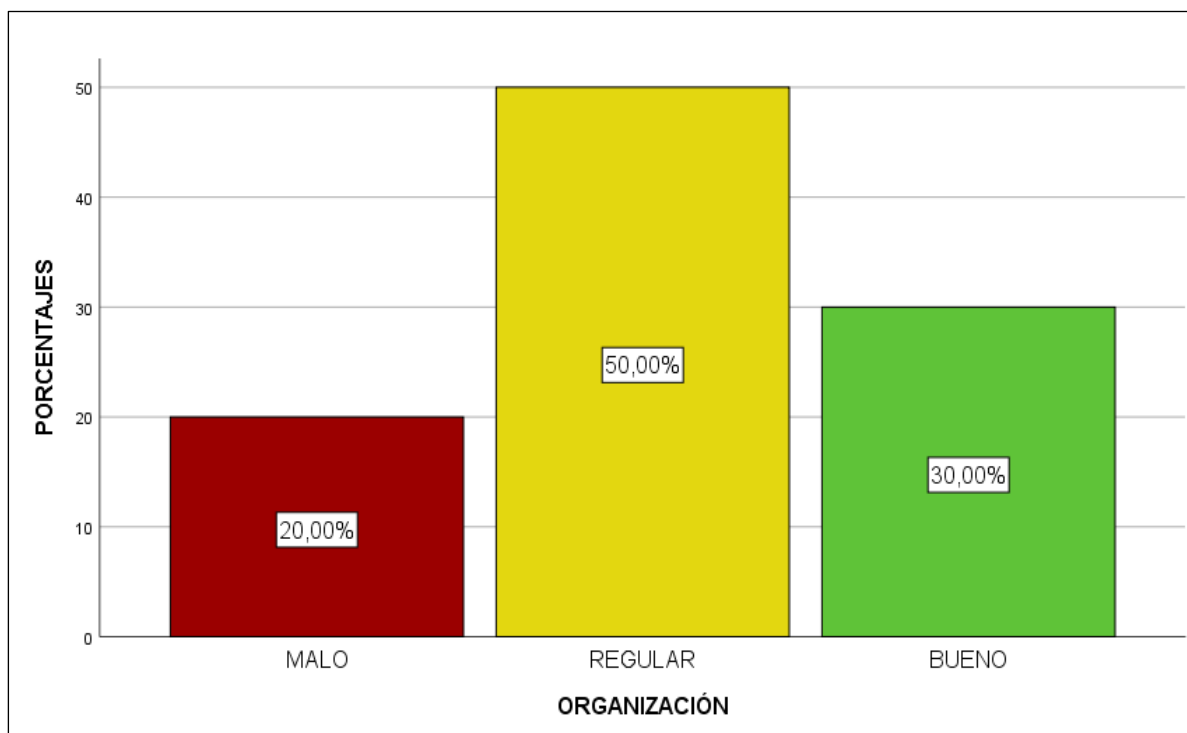
**Tabla 15**

*Análisis descriptivo de la dimensión organización.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	10	50,0
Bueno	6	30,0
Total	20	100,0

**Figura 4**

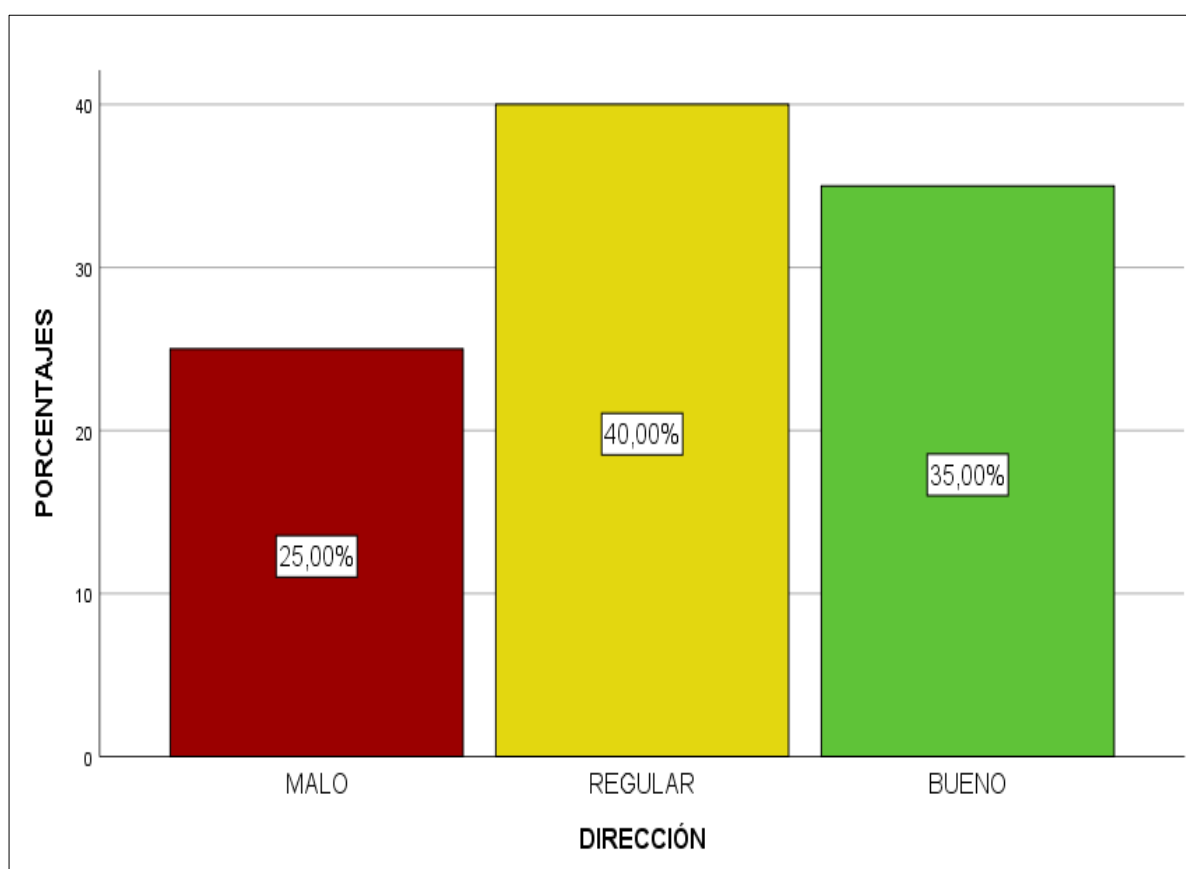
*Análisis descriptivo de la dimensión organización.*



En la tabla 15 y figura 4, se visualiza que 10 colaboradores que equivalen al 50%, consideran que la dimensión organización se está realizando en un nivel regular, mientras 6 colaboradores que equivalen al 30% lo consideran bueno y 4 colaboradores que equivalen al 20% lo consideran malo. Esto patentiza problemas relacionados a que no cuentan con un organigrama bien estructurado, los reglamentos y funciones del colaborador no están especificados detalladamente.

**Tabla 16***Análisis descriptivo de la dimensión dirección.*

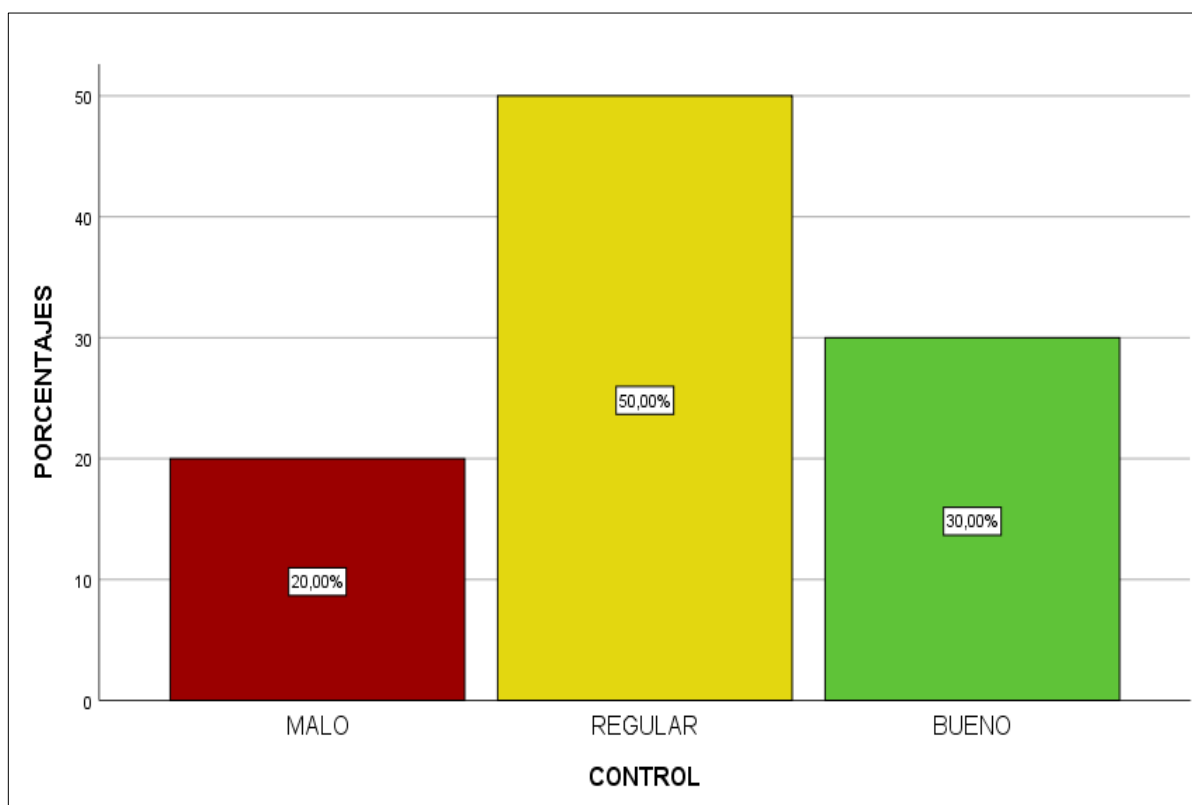
	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	8	40,0
Bueno	7	35,0
Total	20	100,0

**Figura 5***Análisis descriptivo de la dimensión dirección.*

En la tabla 16 y figura 5, se visualiza que 8 colaboradores que equivalen al 40%, consideran que la dimensión dirección se desarrolla en un nivel regular, mientras 7 colaboradores que equivalen al 35% lo consideran bueno y 5 colaboradores que equivalen al 25% lo consideran malo. Esto patentiza problemas relacionados que no hay buena comunicación entre colaboradores y reconocimientos por parte de la directora.

**Tabla 17***Análisis descriptivo de la dimensión control.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	10	50,0
Bueno	6	30,0
Total	20	100,0

**Figura 6***Análisis descriptivo de la dimensión control.*

En la tabla 17 y figura 6, se visualiza que 10 colaboradores que equivalen al 50% consideran que la dimensión control se desarrolla en un nivel regular, mientras 6 colaboradores que equivalen al 30% lo consideran bueno y 4 colaboradores que equivalen al 20% lo consideran malo. Esto patentiza problemas relacionados que no hay buen sistema de información y que muy poco se es informado al colaborador para las acciones de mejora y oportunidades.

## Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable toma de decisiones

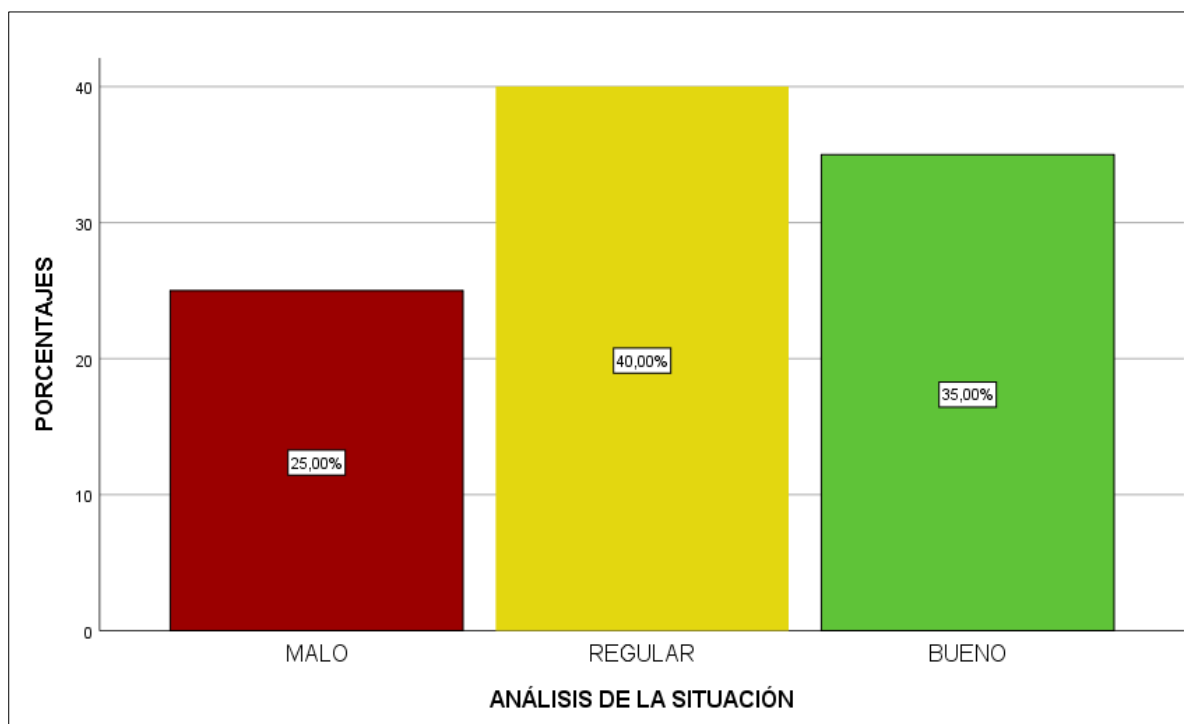
**Tabla 18**

*Análisis descriptivo de la dimensión análisis de la situación.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	8	40,0
Bueno	7	35,0
Total	20	100,0

**Figura 7**

*Análisis descriptivo de la dimensión análisis de la situación.*



En la tabla 18 y figura 7, se visualiza que 8 colaboradores que equivalen al 40%, consideran que la dimensión análisis de la situación se encuentra en un nivel regular, mientras 7 colaboradores que equivalen al 35% lo consideran bueno y 5 colaboradores que equivalen al 25% lo consideran malo. Esto patentiza problemas relacionados a la directora que no define con claridad las causas del problema para plantear una solución óptima en lo cual muchas veces puede retrasar los objetivos del consorcio educativo.

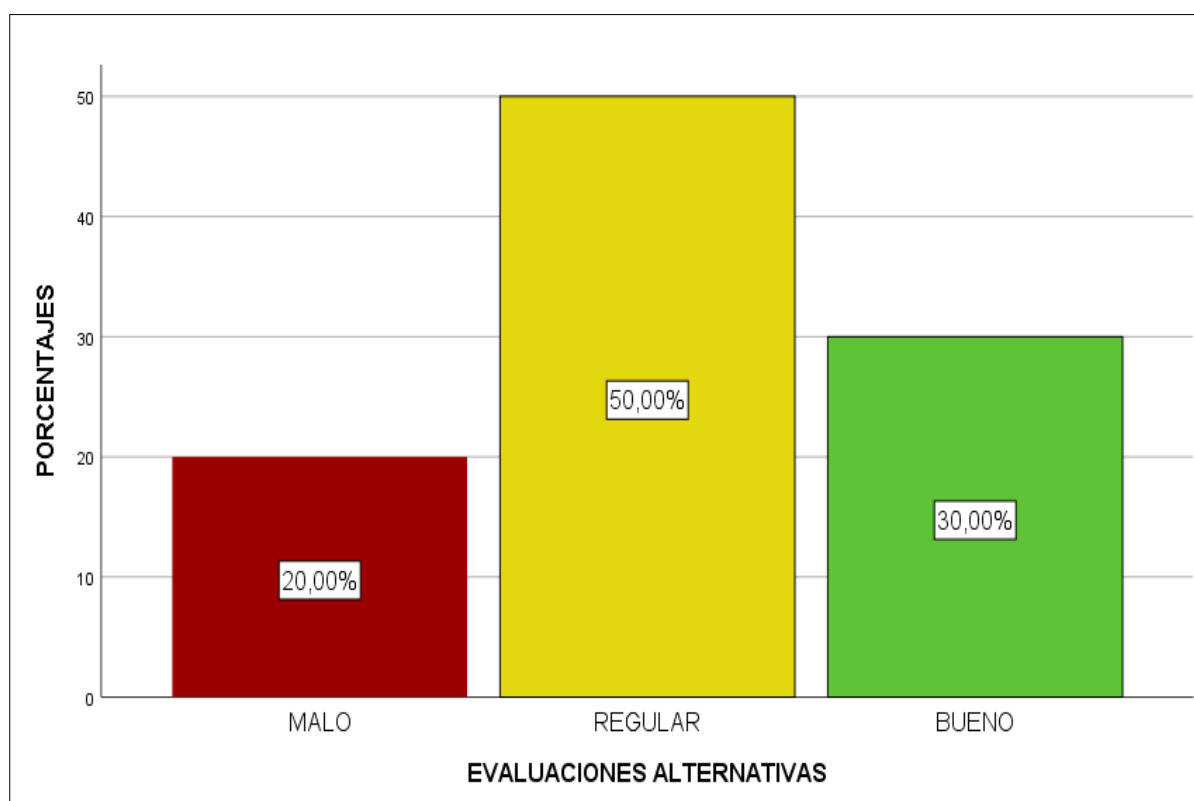
**Tabla 19**

*Análisis descriptivo de la dimensión evaluaciones alternativas.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	10	50,0
Bueno	6	30,0
Total	20	100,0

**Figura 8**

*Análisis descriptivo de la dimensión evaluaciones de alternativas.*



En la tabla 19 y figura 8, se visualiza que 10 colaboradores que equivalen al 50%, consideran que la dimensión evaluaciones de alternativas se desarrolla en un nivel regular, mientras 6 colaboradores que equivalen al 30% lo consideran bueno y 4 colaboradores que equivalen al 20% lo consideran malo. Esto patentiza problemas relacionados a la directora que no llega a tener claro las ideas para elegir una buena alternativa de solución y que por falta de reuniones entre los colaboradores no se previene los problemas que puedan surgir.

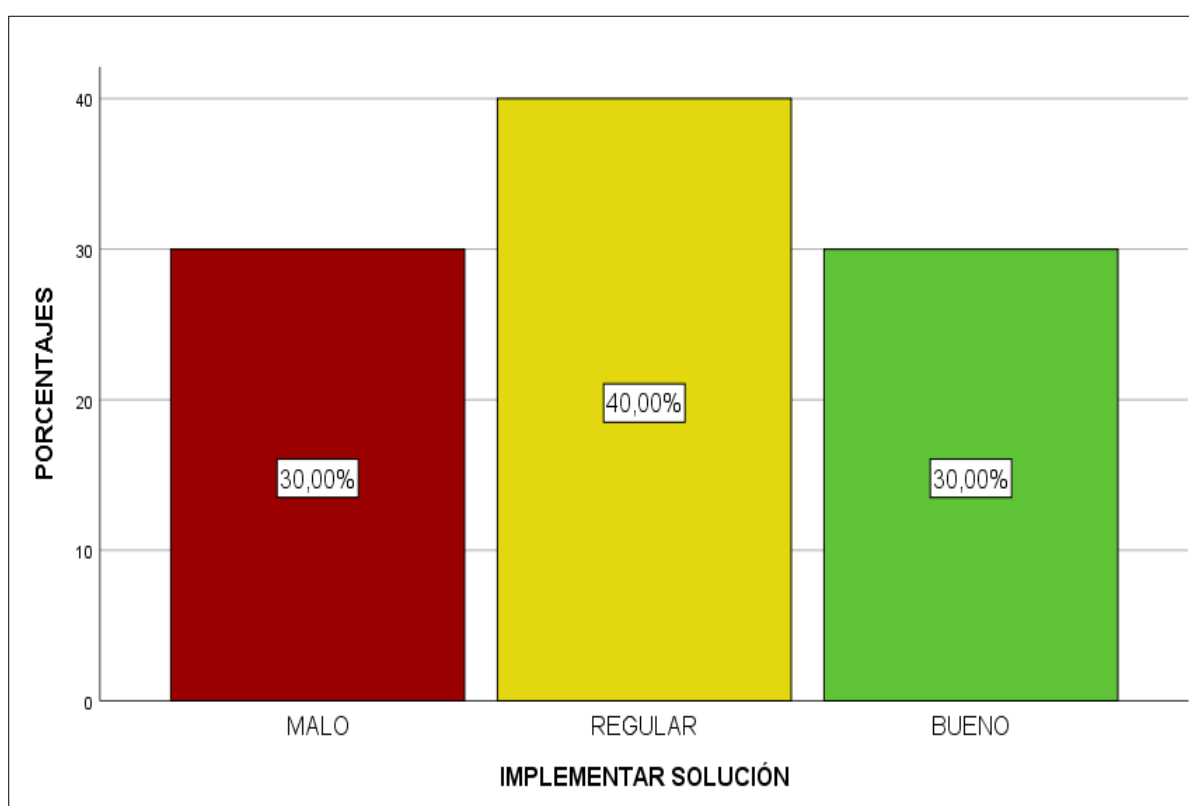
**Tabla 20**

*Análisis descriptivo de la dimensión implementar solución.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	30,0
Regular	8	40,0
Bueno	6	30,0
Total	20	100,0

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de la dimensión implementar solución.*



En la tabla 20 y figura 9, se visualiza que 8 colaboradores, que equivalen al 40%, consideran que la dimensión implementar solución se desarrolla en un nivel regular, mientras 6 colaboradores que equivalen al 30% lo consideran bueno y 6 colaboradores que equivalen al 30% lo consideran malo. Esto evidencia problemas relacionados a las decisiones que toma la directora ya que no son aplicadas correctamente en el tiempo determinado y que son muy pocas veces que designa responsabilidades a colaboradores para una decisión de mayor importancia.



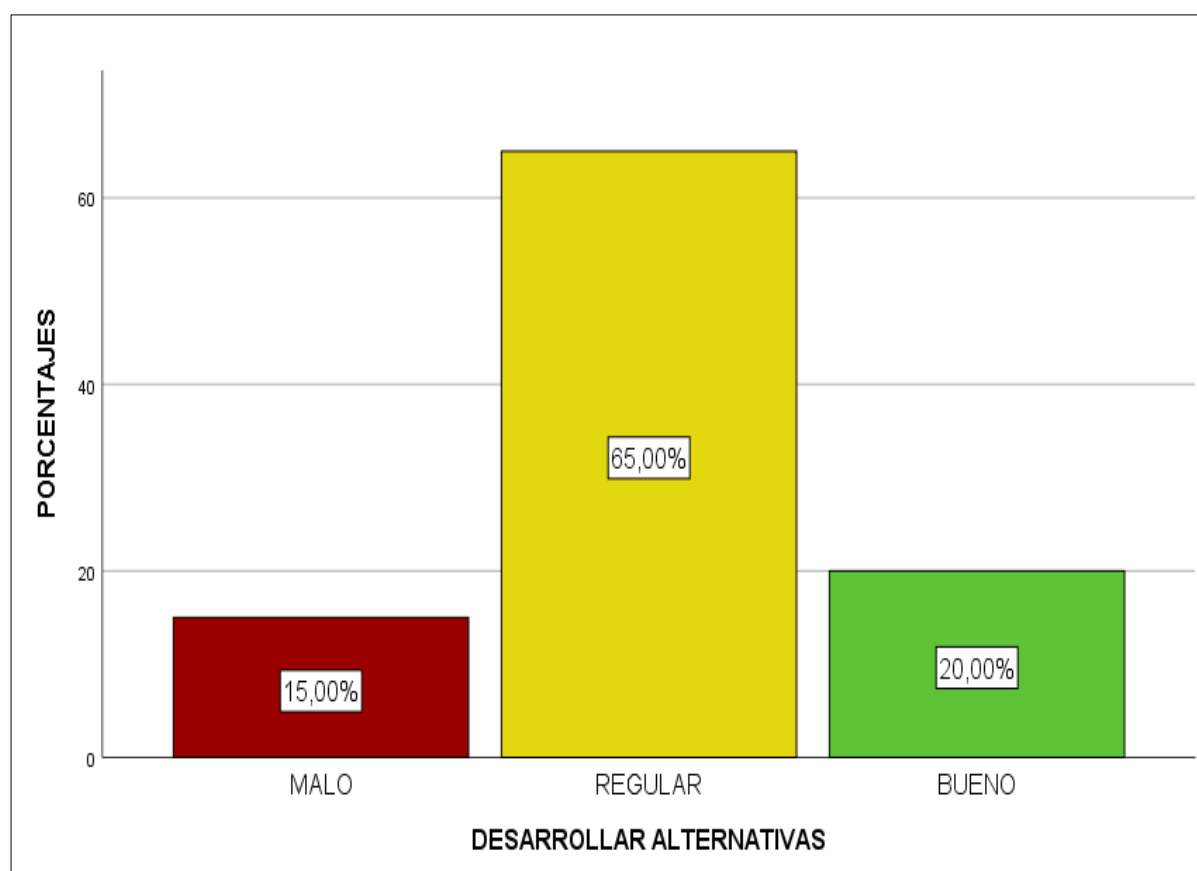
**Tabla 21**

*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollar alternativas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	15,0
Regular	13	65,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

**Figura 10**

*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollar alternativas.*



En la tabla 21 y figura 10, se visualiza que 13 colaboradores que equivalen al 65%, consideran que la dimensión implementar solución se desarrolla en un nivel regular, mientras 4 colaboradores que equivalen al 20% lo consideran bueno y 3 colaboradores que equivalen al % lo consideran malo. Esto evidencia problemas relacionados que para desarrollar la solución se debería trabajar en equipo con las todas áreas del consorcio para que se cumplan los objetivos a un corto plazo.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

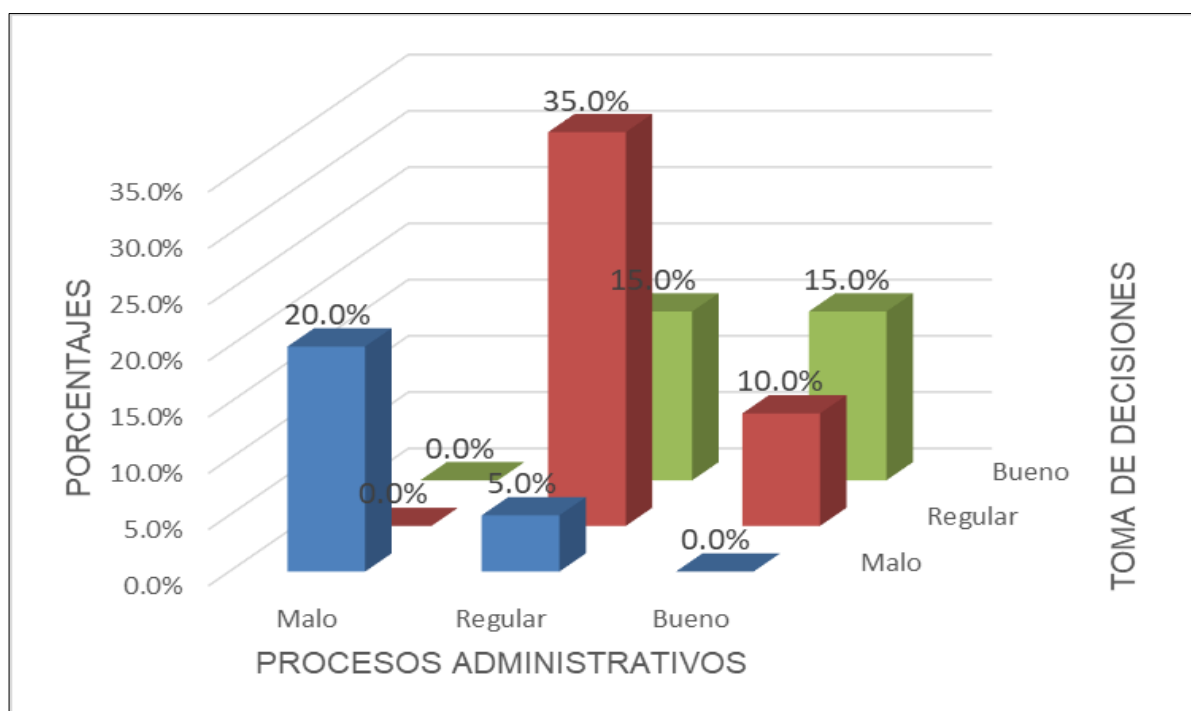
**Tabla 22**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones.*

Procesos Administrativos	Toma de decisiones						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	4	20.0%	1	5.0%	0	0.0%	5	25.0%
Regular	0	0.0%	7	35.0%	2	10.0%	9	45.0%
Bueno	0	0.0%	3	15.0%	3	15.0%	6	30.0%
Total	4	20.0%	11	55.0%	5	25.0%	20	100.0%

**Figura 11**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones.*



En la tabla 22 y figura 11, muestra con respecto a las variables procesos administrativos y toma de decisiones, se visualiza que el 20% de los colaboradores indican la relación entre dichas variables en un nivel mal. Asimismo, el 35% de los

colaboradores indican que esta relación es de nivel regular, mientras que el 15% de los colaboradores afirman que la relación está en un nivel bueno. Esto demuestra que existe relación positiva directa entre las dos variables que son los procesos administrativos y la toma de decisiones.

#### 4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

H<sub>0</sub>. La variable toma de decisiones presenta una distribución normal

H<sub>a</sub>. La variable toma de decisiones no presenta una distribución normal

**Tabla 23**

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

	Estadístico	gl	Sig.
Toma de decisiones	,964	20	,624

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 23 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, donde se evidencia una distribución de contraste normal en los puntajes de la variable de toma de decisiones debido a que el valor de significancia obtenido es 0,624 siendo mayor a 0,05; dicho resultado permite aceptar la hipótesis, este resultado evidencia que la prueba de hipótesis se debe realizar con el coeficiente de correlación paramétrico, siendo la más adecuada la R de Pearson. Romero (2016) menciona: “Cuando el tamaño muestral es igual o inferior a 50 la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Shapiro-Wilk” (p. 112).

#### 4.6 Procedimientos correlacionales

##### ***Contraste de la hipótesis general***

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

H<sub>a</sub>. Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez S.A.C, Villa El Salvador – 2021.

**Tabla 24**

*Resultados de correlación entre los procesos administrativos y toma de decisiones.*

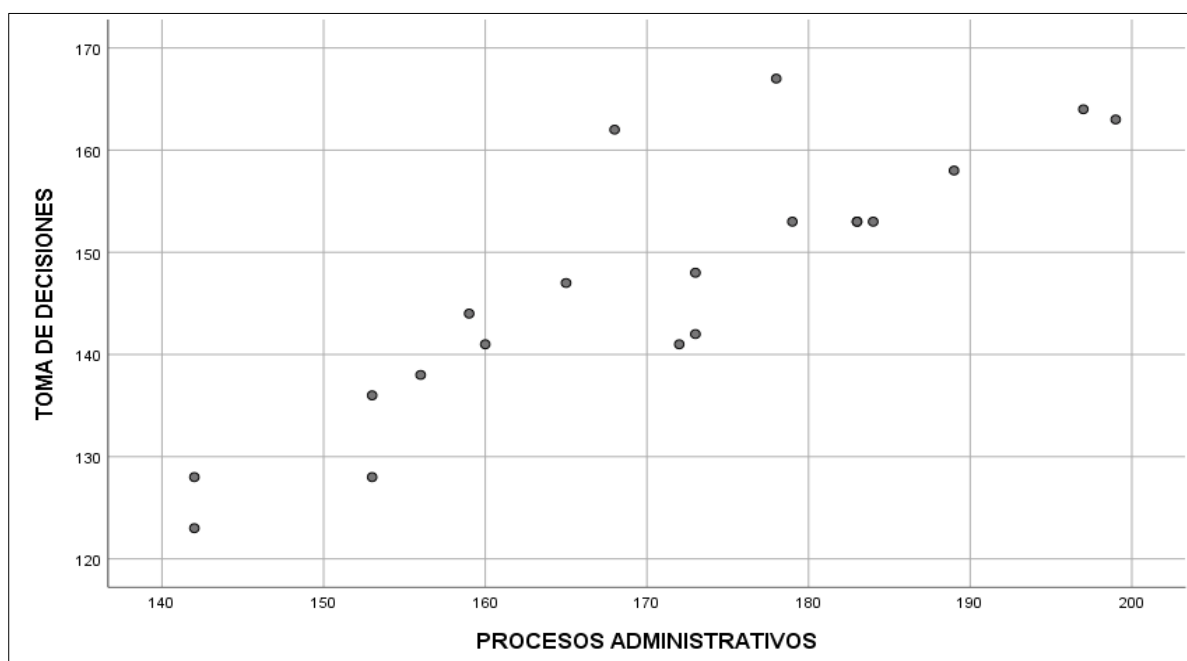
		Toma de decisiones
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	,869**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre las variables procesos administrativos y toma de decisiones, en ella se evidencia un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; asimismo el coeficiente de correlación R de Pearson asciende 0.869 evidenciando que existe una correlación positiva considerable entre las variables procesos administrativos y toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

**Figura 12**

*Gráfico de dispersión de la variable procesos administrativos y toma de decisiones.*



En la figura 12, se presenta el gráfico de dispersión de las variables procesos administrativos y toma de decisiones, en ella, se observa que dichas variables presentan una relación positiva y directa en los colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador. En lo cual sostiene que mayores puntajes en la variable procesos administrativos mayores serán los puntajes de la variable toma de decisiones.

### ***Contrastación de hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre la planeación y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2021.

H<sub>1</sub>. Existe una relación significativa entre la planeación y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2021.

**Tabla 25**

*Resultado de correlación entre la planeación y toma de decisiones.*

		Toma de decisiones
Planeación	Correlación de Pearson	,693**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	20

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

En la tabla 25, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión planeación de los procesos administrativos y toma de decisiones, en ella se evidencia un nivel de significancia de 0.001 menor a 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; asimismo el coeficiente de correlación R de Pearson asciende 0.693 evidenciando que existe una correlación positiva media entre la dimensión planeación de los procesos administrativos y toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

### **Contrastación de hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre la organización y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2021.

H<sub>2</sub>. Existe una relación significativa entre la organización y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2021.

**Tabla 26**

*Resultado de correlación entre la organización y toma de decisiones.*

		Toma de decisiones
Organización	Correlación de Pearson	,625**
	Sig. (bilateral)	,003
	N	20

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

En la tabla 26, se observa los resultados de correlación entre la dimensión organización de la variable procesos administrativos y la variable toma de decisiones, en ella se evidencia un nivel de significancia de 0.003 menor a 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; asimismo se observa un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.625 evidenciando que existe una correlación positiva media entre la dimensión organización de los procesos administrativos y toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

### **Contrastación de hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre la dirección y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2021.

H<sub>3</sub>. Existe una relación significativa entre la dirección y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2021.

**Tabla 27**

*Resultado de correlación entre la dirección y toma de decisiones.*

		Toma de decisiones
Dirección	Correlación de Pearson	,866**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

En la tabla 27, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión dirección de los procesos administrativos y toma de decisiones, en ella se evidencia un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; asimismo el coeficiente de correlación R de Pearson asciende 0.866 evidenciando que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión dirección de los procesos administrativos y toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.

#### ***Contrastación de hipótesis específica 4***

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre el control y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2021.

H<sub>4</sub>. Existe una relación significativa entre el control y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2021.

**Tabla 28**

*Resultado de correlación entre el control y toma de decisiones.*

		Toma de decisiones
Control	Correlación de Pearson	,845**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

En la tabla 28, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión control de los procesos administrativos y toma de decisiones, en ella se

evidencia un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; asimismo el coeficiente de correlación R de Pearson asciende 0.845 evidenciando que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión control de los procesos administrativos y toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021.



**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

El objetivo de la investigación tuvo por objetivo la relación que presentan los procesos administrativos y la toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., mediando la aplicación de dos instrumentos construidos por la investigadora que presentan criterios de validez. En relación con el análisis de confiabilidad de los cuestionarios se tuvo un resultado de alfa de Cronbach de 0,964 para el cuestionario de procesos administrativos, mientras que para el instrumento de toma de decisiones se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,949 estos resultados indicaron que presentan buena consistencia interna y permitieron seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis general mediante el estadístico R de Pearson = 0,869 a un nivel de significancia de 0,000, se obtuvo una correlación positiva considerable entre las variables procesos administrativos y toma de decisiones. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Yañac y Jesús (2019) en su tesis *Procesos Administrativos y la Toma de Decisiones en el Área de Inventarios Sodimac Canta Callao*, donde obtuvo como resultados de correlación de Rho de Spearman de 0,911 y nivel de significancia = 0.000 que indica que las variables tienen una relación positiva alta. Lo cual hace indicar que ante una mejora de los procesos administrativos también se mejora la toma de decisiones, por lo que independientemente los gerentes o directores de una empresa o institución deben tener en cuenta que en base a la planeación, dirección, organización y control tienen que tomar decisiones correctas para su buena función empresarial y que esto también se vea reflejado en sus colaboradores.

Respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis 1 se logró determinar la relación entre la planeación y la toma de decisiones, y se obtuvo un estadístico R de Pearson = 0,693 a un nivel de significancia de 0,001, con una correlación positiva media. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Porras (2018) en su tesis *Procesos administrativos y toma de decisiones, en el área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima*, donde obtuvo como resultados de correlación de Rho de Spearman de 0,379 y nivel de significancia = 0.039 que indica que la dimensión planeación con la variable toma de decisiones tienen a tener una relación positiva media. Lo cual hace indicar la importancia de la planificación en la proyección de los objetivos de una organización contando con factores internos y externos que influye en los logros y las metas trazadas.

Respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis 2 se logró determinar la relación entre la organización y la toma de decisiones, y se obtuvo un estadístico R de Pearson = 0,625 a un nivel de significancia de 0,003, con una correlación positiva media. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Cruz (2018) en su tesis *Proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics S.A.C. Callao*, donde se2 obtuvo como resultados de correlación de Rho de Spearman de 0,785 y nivel de significancia = 0.000 que indica que la dimensión organización y la variable toma de decisiones tienen una relación positiva alta. Lo cual indica que la organización no cuenta con el equipo estructurado y no se está trabajando de manera adecuada por lo que colaborares se les dificulta lograr sus objetivos. En ese sentido, se debe contar con el apoyo de las destrezas y habilidades del gerente para realizar cambios es para una mejor organización.

Respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis 3 se logró determinar la relación entre la dirección y la toma de decisiones, y se obtuvo un estadístico R de Pearson = 0,866 866 a un nivel de significancia de 0,000, con una correlación positiva considerable. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Cruz (2018) en su tesis *Proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics S.A.C. Callao*, donde obtuvo como resultados de correlación de Rho de Spearman de 0,723 y nivel de significancia = 0.000 que indica que la dimensión organización y la variable toma de decisiones tienen a tener una relación positiva alta. Lo cual indica que la dirección se debe establecer políticas y estrategias que ayuden a mejorar los procesos para así determinar buenas decisiones que favorezcan a la empresa. Generalmente los gerentes y otros subordinados de alto rango tienen a tener liderazgo y autoridad dentro de las organizaciones para que cumplan los objetivos trazados para que se cumplan para poder lidiar con imprevistos.

Respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis 4 se logró determinar la relación entre el control y la toma de decisiones, y se obtuvo un estadístico R de Pearson = 0,845 a un nivel de significancia de 0,000, con una correlación positiva considerable. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Yañac y Jesús (2019) en su tesis *Procesos administrativos y la toma de decisiones en el área de inventarios Sodimac Canta Callao*, donde obtuvo como resultados de correlación de Rho de Spearman de 0,661 y nivel de significancia = 0.000 que indica que la dimensión control con la variable toma de decisiones tienen a tener una relación positiva y moderada. Lo cual indica que el control en la empresa se tiene efectuar de la mejor manera para que se pueda solventar los problemas que puedan surgir, con ello se puede evaluar y medir el desempeño de los colaboradores.

Se recomienda que se realice investigaciones de este tipo en instituciones educativas porque hay una carencia de antecedentes con estas dos variables, ya que los resultados obtenidos en esta investigación fueron satisfactorios, lo que permite indicar que sirve de sustento para nuevas investigaciones.

## **5.2. Conclusiones**

Primero: Existe correlación positiva considerable ( $R$  de Pearson=0,869), entre las variables procesos administrativos y toma de decisiones en los colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que cuando la directora del consorcio educativo no aplica una gestión basada en los principios fundamentales de los procesos administrativos directamente también mejoraran la toma de decisiones que ella realice.

Segundo: Existe correlación positiva media ( $R$  de Pearson=0,693), entre la dimensión planeación y la variable de toma de decisiones en los colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C. a un nivel de significancia de 0,001. Se concluye que cuando la directora realiza la planeación correctamente, de manera más eficiente aplicando las políticas de la organización en función del cumplimiento de los objetivos tomará decisiones más acertadas durante su gestión.

Tercero: Existe correlación positiva media ( $R$  de Pearson=0,625), entre la dimensión organización y la variable de toma de decisiones en los colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., a un nivel de significancia de 0,003. Se concluye que cuando la directora tiene bien estructurado el organigrama y el manual de funciones la cual hace que los colaboradores cumplan o entreguen a tiempo sus tareas realizando lo planeado en el consorcio educativo mejora también las decisiones que plantee la directora.

Cuarto: Existe correlación positiva considerable ( $R$  de Pearson=0,866), entre la dimensión dirección y la variable de toma de decisiones en los colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que cuando la directora mejore la integración entre los colaboradores motivándolos, ejerciendo un buen liderazgo y una comunicación correcta y fluida, también mejorará la toma de decisiones de la directora en base a un mejor clima laboral dentro del consorcio educativo.

Quinto: Existe correlación positiva considerable ( $R$  de Pearson=0,845), entre la dimensión control y la variable de toma de decisiones en los colaboradores del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que cuando la directora realice supervisiones de manera constante y se realice capacitaciones que ayude al colaborador a cumplir con sus funciones también mejorará la toma de decisiones que aplique la directora en beneficio a una mejor optimización de recursos.

### **5.3 Recomendaciones**

La investigación permitió analizar la relación entre la problemática local, la teoría y los resultados obtenidos en la base de datos, hallándose una relación directa que busca mejorar la toma de decisiones por parte de la directora del consorcio educativo. En ese sentido, la investigación permite realizar las recomendaciones:

En relación con el objetivo general, se recomienda a la directora del consorcio educativo, implantar nuevas normas y reglamentos que ayuden a cumplir con la planeación establecidos a inicios de año escolar para poder asegurar la eficiencia de las funciones en los colaboradores, asimismo, implementar un sistema que ayude al recojo de datos de los estudiantes y con las entregas de documentaciones del plan

académico y con ello ayude al área administrativo para que los registros y controles sea más rápido y efectiva. Las actividades para esta recomendación son:

- Se deberá elaborar un plan anual donde indique la función de cada colaborador
- Se deberá adquirir un software que se adecue para el sector educativo y con ello ayude a los procesos de recojo de datos de información
- Se deberá crear correo institucional para los colaboradores para poder enviar documentaciones y quede como evidencia la fecha de entrega.

En relación con el primer objetivo específico, para la dimensión planeación se recomienda que la directora del consorcio educativo realice seguimiento de manera mensual en base a los planes concretados a inicio de año mediante reuniones por zoom, en lo cual beneficiará a que los colaboradores cumplan sus funciones de manera más eficiente, para este propósito debe tener mayor énfasis a la planeación operativa ya que los planes que se establezcan cumplan con los procedimientos y reglas a corto plazo. Las actividades para esta recomendación son:

- Se deberá realizar de manera mensual reuniones para concretar las actividades que realizará.
- Realizar un cronograma de actividades donde indique las fechas de entrega de documentación.
- Realizar carpetas mensuales en el drive del correo institucional que primeramente se deberá crear, donde los colaboradores harán llegar a tiempo sus documentaciones.

En relación con el segundo objetivo específico, para la dimensión organización se recomienda que la directora del consorcio educativo actualice anualmente el manual de organizaciones y funciones ya que en el sector educativo estos suelen cambiar para el desarrollo del año escolar que implanta anualmente por el Ministerio

de educación y en base a ello, se verá reflejado mensualmente las mejoras por el área académica y administrativa. Las actividades para esta recomendación son:

- Realice capacitación anualmente antes de inicio de clases para que el colaborador tenga conocimiento necesario para su función de tareas.
- Brindarles un manual de funciones actualizados en pdf y enviarles a sus correos para que tengan todo el conocimiento previo.

En relación con el tercer objetivo específico, para la dimensión dirección se recomienda que la directora del consorcio educativo, fomente el trabajo en equipo y la comunicación entre los colaboradores de las áreas académicas y administrativa, en lo cual ayude que se sientan integrados y comprometidos con sus labores y por parte de la directora también tomar decisiones cumplan y fomente la motivación y liderazgo hacia sus colaboradores. Las actividades para esta recomendación son:

- Realizar actividades dinámicas por el zoom una vez al mes con todos los colaboradores
- Hacer una actividad virtual por el cumpleaños de un colaborador
- Dar funciones en equipo en las fechas cívicas que se realiza cada mes

En relación con el cuarto objetivo específico, para la dimensión control se recomienda que la directora del consorcio educativo, implemente un software para registrar la información de los alumnos, documentaciones administrativas y académicas, esto ayudará que la búsqueda de información sea más rápida y eficiente.

Las actividades para esta recomendación son:

- Adquirir el programa AULICUM es un software de gestión y automatización que ayuda a mejorar los procesos de información.
- Capacitar al área administrativo para el nuevo sistema de información



## **REFERENCIAS**

- Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: Métodos cuantitativos para la administración*. ECOE.
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. McGraw-Hill.
- Avecillas, D. y Lozano, C. (2018). *Medición de la confiabilidad del aprendizaje del programa R estudio mediante alfa de Cronbach*. Politécnica.
- Barzaga, O., Pincay, J., Nevárez, J., y Cobeña, V. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 120-130.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025997>
- 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>
- Chávez, A. (2017). *Gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia* [Tesis de maestría, Universidad Estatal a Distancia] Repositorio Institucional UNED  
<https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1802>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). Nomos.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Cruz, J. (2018). *El proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics S.A.C. Callao, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19441>

- De Puelles, M. (1993). Estudio teórico sobre las experiencias de descentralización educativa. *Revista Iberoamericana de educación*, 1(3), 13-40. <https://pdfs.semanticscholar.org/f912/ae3a219c70f4025914391bf84cb17399b935.pdf>
- Diario El peruano (2020, 30 de mayo). Regularn el ingreso de manera excepcional del personal docente y administrativo a sus instituciones educativas de gestión privada de educación básica que brindan servicios educativos no presenciales durante el año escolar 2020. *Diario El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/regulan-el-ingreso-de-manera-excepcional-del-personal-docent-resolucion-vice-ministerial-n-099-2020-minedu-1867067-1/>
- García, A., Urrutia, B., Rayo, A. (2017). *Gestión administrativa en la toma de decisiones de la empresa familiar Supermercado del Hogar de Estelí* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua] Repositorio Institucional UNAN <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/9931>
- García, J. y Münch, L. (2015). *Fundamentos de Administración* (2ª ed.). Trillas
- González, C. (2015). *Proceso administrativo*. Patria.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista (2003). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Huerta, H. (2019). *Habilidades gerenciales, la toma decisiones y la gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07* [Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40227>

- 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 UNACH  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3164>
- Julián, I. (2019). *Proceso administrativo y toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad de César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47880>
- Koontz, H., Weirrich, H., Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Malpica, C. (2006). Urge una ley orgánica del consejo nacional de educación. *Revista Educación*, 1(12), 1-5.  
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/download/1710/1717>
- Martínez, J. (2017). *Gestión administrativa en los procesos académicos de la unidad educativa Luis Augusto Mendoza Moreira, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena] Repositorio Institucional UPSE  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4110>
- Nutt, P. (2010) *Manual de toma de decisiones*. West Sussex
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la 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* [Tesis de

- pregrado, Universidad de César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36956>
- Pulgar, L. y Ríos, F. (2011). *Metodologías para implantar la estrategia: Diseño organizacional de la empresa*. UPC.
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 1(82), 1-27.  
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Romero, S. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>
- Rueda, C., Peris, M. (2013). Toma de decisiones en situación de certeza, riesgo e incertidumbre. *Revista de la Universidad Politécnica de Valencia*, 1(1), 1-10.  
<https://acortar.link/NyGfk>
- Stoner, A., Freeman, E., y Freeman, R. (1996). *Administración* (6ª ed.). Pearson.
- Yañac, Y., Jesús, J. (2019). *Procesos Administrativos y la toma de decisiones en el área de inventarios Sodimac Canta Callao, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54194>
- 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

Procesos administrativos y toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador - 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la planeación y la toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Analizar la relación entre la planeación y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la toma de decisiones del consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre la planeación y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez, Villa El Salvador – 2021</p> <p>Existe relación entre la organización y la toma de decisiones en el</p>	<b>Variable 1: Procesos administrativos</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Planeación	- Objetivos - Estrategias - Decisiones	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno: [38 – 43] Regular: [32 -38) Malo: [29 -32)
			Organización	- Estructura - Organizacional - Departamentalización		Bueno: [39 – 42] Regular: [33 -39) Malo: [30 -33)
			Dirección	- Motivación - Liderazgo - Comunicación		Bueno: [67 - 75] Regular: [57 -67) Malo: [51 -57)
			Control	- Evaluación - Periodos de control - Calidad		Bueno: [40 - 43] Regular: [33 -40) Malo: [28 -33)
			<b>Variable 2: Toma de decisiones</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>

<p>¿Cuál es la relación entre la organización y la toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?</p>	<p>Analizar la relación entre la organización y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021</p>	<p>Consortio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021 Existe relación entre dirección y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo</p>	<p>Análisis la situación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición el problema</li> <li>- Diagnostico las causas</li> <li>- Identificación los objetivos de la decisión</li> </ul>		<p>Bueno: [41 - 44] Regular: [34 -41) Malo: [29 -34)</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?</p>	<p>Analizar la relación entre dirección y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C, Villa El Salvador – 2021</p>	<p>Consortio Educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021 Existe relación entre el control y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C, Villa El Salvador – 2021</p>	<p>Evaluaciones alternativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de alternativas</li> <li>- Selección de la mejor alternativa</li> <li>- Minimización de riesgos</li> </ul>	<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre</p>	<p>Bueno: [38 - 43] Regular: [34 -38) Malo: [29 -34)</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el control y la toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez S.A.C., Villa El Salvador – 2021?</p>	<p>Analizar la relación entre el control y la toma de decisiones en el Consorcio Educativo José Gálvez S.A.C, Villa El Salvador – 2021</p>		<p>Implementar solución</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avance</li> <li>- Aplicación de la decisión</li> <li>- Asignación de responsabilidades</li> </ul>	<p>5. Siempre</p>	<p>Bueno: [40 - 45] Regular: [34 -40) Malo: [31 -34)</p>
			<p>Desarrollar alternativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Busca de alternativas creativas</li> </ul>		<p>Bueno: [38 - 44] Regular: [34 -38) Malo: [28 -34)</p>



				- Limitaciones de tiempo		
				- Lluvia de ideas		
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística utilizada</b>		
<b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> No experimental / corte transversal <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.	<b>Población</b> 20 colaboradores del Consorcio Educativo José Gálvez, Villa El Salvador - 2021. <b>Muestra</b> La investigación no considera una muestra.	<b>Variable 1:</b> Procesos administrativos <b>Técnicas:</b> La encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de procesos administrativos. <b>Variable 2:</b> Toma de decisiones <b>Técnicas:</b> La encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de toma de decisiones.	<b>Estadísticos descriptivos</b> - Tablas estadísticas. - Gráficos estadísticos. <b>Medidas de dispersión</b> Desviación estándar <b>Estadísticos inferenciales</b> R de Pearson			

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Le agradeceré por favor marcar con un aspa “X” en el recuadro que corresponde según su opinión. Esta encuesta es de carácter **anónimo**, y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos **sinceridad** en las respuestas. Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente

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

		<b>PUNTAJE</b>				
<b>PLANEACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Los objetivos planteados se adecúan a la realidad de la institución.	1	2	3	4	5
2	Los objetivos que la institución establece son alcanzables.	1	2	3	4	5
3	La institución tiene objetivos a corto, mediano y largo plazo.	1	2	3	4	5
4	Las estrategias planteadas están relacionadas a un análisis de mejora en el plan anual académico	1	2	3	4	5
5	La institución aplica estrategias en el desarrollo de sus procesos.	1	2	3	4	5
6	La organización toma acciones que mejora los logros de objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
7	La directora analiza alternativas de solución antes de tomar una decisión	1	2	3	4	5
8	Considera que se toma decisiones correctas para el área académica y administrativa de la institución.	1	2	3	4	5
9	Las decisiones tomadas por la directora te ayudan a mejorar tu desempeño académico y administrativo.	1	2	3	4	5
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
10	Tiene la institución un organigrama bien estructurado o esquema de organización	1	2	3	4	5
11	La institución cuenta con un plan académico y son accesibles a todo el personal.	1	2	3	4	5
12	Mi responsabilidad está delimitada en el manual de organización y funciones	1	2	3	4	5
13	La institución designa recursos para realizar algún tipo de actividad académica y administrativa.	1	2	3	4	5

14	Considera que la asignación de las actividades está acorde al perfil del puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
15	El reglamento interno es revisado y actualizado en consenso	1	2	3	4	5
16	Mis funciones están especificadas en el manual de organización y funciones	1	2	3	4	5
17	Tienes suficiente claridad con respecto a las actividades a realizar en tu puesto de trabajo	1	2	3	4	5
18	Te sientes proactivo en el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4	5
<b>DIRECCIÓN</b>						
19	La dirección propicia un buen clima laboral institucional	1	2	3	4	5
20	La institución motiva a trabajar con entusiasmo sobre la visión compartida	1	2	3	4	5
21	La institución otorga reconocimientos por el buen desempeño laboral.	1	2	3	4	5
22	La directora fortalece la confianza en todo el equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
23	Se considera parte importante dentro de la institución.	1	2	3	4	5
24	La directora esta siempre predispuesta para apoyar a los colaboradores.	1	2	3	4	5
25	La directora se preocupa porque te sientas confortable en la institución.	1	2	3	4	5
26	La directora toma en cuenta mi opinión y de mis compañeros en las reuniones de coordinación	1	2	3	4	5
27	La directora es un ejemplo de esfuerzo y dedicación	1	2	3	4	5
28	La directora apoya al logro de metas organizacionales	1	2	3	4	5
29	La dirección me mantiene informado/a sobre asuntos y cambio importantes	1	2	3	4	5
30	Practica los valores con que se identifica la institución.	1	2	3	4	5
31	Se me hacer recordar funciones por comunicación interna	1	2	3	4	5
32	Existe comunicación a todo nivel en la organización.	1	2	3	4	5
33	Utilizan de manera efectiva la comunicación no verbal.	1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b>						
34	La directora realiza monitoreo en las actividades académicas.	1	2	3	4	5
35	La dirección verifica mis fallas en las actividades académicas y administrativos.	1	2	3	4	5
36	La institución evalúa mi desempeño laboral de manera mensual.	1	2	3	4	5

37	La directora cuenta con un sistema de control hacia sus colaboradores	1	2	3	4	5
38	Estas conforme con que los periodos de control se realicen de manera bimestral.	1	2	3	4	5
39	Cumples con los informes solicitadas por la directora a tiempo.	1	2	3	4	5
40	Capacitan al nuevo personal para que realice bien sus funciones	1	2	3	4	5
41	La institución tiene un buen sistema para verificar la productividad del personal	1	2	3	4	5
42	Se tienen herramientas para la atención de las solicitudes de los padres de familia.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE TOMA DE DECISIONES

Le agradeceré por favor marcar con un aspa "X" en el recuadro que corresponde según su opinión. Esta encuesta es de carácter **anónimo**, y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos **sinceridad** en las respuestas. Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente

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

		PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
<b>ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN</b>						
1	La directora analiza los problemas previos a una decisión	1	2	3	4	5
2	Los problemas surgen porque los proyectos académicos no son bien ejecutados	1	2	3	4	5
3	La directora informa a los colaboradores acerca de los problemas administrativos y académicos.	1	2	3	4	5
4	La directora define con claridad las causas del problema para plantear una solución óptima	1	2	3	4	5
5	Se realiza una reunión para comunicar a todo el personal las causas en la cual se formaron los problemas administrativos y académicos	1	2	3	4	5
6	Tú identificas y analizas los problemas que se causa en el área administrativa y académica	1	2	3	4	5
7	La directora realiza objetivos claros y precisos para la solución del problema	1	2	3	4	5
8	Se identifica los objetivos para una mejor decisión administrativo y académico,	1	2	3	4	5
9	Los objetivos para la solución son a corto plazo en el área administrativo y académico.	1	2	3	4	5
<b>EVALUACIONES ALTERNATIVAS</b>						
10	Las reuniones que se realiza en la institución son solo para buscar alternativas de solución para la área administrativa y académica.	1	2	3	4	5
11	En las reuniones brindas tus ideas como alternativas de solución para los problemas en la área administrativa y académica.	1	2	3	4	5
12	La directora cuenta con la opinión que tu realizas para evaluar las alternativas de solución para la institución.	1	2	3	4	5

13	Consideras que la directora selecciona la mejor alternativa solo para el área académico	1	2	3	4	5
14	Consideras que la directora selecciona buenas alternativas para las áreas administrativa y académica	1	2	3	4	5
15	Todo el personal de la institución llega a un conceso para elegir la mejor alternativa	1	2	3	4	5
16	La directora establece capacitaciones de manera semestral con el área académico para prevenir algún incidente en año escolar.	1	2	3	4	5
17	Consideras que se debería actualizar anualmente el plan académico para mejorar cada año.	1	2	3	4	5
18	La directora establece reuniones mensuales con el todo el personal para prevenir algún problema	1	2	3	4	5
<b>IMPLEMENTAR SOLUCIÓN</b>						
19	Consideras que los avances de solución de problemas deberían ser monitoreado constantemente después de su implantación	1	2	3	4	5
20	La directora comparte con el personal los avances de solución	1	2	3	4	5
21	La institución cuenta con un sistema para ver el avance de la solución	1	2	3	4	5
22	La directora demora en aplicar las decisiones para la solución de problemas en las áreas administrativas y académicas	1	2	3	4	5
23	Te sientes conforme con las decisiones aplicadas por la directora para las áreas administrativas y académicas	1	2	3	4	5
24	Las decisiones tomadas son aplicadas correctamente en el tiempo determinado	1	2	3	4	5
25	Consideras que es una estrategia que la directora asigne responsabilidades para la solución de problemas.	1	2	3	4	5
26	Consideras que todo el personal debería tener responsabilidades para tomar una decisión para mejorar algún aspecto en la institución.	1	2	3	4	5
27	La directora designa responsabilidades solo al área administrativa y al jefe de área académica	1	2	3	4	5
<b>DESARROLLAR ALTERNATIVAS</b>						
28	Eres creativo(a) para buscar alternativas	1	2	3	4	5
29	Consideras que para buscar alternativas creativas se debería trabajar en equipo	1	2	3	4	5

30	La directora busca alternativas creativas de manera externas para después implantarlos en la institución	1	2	3	4	5
31	La directora realiza la evaluación de la efectividad de la decisión con la comunidad.	1	2	3	4	5
32	La directora evalúa los resultados de sus acciones para comprobar su efectividad.	1	2	3	4	5
33	Los planes a corto y largo plazo son diseñados con criterio lógico para lograrlos.	1	2	3	4	5
34	Consideras que la lluvia de ideas optimiza el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
35	La directora retribuye la lluvia de ideas para mejorar la decisión.	1	2	3	4	5
36	Consideras que la lluvia de ideas hace que te sientas proactivo para tener una decisión precisa y clara.	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos

#### Validación del instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: Mgtr. Tamara Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

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

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

\*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 de Experto Informante

#### Validación del instrumento: TOMA DE DECISIONES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: Mgtr. Tamara Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

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

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

\*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 de Experto Informante



**Validación del instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pajuelo Rodriguez James Aristides  
DNI: 03497186

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico       Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pajuelo Rodriguez James Aristides  
DNI: 03497186

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico       Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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: PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

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 [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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 [ 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 [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.**

## Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1862698703&u=1075289969&s=1&lang=es

feedback studio Julissa Lily Mota Abanto PROCESOS ADMINISTRATIVO... /0 10 de 21

**EMPRESAS**

**TESIS**

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES EN EL CONSORCIO EDUCATIVO JOSÉ GÁLVEZ S.A.C., VILLA EL SALVADOR - 2021

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

**AUTORA**

JULISSA LILY MOTA ABANTO  
ORCID: 0000-0002-1129-1048

**ASESOR**

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

**Resumen de coincidencias**

**13 %**

1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	9 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %

Página: 1 de 112 Número de palabras: 21605 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 15°C Nublado 21:53 30/06/2022

**Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio**



CONSORCIO EDUCATIVO  
**JOSÉ GÁLVEZ BARRENECHEA**  
R.D. N. 1945 - ED. 97 UGEL N° 01 S.J.M.



Villa El Salvador 30 de mayo del 2021

**Estimados y distinguidos Señores de la Universidad Autónoma del Perú**

**Presente. –**

Nos place extenderles un cordial saludos, en ocasiones de acreditar que la estudiante **Julissa Lily Mota Abanto** con código de estudiante **2152896696**, quien ha tenido el permiso para realizar su investigación en el Consorcio Educativo, y acceso a la misma con fines de obtener información que le permita desarrollar su investigación cuyo título es: "Procesos administrativos y toma de decisiones en el consorcio educativo José Gálvez Barrenechea S.A.C., Villa El Salvador – 2021", cuyo estudio contribuirá e impactara en la organización positivamente.

Sin otro particular, atentamente.



  
CONSORCIO EDUCATIVO  
JOSÉ GÁLVEZ BARRENECHEA S.A.C.  
**Elizabeth Mota Salazar**  
GERENTE GENERAL







## Anexo 7. Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
Acción	Qué	Cómo	Con que	Cuando	Quién	Cuanto
<b>Acción 1: Procesos administrativos y toma de decisiones</b>	Se realizará capacitaciones acerca del funcionamiento del nuevo sistema de información a emplear en lo cual ayudará a la directora tomar decisiones más eficientes.	Se mandará la invitación para la reunión a todos los colaboradores para que sean participe de los proyectos que se realizará durante el año escolar.	Colaboradores del área administrativo  Zoom	Enero	Colaboradores administrativos	S/50.00
<b>Acción 2 Control</b>	Implementar el programa AULICUM es un software de gestión y automatización de procesos que ayuda obtener información más rápido.	Al área administrativo se le hará llegar el conocimiento del nuevo sistema que se empleará del nuevo sistema	Colaboradores  Zoom	Enero – Diciembre	Colaboradores administrativos	S/1872.00
<b>Total</b>						<b>S/1922.00</b>