# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

# LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA LLAMAGAS PUCALLPA S.A., 2022

Tesis para optar el título profesional de

CONTADOR PÚBLICO

ANGELLO ALEJANDRO CHÁVEZ HIDALGO

MELISSA FASABI NASCIMENTO

Pucallpa – Perú

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

**"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO**

Siendo las 08:00 AM ....del día jueves 20 de abril del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Teofilo Ulises Manturano Perez (Presidente), Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro) y Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro).**

Se realizó la sustentación de la tesis titulada: "**LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA LLAMAGAS PUCALLPA S.A., 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Contabilidad: Angello Alejandro Chavez Hidalgo y Melissa Fasabi Nascimento:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 09:15 AM .del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Teofilo Ulises Manturano Perez
Presidente

Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

## APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Teofilo Ulises Manturano Perez

Presidente

Dr. Walter Ortiz Meza

Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo

Miembro

Dr. Rusvelth Paima Paredes

Asesor

Angello Alejandro Chavez Hidalgo

Tesista

Melissa Fasabi Nascimento

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
## SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**Nº V/0148-2023.**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:
**"LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA LLAMAGAS PUCALLPA S.A., 2022"**

| | | |
|---|---|---|
| Autor(es) | : | **CHÁVEZ HIDALGO, ANGELLO ALEJANDRO**<br>**FASABI NASCIMENTO, MELISSA** |
| Facultad | : | **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES** |
| Escuela | : | **CONTABILIDAD** |
| Asesor(a) | : | **Dr. PAIMA PAREDES, RUSVELTH** |

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud 10%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia

Fecha: 22/03/2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

**REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

Yo, Angello Alejandro Chavez Hidalgo

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Rusvelth Paima Paredes

En la Facultad: Cs. Economicas, Administrativos y Contables

Escuela profesional: Contabilidad

Autorizo la publicación:

**PARCIAL** [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL** [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

**Primero**: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo**: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 06 / 2023

Email: Angellochavez20@gmail.com
Teléfono: 912373188

Firma:
DNI: 70501316

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

**REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

Yo, Melissa Fasabi Nascimento

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa SA., 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Rusveith Paima Paredes

En la Facultad: Cs. Economicas, Administrativas y Contables.

Escuela profesional: Contabilidad

Autorizo la publicación:

**PARCIAL** [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL** [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

**Primero**: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo**: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 06 / 2023

Email: melissa_cellthins@hotmail.com Firma:

Teléfono: 968908848 DNI: 73461000

www.repositorio.unu.edu.pe

## DEDICATORIA

A Dios padre todo poderoso y a mi padre Walter y en especial a mi hija Doménica, por encaminarme a estudiar esta carrera profesional, y por darme todo el apoyo necesario para seguir superándome profesionalmente, junto con la fuerza para seguir luchando en todas las adversidades de mi vida.

**Angello Alejandro**

A Dios, por guiarme en mis estudios y llegar a cumplir mí anhelada meta, de ser profesional en la carrera que escogí por vocación; a mí madre, Nadine Nascimento y Abuelitos Víctor Nascimento y Sulamita Amaringo a quienes admiro mucho, por inculcarme sus valores y aportar en mi formación profesional por sus motivación, consejos, y sus ganas de salir adelante, a mis hijos Génesis Avril y Evani André por ser mi fortaleza y motivación para seguir adelante.

**Melissa**

## AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a mi asesor de tesis y muy en especial al Dr. CPCC Rusvelth Paima Paredes, por su experiencia, conocimiento y motivación, en la orientación para que la presente investigación se concretice. Agradezco a mi familia, a mi esposa Pilar Lavi por ser la que me da siempre ese empujón necesario para concretar cada decisión que tomo y sobre todas las cosas a Dios y a mi madre que desde el cielo es mi guía y mi ángel guardián.

**Angello Alejandro**

Mis más sincero agradecimiento a Dios por darme su fortaleza espiritual, guiarme y mostrarme el camino correcto a seguir. A la Universidad Nacional de Ucayali, por permitirme lograr mi ansiado título profesional de Contador Público, al Dr. CPCC Rusvelth Paima Paredes, por su paciencia, dedicación y orientación para que la presente se cristalice. Agradezco a mi esposo Evani Monteluiz por brindarme su apoyo incondicional y motivarme siempre a seguir superándome.

**Melissa**

## Índice del Contenido

**Pág.**

**1. Hoja de firma del jurado y asesor**……iii

**2. Dedicatoria**……vii

**3. Agradecimiento**……viii

**4. Índice del Contenido**……ix

**5. Índice de Cuadros**……xii

**6. Índice de Tablas**……xiii

**7. Índice de figuras**……xiv

**8. Resumen**……xv

**9. Abstract**……xvi

**INTRODUCCIÓN**……xvii

**CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 Descripción del problema……19

1.2 Formulación del problema……23

1.2.1 Problema general……23

1.2.2 Problemas específicos……24

1.3 Objetivos de la investigación……24

1.3.1 Objetivo general……24

1.3.2 Objetivos específicos……24

1.4 Hipótesis……24

1.4.1 Hipótesis general……24

1.4.2 Hipótesis específicas……25

1.5 Variables……25

1.6.1 Variable procesos administrativos……25

1.6.2 Variable toma de decisiones……26

1.6 Operacionalización de las variables……26

1.7 Justificación…….. 29

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes del problema…….. 30

2.1.1 Internacional…….. 30

2.1.2 Latinoamérica……..31

2.1.3 Nacional…….. 32

2.1.4 Regional……37

2.2 Bases teóricas de problema……39

2.2.1 Teoría de los procesos administrativos……..39

2.2.2 Teoría de la toma de decisiones.……...42

2.3 Definición de términos básicos……45

**CAPÍTULO III**

**MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Método de investigación……48

3.1.1 Tipo de investigación……..48

3.1.2 Nivel de la investigación…….. 48

3.1.3 Diseño de la investigación…….. 49

3.2 Población y muestra…….. 50

3.2.1 Población……..50

3.2.2 Muestra……...51

3.3 Instrumentos de recolección de datos……52

3.3.1 Técnicas…… 52

3.3.2 Instrumentos…….. 53

3.4 Procedimiento de recolección de datos…….. 54

3.5 Tratamientos de los datos……...54

3.7 Principios éticos…….. 55

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1 Resultados……..…….. 57

4.2 Prueba de hipótesis……...68

4.3 Discusión de resultados..……..... 71

**CONCLUSIONES**……..……76

**SUGERENCIAS**……..……78

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**..…….. 79

**ANEXOS**……..……..…….83

Anexo 1: Cuestionario……..……..…..…….84

Anexo 2: Tabla de fiabilidad…….. 86

Anexo 3: Validez de instrumento……88

Anexo 4: Prueba de normalidad: Resumen de procesamiento de casos..…… 89

Anexo 5: Base de datos……... 90

Anexo 6: Matriz de consistencia……..……..……... 93

## Índice de Cuadros

**Pág.**

Cuadro 1 Operacionalización de la variable: Proceso administrativos…..…..…….…..….. 27

Cuadro 2 Operacionalización de la variable: Toma de decisiones.....…….. 28

## Índice de tablas

**Pág.**

Tabla 1 Colaboradores de la empresa Llamagas S.A. de la ciudad de Pucallpa..... 51

Tabla 2 Alfa de cronbach: Variable procesos administrativos.....54

Tabla 3 Alfa de cronbach: Variable toma de decisiones.....54

Tabla 4 Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos..... 57

Tabla 5 Resultados descriptivos de la dimensión planeación.....58

Tabla 6 Resultados descriptivos de la dimensión organización..... 59

Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo.....60

Tabla 8 Resultados descriptivos de la dimensión control.....61

Tabla 9 Resultados descriptivos de la variable toma de decisiones.....62

Tabla 10 Resultados descriptivos de la dimensión gerencial.....63

Tabla 11 Resultados descriptivos de la dimensión financiera..... 64

Tabla 12 Resultados descriptivos de la dimensión operativa.....65

Tabla 13 Resultados descriptivos de la dimensión administrativas..... 66

Tabla 14 Resumen del procesamiento de los casos.....67

Tabla 15 Prueba de normalidad.....67

Tabla 16 Correlación de las variables 1 procesos administrativos con la variable toma de decisiones.....68

Tabla 17 Correlaciones entre las dimensiones de la variable 1 procesos administrativos con la variable 2 toma de decisiones..... 69

## Índice de figuras

**Pág.**

Figura 1 Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos…..…….…….. 57

Figura 2 Resultados descriptivos de la dimensión planeación…….. 58

Figura 3 Resultados descriptivos de la dimensión organización……...59

Figura 4 Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo…….…… 60

Figura 5 Resultados descriptivos de la dimensión control……..…...… 61

Figura 6 Resultados descriptivos de la variable toma de decisiones.....…….……...62

Figura 7 Resultados descriptivos de la dimensión gerencial…….…… 63

Figura 8 Resultados descriptivos de la dimensión financiera……...… 64

Figura 9 Resultados descriptivos de la dimensión operativa……..…..…… 65

Figura 10 Resultados descriptivos de la dimensión administrativas……..….. 66

**Resumen**

El estudio tuvo por finalidad, Determinar la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. El estudio fue cuantitativo-descriptivo, de tipo no experimental, el diseño fue transversal-retrospectiva-correlacional-causal y los métodos de investigación utilizados fue el hipotético-deductivo y el descriptivo; se aplicó dos cuestionarios con un total de 31 preguntas cerradas tipo Likert a una muestra de 54 colaboradores, el instrumento fue sometido a prueba de confiablidad con el Alfa de Cronbach y se obtuvo 0.780 para procesos administrativos y 0.854 para toma de decisiones, se tabulo la información por intermedio del software de estadística SPSS Versión 27. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas: Se concluye en la existencia de una relación negativa alta entre los procesos administrativos y la toma de decisiones; con una correlación de Pearson r= -0,037 y Sig. (Bilateral) = 0,791. Se puede concluir que si mejoramos los procesos administrativos tienda a mejorar la toma de decisiones, es preciso indicar que los procesos administrativos son un grupo de funciones administrativas en el ínterin de una empresa, cuyo propósito es conseguir el rendimiento máximo de los recursos financieros, materiales y de recursos humanos; del mismo modo, la toma de decisiones en las empresas, siempre tienen mucho impacto positivo, por ejemplo en la rentabilidad, productividad y seguridad de las organizaciones; sin embargo, uno de los factores de la toma de decisiones en la empresa en muchos casos no son las más acertadas y en otros casos lenta, puesto que las evaluaciones y análisis que hay que hacer en cuestiones vitales de la organización suelen ser complejos y poco ágil.

**Palabras claves**: procesos administrativos, toma de decisiones, empresa.

**Abstract**

The purpose of the study was to determine the relationship between administrative processes and decision-making in the company Llamagas Pucallpa S.A., 2022. The study was quantitative-descriptive, non-experimental, the design was transversal-retrospective-correlational-causal and the research methods used were hypothetical-deductive and descriptive; Two questionnaires with a total of 31 Likert-type closed questions were applied to a sample of 54 collaborators, the instrument was subjected to a reliability test with Cronbach's Alpha and 0.780 was obtained for administrative processes and 0.854 for decision making, the information through the statistical software SPSS Version 27. The results are presented in tables and statistical figures: It is concluded that there is a high negative relationship between administrative processes and decision making; with a Pearson correlation r= -0.037 and Sig. (Bilateral) = 0.791. It can be concluded that if we improve administrative processes, it tends to improve decision-making, it is necessary to indicate that administrative processes are a group of administrative functions in the meantime of a company, whose purpose is to achieve the maximum performance of financial, material resources. and human resources; In the same way, decision-making in companies always has a lot of positive impact, for example on the profitability, productivity, and security of organizations; However, one of the factors of decision-making in the company in many cases is not the most accurate and in other cases slow, since the evaluations and analyzes that must be done on vital issues of the organization are usually complex and little agile.

**Keywords**: administrative processes, decision making, company.

# INTRODUCCIÓN

El objeto del estudio fue: Determinar la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., 2022. En las empresas ya sean micro, pequeña y las grandes empresas que no tenga procedimientos, normas y sobre todo control tarde o temprano terminará por tener consecuencias poco favorables y ello se podría visualizar en su gestión empresarial, por ello los procesos administrativos justamente pretende evitar dichas dificultades que podrían darse en el seno de la empresa sobre todo cuando la organización cuente con problemas en la toma de decisiones porque cuando nos referimos a los lineamiento del proceso administrativo también nos referimos a la planeación estratégica para una buena toma de decisiones; dicho de otra manera el proceso administrativo debe ser concebido su importancia como un conjunto de lineamiento de control y seguimiento dentro de la empresa, en este proceso la organización pretende tomar partido al máximo de los recursos con que cuenta la empresa de la mejor forma posible (rápida y eficaz) y de forma transparente y correcta.

Asimismo, no solo los procesos administrativos cobran importancia en las organizaciones empresariales, de la misma forma lo es la toma de decisiones, puesto que coadyuva en la mejora en la productividad, puesto que ayuda en minimizar los tiempos y ayuda a la apertura de las innovaciones y mejores oportunidades que dicho sea de paso permitirá el desarrollo y competitividad de las organizaciones empresariales. Por ello, según el estudio realizado por Harvard Business Review y Thoughtspot, nos indica que el 87% de los empresarios en el mundo conocen que sus empresas serán más exitosas cuando su personal se encuentre empoderados para tomar decisiones vitales para su organización.

En ese orden de idea, los procesos administrativos y la toma de decisiones cumplen un rol preponderante en el gerenciamiento de las empresas, puesto que traza los lineamientos a seguir para conseguir las metas y objetivos que previamente la organización estableció en tiempos determinados y ello les permitirá contar con mejores tomas de decisiones. Para el propósito del estudio, se recopiló información sobre el proceso administrativo tales como: planeación, organización, liderazgo y control), así como información referente a la toma de

decisiones, en esto vemos temas gerenciales, financieros, operativos y administrativos. La investigación se estructuró en cuatro capítulos:

**Capítulo I**; El problema de investigación, el cual menciona la descripción del Problema, el cual, detalla la contextualización del problema y las variables, la formulación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis, definiciones de las variables, la operacionalización de las variables y la justificación.

**Capítulo II**; El marco teórico, el cual menciona los antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, las teorías basados en las variables y la definición de términos básicos.

**Capítulo III**; la Metodología el cual menciona y se sustenta el método, tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, y la explicación del como fue el tratamiento de los datos desde un punto de vista estadístico.

**Capítulo IV**; Resultados y discusión, el cual se consideró, los resultados, prueba de hipótesis y discusiones de resultados, el cual hace una triangulación entre los resultados, antecedentes y la literatura. Asimismo, líneas abajó se aprecia las conclusiones y sugerencias del informe final de tesis, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que incluye el cuestionario, la tabla de fiabilidad, tablas y figuras de resultados, base de datos, la matriz de consistencia, entre otros documentos que intervinieron en la elaboración de la tesis.

# CAPÍTULO I
# EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Descripción del problema

En el mundo las empresas cumplen muchos roles tales como la función social, pues aporta a la sociedad produciendo bienes y servicios que los ciudadanos las necesitan, ofrecen una serie de productos y servicios a los consumidores, muchas empresas a la par estudian e investigan con el ánimo de crear nuevos bienes y servicios, ello implica mejorar y aumentar la calidad de vida de la sociedad y trae consigo el desarrollo y progreso de los pueblos, ciudades de sus ciudadanos y de los países.

La empresa, también cumple un rol es riesgo puesto que muchas organizaciones empresariales para producir u operar necesitan adquirir las materias primas, activos fijos tales como maquinarias, equipos y colaboradores porque de esa manera pueden operar y producir bienes y servicios, para ello necesitan contar con liquidez, por ello los ingresos la empresa si y solo sí lo verá reflejado toda esa inversión cuando los bienes y servicios producidos son adquiridos por sus clientes, por ello se dice que la empresa cumple y/o asume un rol de riesgo puesto que tiene que adquirir los caracteres productivos mencionados líneas precedentes, puesto que la empresa no sabe si aquellos productos serán comercializados, asumiendo en consecuencia un riesgo.

Por tanto, la empresa en el mundo cumple una labor importantísima, cumple una función clave que es la de amalgamar todo el ciclo productivo para producir los bienes y servicios en volúmenes que los consumidores demandan. Tal es así que las empresas en el mundo cumplen un rol de creación de valor, de producción, de riesgo y de función social.

En ese panorama radica la importancia de las empresas en el mundo, por ello es menester conocerlo de forma interna, por ejemplo sus procesos administrativos,

este radica su importancia relevante en la dirección y toma de decisiones. Los procesos administrativos trazan el norte que deben guiarse para alcanzar las metas y objetivos que previamente fueron programados y planificados por la alta dirección, estos pueden ser tanto a corto, mediano y largo plazo. Los procesos administrativos, darán facilidad a las organizaciones empresariales a que cuenten con niveles de eficiencia y puedan ser medidas y evaluados en aras del logro de metas y objetivos; ello implica una toma de decisiones en aminorar costos, recursos y una redistribución de los recursos para poder fortalecer otra área de la organización y de esa manera evitar gastos innecesarios.

Asimismo, la toma de decisiones en el mundo empresarial es fundamental para que las organizaciones empresariales logren mejorar sus métodos y formas que mejoren su productividad, puesto que está relacionada en el norte que tienen que establecer la organización, ella también le generara las posiciones necesarias para enrumbar al cumplimiento y logro de sus objetivos y metas que previamente se programado y panificado. Las empresas en el mundo pasan por etapas en su ciclo de vida, todas ellas pasan por formas de tomar decisiones, estas muestran diversificación según el contexto que les toca vivir, para la toma de decisiones se tienen que tener en cuenta: Un análisis del entorno de la empresa sobre su situación anterior, presente y futura; estos aspectos deben ser valorados por los directivos; solo así la empresa ira desarrollándose y brindando lo mejor de sí tanto para sus colaboradores, clientes y la sociedad.

También, es preciso indicar que las empresas que toman decisiones lo hacen con el solo propósito de tener en cuenta en sus organizaciones una dosis de objetividad. Para ello. Se valen de procedimientos y técnicas como estándares de mejora continua, puesto que ellas, les permitirá ir mejorando de una manera ejecutiva, descartando el impulso, el deseo o la ligera. Por ello, se dice que la toma de decisiones es todo un proceso que nos ayuda a tomar en cuenta las opciones más idóneas entre

muchas que se presenten en el existir de una organización empresariales. Siendo algunas opciones vista desde un punto de vista racional, satisfactorio, organización y en muchos de los casos ligados a los gobiernos de turno de los países e incluso hasta político.

Abundando en la opinión, Arana (s.f.), nos expone que, en la Unión Europea los procesos administrativos en las empresas están ligadas al control de la administración comunitaria que realizan las instituciones tales como el Tribunal de Cuentas, el Defensor del Pueblo, el Supervisor y los departamentos Europeos de Lucha contra el fraude, puesto que las acciones que toman muchas empresas en muchos de los casos están relacionadas y afectadas a los derechos e intereses de los ciudadanos de una ciudad y/o comunidad. Arana, concluye que en estos tiempos, la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, en las empresas vino a darle mayor importancia la digitalización y las empresas en España tuvieron que mejorar y/o digitalizar sus procesos administrativos, pues sus sistemas administrativos migraron de lo rudimentarios en muchos de los casos a la era de la modernidad y de la digitalización. (p. 3)

Del mismo modo, Aparicio, Macias y Mares (s.f.), nos indican que, los procesos administrativos en las empresas de México son tomadas como aquellos puntos de vitan transcendencia para su supervivencia en el mercado empresarial, tomadas como estrategias para poder competir con sus pares, inicialmente la administración tomaba mucho en cuenta a la empresa y sus problemas o posibles solución a sus problemas, hoy en día la administración y el gerenciamiento empresarial estudia a la empresa y busca mejorar sus procesos administrativos para el logro de sus objetivos. (p. 691)

Igualmente, la Universidad Continental (2023), nos explica que, en las empresas de Perú los procesos administrativos, es una gama de procedimientos y flujos permanentes que están correlacionados en todo el proceso de sus operaciones internas, que realizan, ellas son necesarias para la toma de decisiones y les permiten

encaminarse a la consecución de sus objetivos, para ello necesitan pasar por la toma de decisiones, todo este proceso les permite a las organizaciones empresariales aprovechar sus recursos financieros, humanos, materiales, técnicos, en aras de la búsqueda y cumplimiento de sus metas y objetivos y de su efectividad para si y para la sociedad.

Por otro lado, la Revista CioEspaña (2022), nos manifiesta que, en España según estadísticas el 40% de los gerentes de las empresas no tienen en cuenta las herramientas efectivas de la toma de decisiones, ello se evidenció en la emergencia sanitaria del Covid-19, la actual coyuntura económica que se vive en todo el continente Europeo y en España está influenciando de manera negativa en la forma de ejecutar y actualizar la toma de decisiones de inversión, de comercialización, de producción tanto en bienes y servicios. No obstante que hoy en día gracias a la tecnología y la digitalización de los datos se cuenta con información en de primera mano y en tiempo real, siendo un problema que amerita un estudio minucioso y serio para la mejora de las empresas españolas y del continente europeo.

Además, la Organización Internacional de Trabajo (2022), no refiere que en Brasil, existen 14,8 millones de micro y pequeñas empresas de las cuales -4,5 millones son empresas formales y más de 10,3 millones son informales, todas ellas en su conjunta engloban el 28,7 millones de puestos laborales y el 99,23% de los negocios de Brasil. Las empresas bajo ese panorama están obligadas a capacitarse como emprendedores, a saber tomar decisiones de tal manera que les conlleve a la calidad; para ese propósito se valen de cursos, conferencias, consultorías, promociones, del marketing y con un sistema de gestión estratégica que los usan como herramienta para la toma de decisiones estratégicas, sin estos daros el gerenciamiento y monitoreo de sus inversiones no generaría rentabilidad alguna en sus finanzas.

Más aun, Arámbulo (2022), diario oficial del Bicentenario en el Perú, nos manifiesta que, en los últimos años no solo la emergencia sanitaria ocasionada por el

Covid-19 vienen ocasionado serios problemas a las empresas peruana, a ello agregar que las micro y pequeñas empresas en el Perú representan el 98% del aparato empresarial, con más del 70% de informalidad; también los escándalos ocasionados por los gobernantes de turno, todo ello están afectando terriblemente la economía del país y de las empresas y los consumidores. Ante ese escenario, resulta necesario indicar que las empresas no toman decisiones, son las personas las que toman decisiones gerenciales y las que proceden en nombre de las organizaciones empresariales. Son los directivos, gerentes y colaboradores quienes a diario tienen la imperiosa necesidad de conocer lo que es decidir, de lo que es tomar decisiones en situaciones difíciles, solucionar con ellos los problemas operativos y establecer el rumbo de la empresa.

Pasando al ámbito local, en la ciudad de Pucallpa, contamos con muchas empresas tanto micro y medianas, estas empresas se encuentran en diferentes sectores y rubros, por ejemplo, existen empresas dedicadas al sector productivo, comercio y servicio, dentro de ellos tenemos a las empresas del rubro que comercializan hidrocarburos como los grifos y las plantas que envasan el gas licuado de petróleo-GLP, rubro a la que se dedica la empresa Llamagas Pucallpa S.A., empresa ubicada en la jurisdicción del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali; sin embargo, en dicha empresa, desconocemos cuál es la relación de los procesos administrativos en la toma de decisiones; no como es su planeamiento, organización, liderazgo y control dentro de sus procesos administrativos, asi mismo no conocemos como es su gerenciamiento, sus aspectos financieros, operativos y administrativas, en su toma de decisiones. Por ello, el enunciado del problema de investigación fue el siguiente:

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y la toma de

decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022?

### 1.2.2 Problemas específicos

- PE1 ¿Cuál es la relación entre la planeación y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022?
- PE2 ¿Cuál es la relación entre la organización y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022?
- PE3 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022?
- PE4 ¿Cuál es la relación entre el control y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022?

## 1.3 Objetivos de la investigación

### 1.3.1 Objetivo general

PG Determinar la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- OE1 Determinar la relación entre la planeación y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.
- OE2 Determinar la relación entre la organización y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.
- OE3 Determinar la relación entre el liderazgo y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.
- OE4 Determinar la relación entre el control y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.

## 1.4 Hipótesis

### 1.4.1 Hipótesis general

**Hipótesis Alterna**

Existe relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.

**Hipótesis Nula**

No existe relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.

### 1.4.2 Hipótesis específica

- HE1 Existe relación entre la planeación y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.
- HE2 Existe relación entre la organización y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.
- HE3 Existe relación entre el liderazgo y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.
- HE4 Existe relación entre el control y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.

## 1.5 Variables

### 1.5.1 Variable 1: Procesos administrativos

Según, Newman, Summer y Warren, citado por López (2022), definen que los procesos administrativos es la acción de asignar tareas, fijar objetivos y políticas, tomar estrategias y cronogramas, de tal manera que se tome en cuenta las necesidades de las personas con el bienestar de la organización; controlando los progresos, para ello se vale de la planeación, organización, del liderazgo y del control en los tiempos necesarios.

Del mismo modo, Chiavenato (2002), sostiene que, la estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se

consideran por separado, planeación, organización, dirección y control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo. (pp. 131-132)

Chiavenato, concluye que el proceso administrativo son pasos que se siguen paulatinamente en las funciones administrativas, con el propósito de planear, dirigir, organizar y controlar la organización cuya finalidad es llegar a cumplir los objetivos que la organización desea cumplir.

### 1.5.2 Variable 2: Toma de decisiones

Según, Laoyan (2022), nos define que la toma de decisiones es un método que implica en acopiar información tanto internas y externas de la organización para posterior a ello analizarlas y evaluarlas alternativas de mejora, y al final tomar las decisiones finales. Dichas informaciones relevantes para analizar y evaluar son: Informaciones Gerenciales, financieras, operativas y administrativas.

Igualmente, Polanco (s.f.), sostiene que la toma de decisiones en las organizaciones empresariales tiene como fin encontrar las mejores soluciones en cada momento. Es un proceso que debe alinearse con los objetivos de la sociedad y las circunstancias internas y externas. Una de las decisiones prioritarias en cualquier negocio es la de establecer vías eficientes para su desarrollo y afrontar los retos del día a día. Para ello, se vale de datos gerenciales, financieros, operativos y administrativos, solo así la organización podrá lograr su estabilidad empresarial y aspirar a un crecimiento sostenible.

## 1.6 Operacionalización de las variables

**Cuadro 1**

*Operacionalización de la variable procesos administrativos*

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADOR | ÍTEMS | ESCALA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| $X_1$. Procesos administrativos | Según, Newman, Summer y Warren, citado por López (2022), definen que los procesos administrativos es la acción de asignar tareas, fijar objetivos y políticas, tomar estrategias y cronogramas, de tal manera que se tome en cuenta las necesidades de las personas con el bienestar de la organización; controlando los progresos, para ello se vale de la planeación, organización, del liderazgo y del control en los tiempos necesarios. | Esta variable, evidencia la aplicación de técnicas, métodos y procedimientos, con la finalidad de medir y mejorar los procesos administrativos en las organizaciones empresariales para se trabajará los siguientes aspectos: La planeación la organización, el liderazgo y el control. | $X_1$ Planeación | La empresa cuenta con Filosofía (principios) que guían en la toma de decisiones. | Ordinal | Likert<br>5 = Siempre<br>4 = Casi siempre<br>3 = A veces<br>2 = Casi nunca<br>1 = Nunca |
| | | | | En la empresa se hace de conocimiento a los colaboradores la visión en forma clara para el logro de metas. | | |
| | | | | En la empresa de incentiva que todos los colaboradores tengan conocimiento de la misión. | | |
| | | | | En la empresa se ejecutan planes de desarrollo en base a los objetivos estratégicos. | | |
| | | | $X_2$ Organización | La empresa cuenta con una adecuada estructura organizacional interna. | | |
| | | | | La empresa cuenta con un reglamento de organización y funciones actualizado. | | |
| | | | | La empresa cuenta con un manual de organización y funciones actualizado. | | |
| | | | | En la empresa se cuenta con una adecuada distribución de los niveles jerárquicos de todo el personal. | | |
| | | | $X_3$ Liderazgo | En la empresa el clima de comunicación es el más adecuado y oportuno. | | |
| | | | | En la empresa el colaborador es y se siente motivado para cumplir con sus funciones. | | |
| | | | | En la empresa prima el liderazgo de los jefes inmediatos y estos se siente comprometidos para la cooperación entre colaboradores. | | |
| | | | | En la empresa los jefes aplican la eficiencia para la mejora continua. | | |
| | | | $X_4$ Control | En la empresa se cuenta con una política de control preventivo de los procesos administrativos. | | |
| | | | | En la empresa se cuenta implementado los controles en forma concurrente en las operaciones diarias. | | |
| | | | | En la empresa al encontrar errores se toman decisiones de mejora y a la vez se efectúan retroalimentación en aras de la mejora permanente. | | |

**Fuente:** Chávez y Fasabi (2022)

**Cuadro 2**

*Operacionalización de la variable toma de decisiones*

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADOR | ÍTEMS | ESCALA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| $Y_1$. Toma de decisiones | Según, Laoyan (2022), nos define que la toma de decisiones es un método que implica en acopiar información tanto internas y externas de la organización para posterior a ello analizarlas y evaluarlas alternativas de mejora, y al final tomar las decisiones finales. Dichas informaciones relevantes para analizar y evaluar son: Informaciones Gerenciales, financieras, operativas y administrativas. | Esta variable, evidencia en las organizaciones empresariales, procesos orientados hacia la toma de decisiones para ello se necesita comprender y delimitar los temas gerenciales, financieros, operativos y los aspectos administrativos de la empresa. | $Y_1$ Gerencial | En la empresa se realiza toma de decisiones estratégicas con la finalidad de contar con mejora permanente. | Ordinal | Likert<br>5 = Siempre<br>4 = Casi siempre<br>3 = A veces<br>2 = Casi nunca<br>1 = Nunca |
| | | | | En la empresa se realiza toma de decisiones organizacionales en aras de mejorar en su estructura organizacional. | | |
| | | | | En la empresa se toman decisiones de control de todos sus procesos administrativos. | | |
| | | | | En la empresa los gerentes toman decisiones gerenciales en función a su información contable-financiera. | | |
| | | | $Y_2$ Financiera | En la empresa se cuenta con información oportuna de los estados de situación financiera, para la toma de decisiones. | | |
| | | | | En la empresa se tiene implementado un Presupuesto maestro (flujo de caja), para el control de los ingresos y egresos. | | |
| | | | | En la empresa de acuerdo con el análisis de los estados financieros se toman decisiones de inversiones. | | |
| | | | | En la empresa se analiza permanentemente la situación financiera en aras de conseguir rentabilidad. | | |
| | | | $Y_3$ Operativa | En la empresa se realiza análisis y seguimiento de la ejecución del presupuesto de ingresos. | | |
| | | | | En la empresa se realiza análisis y seguimiento de la ejecución del presupuesto de egresos. | | |
| | | | | En la empresa se realiza evaluación del grado de operatividad de todas las áreas y de los procesos administrativos para la toma de decisiones. | | |
| | | | | En la empresa se hace evaluación permanente y se cuidan de contar con capacidad instalada para mejora de los servicios que se otorga a los clientes. | | |
| | | | $Y_4$ Administrativas | La empresa como parte de su gestión administrativa cuenta con análisis de coberturas de sus atenciones para la toma de decisiones. | | |
| | | | | La empresa se preocupa en contar con una cartera de clientes en forma actualizada. | | |
| | | | | La empresa se preocupa en contar con una cartera de proveedores en forma actualizada. | | |
| | | | | La empresa a la hora de tomar decisiones administrativas tiene en cuenta a sus colaboradores. | | |

**Fuente:** Chávez y Fasabi (2022)

## 1.7 Justificación

- **Teórico**, el estudio pretendió obtener conocimiento y una mejor comprensión sobre la variable procesos administrativos y la toma de decisiones tomando como el sujeto a investigar a la empresa Llamagas Pucallpa S.A., por ello, los resultados a donde el estudio llegó fue evidenciar y permitir profundizar conceptos y teorías y una mayor comprensión de los mismos, estos serán incorporados en el conocimiento de la contabilidad, es decir en el campo de acción académica de las ciencias sociales y nos trajo como resultados mejoras en los procesos administrativos y la toma de decisiones en las empresas para el logro de metas y objetivos.
- **Metodológica**, el estudio al ser un instrumento para poner en práctica la metodología de la investigación científica y al ser un medio de evaluación mediante la utilización del cuestionario como instrumento de recopilación de datos de los temas referidos al proceso administrativo y la toma de decisiones en las empresa Llamagas Pucallpa S.A., ello dio cabida a la evaluación de los colaboradores, y los procesos, programas, liderazgo, planificación, control, entre otros de la empresa.
- **Práctica**, el estudio dio lugar a la mejora de los procesos administrativos y de la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., y de otras similares, del mismo modo, permitió conocer y aprovechar de la mejor manera los recursos financieros, humanos y materiales de las organizaciones empresariales en escenarios óptimos y complejos, en eras de su productividad y eficiencia.
- **Social**, el estudio permitió una evaluación y mejora de los procesos administrativos y de la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., mejoró el impacto en forma positiva en el bienestar de sus colaboradores, clientes, proveedores y de la zona donde opera la empresa.

# CAPÍTULO II

# MARCO TEÓRICO

## 2.1 Antecedentes del problema

### 2.1.1 Internacional

Torres (2017), en su tesis doctoral “Modelos de Decisión en la Gestión del Riesgo Operacional y Problemas del Sector Asegurador Mediante Operadores de Agregación OWA”, en Barcelona-España, cuyo objetivo del estudio fue: Contribuir a la literatura actual con nuevas perspectivas sobre el tema aplicando técnicas de lógica difusa para el desarrollo de nuevos modelos para la toma de decisiones en la gestión del riesgo operacional. El estudio doctoral fue desarrollado bajo la técnica de efectos olvidados el cual permitió establecer un sistema para obtener todas las relaciones directas e indirectas que asocian diferentes conjuntos de causas y efectos, así como la agregación de información es un factor fundamental para el desarrollo de modelos de toma de decisiones y poder obtener valores representativos de las alternativas evaluadas. (pp. 5-6)

Torres, nos indica en sus principales conclusiones que, en la gestión de riesgos en una empresa, una de las formas de mitigar las posibles pérdidas es a través de la contratación de seguros. En el caso de aseguramiento para empresas del sector asegurador, este tipo de toma de decisiones conlleva a un reaseguramiento empresarial. En este trabajo se presenta un nuevo modelo para recopilar y evaluar datos internos de todas las áreas de la empresa y sobre la base de ello, establecer estrategias de nivel de reaseguramiento a partir de diferentes criterios importantes en la toma de decisiones. (p. 216)

Concluye Torres, la toma de decisiones decisión de mitigar el impacto de una posible pérdida con la contratación es clave en la gestión de riesgos de las operaciones en las empresas. Sin embargo, los siniestros que puedan generar cuantiosas pérdidas y que afecte la operatividad y vida de la empresa y sus inversiones, requieren establecer ciertas garantías en la contratación de empresas

aseguradoras que permitan cumplir con las condiciones establecidas para ello, es necesario que la toma de decisiones sean lo más acertado por parte de los directivos, para la empresa y sus colaboradores. (p. 217)

### 2.1.2 Latinoamericano

En la misma línea, Gutiérrez y Barandica (2020), en su tesis “Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar”, en Barranquilla-Colombia, cuyo objetivo general fue: Determinar la toma de decisiones en la empresa TENARIS de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar. El estudio fue desarrollado con el paradigma positivista y el método cuantitativo, de tipo descriptivo y con un diseño no experimental, se utilizó una muestra de 117 colaboradores a quienes se les aplico un cuestionario. (pp. 52-57)

Gutiérrez y Barandica, nos indica que sus principales conclusiones fueron: en la empresa la toma de decisiones fue catalogada como muy presente, el indicador debilidades, fue el más deprimido, siendo indicador favorecido las amenazas. Al respecto, esto permite visualizar que la organización identifica los factores externos del entorno, lo que garantiza su permanencia en el mercado, ante tal premisa, se hace perentorio establecer estrategias que les permitan reconocer sus debilidades para optimizar su gestión estratégica. El indicador con menor puntuación fue evaluar los resultados de la decisión, mientras que el de mayor puntuación es toma de decisiones. Se observó que la empresa TENARIS, toma las decisiones individuales y grupales, mejorando la comunicación y logrando efectividad en los procesos llevados a cabo por sus colaboradores. (p. 71)

Concluye Gutiérrez y Barandica, los modelos de toma decisiones en la empresa, fue catalogada como presente, el indicador racional fue el de menor valor, mientras que el de mayor valor fue el indicador normativo. De tal manera se visualizó que la empresa toma decisiones racionales pero que no son del agrado de sus colaboradores, la organización prefiere actuar ante el proceso de toma de

decisiones normativamente, esperando resultados positivos en la decisión, minimizando el riesgo y eliminando la incertidumbre de la decisión. En cierta medida la organización aprueba la normatividad en el proceso de toma de decisiones apoyándose en información y datos, basado en evidencias. (p. 72)

Igualmente, Flores (2015), en sus tesis “Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013” en Managua-Nicaragua, cuyo objetivo general fue: Analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinotega 2010-2013. El estudio fue desarrollado como descriptivo, no experimental, exploratoria, para cuyo propósito se utilizó el enfoque cualitativo, se utilizó el método teórico, empírico. (pp. 84-86)

Flores, nos indica que sus principales conclusiones fueron: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. Se realizo una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa. Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labor. (p. 146)

### 2.1.3 Nacional

Del mismo modo, Bailón, Luciano y Valverde (2021), en sus tesis “Proceso administrativo y la gestión empresarial en la Ferretería Bailón Puente Piedra-Lima

2019", en Lima-Perú, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre los procesos administrativos con la gestión empresarial en la Ferretería "Bailón" Puente Piedra – Lima 2019. La investigación fue de nivel racional, de tipo aplicada, cuyo diseño se configuró como no experimental, correlacional, para recabar información en campo se utilizó un cuestionario y se aplicó a una muestra probabilística de la totalidad de colaboradores de la empresa. (pp. 48-51)

Agrega Bailón y otros, sus principales conclusiones fueron: Al analizar la relación entre los procesos administrativos con la gestión empresarial en la Ferretería "Bailón", se evidenció una relación significativa entre dichas variables (r=0,947; p=0,000), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que los procesos administrativos sí tiene relación significativa con la gestión empresarial. Al analizar la relación entre la planificación con la gestión empresarial en la Ferretería "Bailón", se evidenció una relación significativa entre dichas variables (r=0,770; p=0,000), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que la planificación sí tiene relación significativa con la gestión. (p. 73)

Concluye Bailón y otros, al analizar la relación entre la organización con la gestión empresarial en la Ferretería "Bailón", se evidenció una relación significativa entre dichas variables (r=0,881; p=0,000), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que la organización sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería. Al analizar la relación entre la dirección con la gestión empresarial en la Ferretería "Bailón", se evidenció una relación significativa entre dichas variables (r=0,972; p=0,000), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que la dirección sí tiene relación significativa con la gestión empresarial. Al analizar la relación entre el control con la gestión empresarial en la Ferretería "Bailón", se evidenció una relación significativa entre dichas variables (r=0,772; p=0,000), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que el control sí tiene relación significativa con la gestión empresarial. (p. 73)

También, Vargas y Zapata (2019), en su tesis "Análisis del proceso

administrativo en la empresa Tecmein E.I.R.L - Espinar, 2019", en Arequipa-Perú, cuyo objetivo general fue: Analizar cuál es el nivel de los procesos administrativos de la empresa Tecmein E.I.R.L Espinar – 2019. En la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue no experimental-retrospectivo-transversal, de nivel descriptivo, se contó con una muestra de 44 colaboradores de la empresa a quienes se les aplico un cuestionario con preguntas cerradas tipo Likert (pp. 29-31)

Continua Vargas y Zapata, sus principales conclusiones fueron: el proceso administrativo se encuentra en un nivel bueno con un 40.9%, con lo que se concluye que en la empresa tiene algunas falencias en sus fases de dicho proceso, referente a la planeación, organización y dirección se ve que se muestra en un nivel regular poniendo en riesgo el crecimiento de la empresa y con respecto al control se encuentra en un nivel muy bueno siendo este resultado muy eficiente. En cuanto a la dimensión planeación, los colaboradores muestran que la planeación del proceso administrativo se encuentra en un nivel regular con un 36.4.%, por lo que se concluye con respecto a los indicadores que casi siempre se promueve la misión en la empresa, se observa que casi siempre tienen la visión clara y concisa para el logro de los objetivos, a veces existe una adecuada planificación, que casi siempre la empresa desarrolla sus actividades en base a sus objetivos, que si las estrategias utilizadas por la empresa son las adecuadas a veces y así mismo algunas a veces se cumplen las estrategias en el tiempo establecido. (p. 53)

Agrega Vargas y Zapata, respecto a la organización, muestran los encuestados, que la organización del proceso administrativo se encuentra un nivel regular con un 40.9%, respecto a los indicadores que casi siempre está bien definidas los niveles de jerarquía, casi siempre están bien definidas las áreas de trabajo, afirman que solo a veces el jefe inmediato especifica las funciones y actividades a realzar, que si tienen el conocimiento de sus funciones laborales es a veces, en cuando al empoderamiento a veces se practica en la empresa y por

ultimo de acuerdo a si están bien delimitadas las líneas de autoridad las respuesta es a veces según los colaboradores. Respecto a la dirección se encuentra en un nivel regular con un 40.9%, respecto a los indicadores se concluye que a veces la autoridad en la empresa es eficiente, en lo que respecta a los colaboradores solo a veces son participes de la toma de decisiones ,por otro lado se considera que el jefe inmediato casi siempre tiene una comunicación clara y entendible en la empresa, el gerente se siente comprometido casi siempre con los colaboradores, en cuanto al jefe inmediato siempre tiene una comunicación fluida, y finalmente se tiene que en la empresa siempre tiene un clima armonioso y dinámico. (p. 54)

Concluye Vargas y Zapata, respecto al control se encuentra en un nivel bueno con un 54.5%, respecto a los indicadores se concluye que casi siempre la retroalimentación ayuda a mejorar las operaciones, en lo que respecta al seguimiento y verificación de las actividades es siempre , en el plan anual a veces contribuye al mejoramiento de las competencias de los colaboradores ,en cuanto a las capacitaciones del personal es casi siempre , por otro lado en la supervisión del jefe inmediato es casi siempre y finalmente se aplican las mejoras correspondientes casi siempre. (p. 54)

Asimismo, Moya y Sánchez (2018), en su tesis “Estrategias de marketing y toma de decisiones en las microempresas del sector ferretero de la ciudad de Cajamarca. 2015”, en Cajamarca-Perú, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre las estrategias de marketing y la toma de decisiones en las microempresas del sector ferretero de la ciudad de Cajamarca 2015. La investigación fue de tipo descriptivo, y para efecto se utilizó el diseño no experimental, se contó con una muestra de 95 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario con opción de respuesta tipo Likert. (pp. 13, 61-63)

Agrega Moya y Sánchez, sus principales conclusiones fueron: Existe relación positiva moderada, entre las estrategias de marketing y la toma de decisiones (r= 0,285), existiendo una relación directa entre las estrategias de marketing y la toma

de decisiones que los gerentes practican y aprovechan para el logro de sus objetivos y metas empresariales. Los gerentes del sector ferretero ponen en práctica en sus microempresas las estrategias como: promoción, publicidad, precio y producto lo que les conlleva un buen desempeño gerencial permitiendo así mismo el logro de sus metas. Asimismo, los gerentes del sector ferretero, consideran la toma de decisiones administrativas (en función de varias alternativas), operativas (actividades corrientes de la empresa) y financieras en el momento de evaluar, elegir y decidir, las mejores opciones para su empresa, en las dimensiones siempre y casi siempre, tomándolo como guía para el logro de los objetivos de la empresa. (p. 79)

Concluye Moya y Sánchez, los gerentes en estudio del sector ferretero consideran que las decisiones administrativas como: la organización y conducción son las que ponen en práctica como estrategias de marketing en las dimensiones de siempre y con frecuencia lo que conlleva al éxito de sus empresas. Finalmente, los gerentes del sector ferretero practican como estrategias de marketing las decisiones operativas, en las dimensiones de siempre y con frecuencia lo que trae como resultado un mayor y mejor desenvolvimiento de las empresas repercutiendo en el logro de los objetivos de las mismas. (p. 79)

Además, Medrano (2017), en su tesis “Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento – 2017”, en San Isidro-Lima-Perú, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Toma de Decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento – 2017. La investigación utilizó el método hipotético-deductivo, bajo el enfoque cuantitativo con paradigma positivista, fue un estudio básico, descriptiva-correlacional no experimental-transversal, se contó con una muestra probabilística de 176 colaboradores Administrativos de la sede central del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento - San Isidro-Lima. (pp. 50-53)

Agrega Medrano, sus principales conclusiones fueron: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,770 y un valor p = 0,000 menor al nivel α = 0,05, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características de la gestión administrativa se relacionan significativamente con las capacidades para la Toma de decisiones. Asimismo, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,768 y un valor p = 0,000 menor al nivel α = 0,05, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la Toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento - 2017. Este resultado indica que la buena Planificación se relaciona con un buen nivel de toma de decisiones. (p. 78)

Concluye Medrano, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,798 y un valor p = 0,000 menor al nivel α = 0,05, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Organización administrativa de la gestión administrativa y la Toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud fuerte. Finalmente, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,796 y un valor p = 0,000 menor al nivel α = 0,05, se concluye que: Existe relación significativa entre la dirección y control administrativos con la toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta. (p. 78)

### 2.1.4 Regional

Es más, Izquierdo (2021), en sus tesis “Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021”, en Pucallpa-Ucayali-Perú, cuyo objetivo general fue: determinar la propuesta de mejora del

proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos del distrito de Manantay, Pucallpa, 2021. La investigación fue ejecutada con el enfoque cuantitativo, fue no experimental, transversal y descriptivo, se contó con una muestra de 15 microempresas a quienes se les practico un cuestionario compuesto de 23 preguntas cerradas. (pp. 44-48)

Agrega Izquierdo, sus principales conclusiones fueron: se determinó la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, recoge las mejores prácticas para una gestión soportada en el análisis de procesos, identificación de los requerimientos del cliente y trabajo en equipo. Se describieron las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, distrito de Manantay, Pucallpa, 2021 que concluye que la gestión es intuitiva. Esto se da porque las gerencias no hacen uso de instrumentos de soporte gerencial y administrativo. (p. 63)

Concluye Izquierdo, se describieron las características de la planeación en micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, la planificación no cuenta con subprocesos de seguimiento al cumplimiento. Se describieron las características de la organización en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, concluyendo que la organización no se soporta en un organigrama y MOF. También, se describieron las características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, llegando a la conclusión que el liderazgo no favorece la motivación para lograr un mejor desempeño de los integrantes de estas empresas. Finalmente, se describieron las características del control en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, el proceso de control es débil y los establecidos carecen de oportunidad; se elaboró la propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro

aserraderos y se sugiere una gestión enfocada en la mejora de procesos, uso de herramientas de gestión y trabajo en equipo. (p. 64)

## 2.2 Bases Teóricas del problema

### 2.2.1 Teoría de los procesos administrativos

Los procesos administrativos en forma general son un grupo de funciones administrativas en el ínterin de una organización ya sea privada o pública, cuyo propósito es conseguir el rendimiento máximo de los recursos financieros, materiales y de recursos humanos, entre otros, que existen en la organización de forma correcta, eficaz y rápida. Según muchos autores el proceso administrativo está conformado por varias etapas tales como la planificación, organización, dirección, control, liderazgo, entre otros. Cuando hablamos de procesos administrativos debemos mencionar a muchos teóricos tales como Henry Fayol, ingeniero francés que describió sus fases y características en uno de sus escritos denominado “Administración industrial y general” en los años de 1916.

Al respecto, la literatura de Cardona y Gonzales (s.f.), nos definen que, en el mundo empresarial la administración y los procesos administrativos que en ocurren, se define como la ciencia que estudia la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos con el propósito de obtener la mayor productividad posible y beneficiar al mayor número de personas. Asimismo, cuando nos referimos a procesos administrativos ligados a la toma de decisiones es preciso indicar que, para poder ser ejercida por un gerente propiamente dicho, necesita tener ciertos conocimientos, prácticas y habilidades técnicas específicas, siendo este un pensamientos equivocado, un gerente necesita ciertos conocimientos, pero no es del todo indispensable haber estudiado administración para poder administrar recursos de manera apropiada, puede ser un financiero o un planificador. (pp. 61, 66)

También, la literatura de May, Romero, Herrera y Cruz (2021), nos definen que, el proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a

través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control. Abundando en la opinión, Henry Fayol dice que, el proceso administrativo es “el acto de administrar implica planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas funciones, a su vez, engloban los elementos de la administración: planeación, organización, dirección, coordinación y control”. Otro autor Harol Koontz, este autor nos define: “el proceso administrativo como un enfoque operacional generado para desarrollar la ciencia y la teoría con aplicación práctica en la administración, contando para ello con sus elementos de planeación, organización, integración, dirección y control” (pp. 6, 7-8)

**Características del proceso administrativo.**

Agrega, May, Romero, Herrera y Cruz (2021), El proceso administrativo está formado por un conjunto de fases o pasos de manera cíclica, es decir, el fin se convierte de nuevo en el principio de la tarea administrativa. Una de las principales observaciones es que en cualquier modelo que analicemos del proceso administrativo, las fases que invariablemente encontraremos son las de planeación y control. El principal objetivo es sistematizar el conocimiento y generar una estructura de eficiencia. Estimula la innovación y el progreso. Fomenta el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial y empresarial. (pp. 6-7)

**Dimensión planeación**

De acuerdo con la literatura de Cardona y Gonzales (s.f.), nos define que, la planeación se conoce como el proceso inicial de la administración, es aquí donde se establecen las estrategias a utilizar y los planes de contingencia; teniendo en cuenta los factores externos, las oportunidades que se presenten basados en las fortalezas y debilidades de la empresa. Esta planificación se puede hacer con respecto a un

largo, mediano o corto plazo. La planeación es una fase de vital importancia del proceso administrativo, pues el trabajo de las personas está determinado por esta etapa. Actúa como el programa operativo de una computadora que guía y predetermina las operaciones dentro de ciertos parámetros preestablecidos. (p. 61)

**Dimensión organización**

Igualmente, Agrega, May, Romero, Herrera y Cruz (2021), nos define que, la "organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, los niveles y las actividades de los elementos materiales y humanos de una organización, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. La estructura y asociación por las cuales un grupo cooperativo de seres humanos asigna las tareas entre los miembros, identifican las relaciones e integran sus actividades hacia objetivos comunes". Implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de las funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos. Organizar implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización. Además, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa. (p. 15)

**Dimensión liderazgo**

También, la literatura de Vargas y Zapata (2019), nos define que, "el liderazgo está ligado a alcanzar las metas, objetivos dentro una organización siendo esto un rasgo muy importante para los directivos, no solo delegar responsabilidades si no que se basa en expandir el poder hacia otros". (p. 24)

**Dimensión control**

Finalmente, Equipo Editorial-Etecé (2022), nos define que, control tiene el papel de garantizar que la empresa esté encaminada hacia el rumbo del éxito. Si bien cada función puede ser realizada al pie de la letra, eso no garantizará que la entidad se incline hacia un camino económico positivo. El control es una tarea administrativa que debe ser ejercida con profesionalidad y de forma transparente. El control de las

actividades que se desarrollan en una empresa sirve para analizar sus puntos altos y los puntos bajos. Luego de obtener los resultados correspondientes, se podrán analizar las diferentes modificaciones que tendrán que llevarse a cabo para corregir aquellos puntos bajos. Actividades de control: Comparar los resultados obtenidos con los planes previamente hechos; evaluar y analizar los resultados obtenidos e iniciar las acciones de corrección correspondientes.

### 2.2.2 Teoría de la toma de decisiones

La toma de decisiones en las organizaciones privadas y gubernamentales siempre tiene muchos impactos positivos, por ejemplo en la rentabilidad, productividad y seguridad de las organizaciones. Por ello, uno de los factores de la toma de decisiones en una empresa privada en muchos casos no son las más acertadas y en otros casos lenta, puesto que las evaluaciones y análisis que hay que hacer en cuestiones vitales de la organización suelen ser complejos y poco ágil. Por ello, se necesita estudiar y conocer aspectos técnicos de la toma de decisiones para que esa acción sea rápida y precisa, en aras de mejorar la productividad, de tal manera que la organización cuente con directivos y colaboradores comprometidos con los objetivos de la empresa y en la medida de lo posible la empresa muestre productividad, efectividad y eficiencia.

En esa misma línea, la literatura la revista Contabilidad y Negocios (2019), nos define que, tanto los individuos como las organizaciones prosperan o fracasan como resultado de las decisiones que toman. Algunas veces, la toma de decisiones es un proceso de prueba y error. Otras, las decisiones son certeras y sus resultados favorables con un margen de error mínimo, generalmente porque media la experiencia y el dominio de un campo específico o la energía positiva de quien las toma. En realidad todas las decisiones entrañan un aprendizaje. Lo importante radica en la intención, la actitud y los valores que se manejan en el proceso. Todas las personas de diferentes ámbitos enfrentan numerosos hechos y circunstancias, casi siempre fuera de control, que influyen en el proceso de la toma de decisiones. No

existe un método único para tomar decisiones que todas las empresas puedan emplear en todas las situaciones. El individuo que toma una decisión debe definir con exactitud el problema en cuestión, para después generar soluciones alternativas y evaluarlas y, por último, tomar la decisión. Sin embargo, hacer todo lo anterior no resulta tan sencillo en la realidad. (p. 113)

Agrega Contabilidad y Negocios, de acuerdo con la magnitud y/o complejidad de lo que hay que resolver, las empresas pueden adoptar distintos tipos de soluciones que van desde las conocidas y bien definidas hasta las poco comunes y ambiguas, las cuales sirven como punto de partida para clasificar las decisiones: de rutina, de adaptación e innovadoras. (p. 116)

**Proceso de toma de decisiones**

Concluye, Contabilidad y Negocios, un proceso de toma de decisiones consistente está formado por un conjunto de fases que las empresas deben seguir para incrementar la probabilidad de que sus elecciones sean lógicas y óptimas. Este proceso puede tomar más de una vertiente, pero usualmente se realiza en siete pasos: Diagnosticar y definir el problema, establecer metas, buscar soluciones alternativas, comparar y evaluar las soluciones alternativas, elegir entre soluciones alternativas, implementar la solución seleccionada y dar seguimiento y controlar los resultados. (p. 116)

**Dimensión gerenciales**

Por otra parte, la literatura de, International Online Educación-Euroinnova (2022), nos define que, las decisiones que un ejecutivo lleva a cabo en las distintas unidades de una organización se denominan decisiones gerenciales. El proceso de lo que son las decisiones gerenciales, se basa en identificar un problema hasta resolverlo, encontrando alternativas de solución y seleccionando la mejor opción. La toma de decisiones constituye un aspecto fundamental en la alta gerencia, los gerentes deben tener la competitividad y la responsabilidad para tomar decisiones asertivas.

Las decisiones gerenciales pueden ser clasificadas, desde el punto de vista

de la gestión, en dos tipos:

*Decisiones de planificación*: o también llamadas decisiones estratégicas, son aquellas que determinan el proceso de formulación de estrategia o donde se definen los objetivos para la organización y las estrategias para lograrlas, éstas tienen la propiedad de ser decisiones proactivas, tendientes a delinear el futuro o establecer una situación deseada.

*Decisiones de control de gestión*: son más bien de carácter reactivo y destinado a anticipar un problema futuro señalado por un indicador de referencia o en el peor de los casos tomar acciones correctivas ante un problema ya ocurrido. En las decisiones de control existe un detector (Medida) que estimula a un evaluador (Ejecutivo) a llevar a cabo una acción. Las decisiones de control también se pueden denominar de control estratégico en la medida que exista una estrategia ligada a él.

**Dimensión financieras**

Asimismo, la literatura de Negocios y Empresa (2021), Son las decisiones que corresponden a los altos directivos y se relacionan con los objetivos generales y los planes a largo plazo. Es el nivel más complejo, ya que los errores pueden llegar a ser fatales. En general, en esta instancia se toman decisiones basadas en una información de alta calidad, partiendo de la información financiera plasmada en los estados financieros, aquí analizamos datos que nos sirven para tener claro la estructura financiera de la empresa, en ella observamos los balances de activos y pasivos (estado de situación financiera), para tomar decisiones de inversión y de apalancamiento financiero.

**Dimensión operativas**

Además, la literatura de Negocios y Empresa (2021), Este nivel de decisión está concentrado en el personal operativo y en los supervisores. Corresponden a las tareas rutinarias que se hacen en el día a día y que obedecen a las pautas trazadas por los mandos medios.

**Dimensión administrativas**

Más aún, la literatura de, International Online Educación-Euroinnova (2022), sostiene que, la toma de decisiones administrativas resulta importante considerar que la tarea del gerente en la toma de decisiones no es sólo elegir una alternativa, sino que a través de la selección adecuada debe lograr resolver el problema que está enfrentando o generar un beneficio para la empresa. El proceso de toma de decisiones en el ámbito empresarial es un proceso administrativo, principalmente, creativo. Su objetivo final es alcanzar los resultados de las resoluciones que se emanan de los directivos para hacer frente a cualquier problema laboral que se presente.

La toma de decisiones en la administración de empresa se compone de: La elaboración de premisas, la identificación de alternativas, la evaluación de las alternativas, en términos de metas que se desea alcanzar y la selección de una alternativa, es decir tomar una decisión. Dentro de la evaluación de las alternativas para la toma de decisiones se deben considerar los siguientes aspectos:

*Factores cuantitativos*: Son todos aquellos factores que pueden medirse en términos numéricos, como es el tiempo, o los diversos costos fijos o de operación.

*Factores cualitativos*: Son aquellos factores difíciles de medir numéricamente. Como la calidad de las relaciones del trabajo, el riesgo del cambio tecnológico o el clima político internacional.

Finalmente, para evaluar y comparar los factores en primera instancia se debe identificar cuál es el problema y su causa, para luego analizar los términos de importancia, comparar la probable influencia sobre el resultado y finalmente tomar una decisión.

## 2.3 Definición de términos básicos

- **Administración**. Es la disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad. (Torcat, 2019)
- **Administración de calidad total**. Es el proceso de mejoramiento continuo de la

calidad en el largo plazo. Compromiso con la excelencia por todas las personas en una organización, que pone de relieve la excelencia alcanzada por medio del trabajo en equipo y un proceso de mejoramiento continuo. (Torcat, 2019)

- **Actividades de un proceso**. Es aquellas operaciones o pasos secuenciales, enlazados entre sí, que ejecutan los trabajadores dentro de un proceso para producir un bien o un servicio. (Universidad de Costa Rica, 2020)
- **Competividad**. Es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación con sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo. (Torcat, 2019)
- **Capacitación**. Es el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa. (Raffino, 2020)
- **Capital humano**. Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral. (Torcat, 2019)
- **Desempeño**. Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. (QuestionPro, 2020)
- **Dirigir**: Es el acto de conducir y motivar a grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos. (Universidad de Costa Rica, 2020)
- **Empresa**. Es la propiedad del capital, gestión, toma de decisiones y el control de la misma, son ejercidos por agentes económicos privados en las cuales el Estado no tiene injerencia directa. (Palomino, 2017, p. 92)
- **Eficacia.** Capacidad para determinar los objetivos adecuados hacer lo indicado. (Torcat, 2019)
- **Eficaz.** Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos. (Torcat, 2019)
- **Eficiencia.** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los

objetivos de la organización. hacer las cosas bien. (Torcat, 2019)

- **Motivación**. Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. (Universidad de Costa Rica, 2020)
- **Recursos financieros**. Es el conjunto de medios financieros que tiene una empresa para financiar la adquisición de los elementos de su activo. (Palomino, 2015, p. 290)

- **Supervisión**. Es acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto. (Ucha, 2017)

# CAPÍTULO III

# MARCO METODOLOGICO

## 3.1 Método de investigación

Según Parra (2019), nos explica que los estudios por su propósito que persigue son investigaciones básicas, puesto que pretende aportar elementos teóricos al conocimiento científico. (p. 81)

Agrega Parra, el estudio según el paradigma metodológico, se enmarcará como una investigación cuantitativa puesto que se realizó recolección de datos y su respectivo análisis para dar respuesta a la pregunta de investigación, a la hipótesis planteada, también se utilizó la medición numérica, el uso de la estadística con la finalidad de delimitar características y patrones de una población. (pp. 81, 83)

Concluye Parra, según el nivel y/o grado de profundidad del estudio se configuró como una investigación descriptiva, puesto que se exploró y describió fenómenos y situaciones de la realidad con el solo propósito de organizar información, clasificarla y que posteriormente fue sistematizada y que nos permitió delimitar conclusiones relacionados a los fenómenos, población y objetivos de interés. (p. 84)

### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación al haber sido desarrollado bajo el enfoque cuantitativo y por el trabajo de recolección y análisis de datos numéricos, así como comprobar incidencia y obtener resultados; se configura como una investigación descriptiva; según a lo expresado por Tamayo (2002), quien nos explica que “este tipo de investigación propone describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés; busca únicamente describir situaciones o acontecimientos”, tales como de la variables estudiadas procesos administrativos y su relación con la variable toma de decisiones. (p. 3)

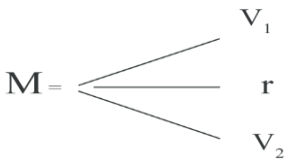
### 3.1.2 Nivel de la investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que solo nos limitamos a describir las variables procesos administrativos y toma de decisiones. Al respecto,

Tresierra (2010), indica que, “Son aquellas que describen la realidad tal y como se presentan en la naturaleza, en una circunstancia temporal y en circunstancias geográficas determinada, es decir no se manipula variable, el investigador se limita a observarla y describir el fenómeno tal y conforme se presenta”. (p. 82)

### 3.1.3 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue del tipo cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo correlacional.




**Dónde:**

M = Muestra conformada por colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

V1 = Variable 1: Procesos administrativos

r = Coeficiente de correlación de Pearson

V2 = Variables 2: Toma de decisiones.

**No experimental**

La investigación fue no experimental “porque no se manipulo las variables, muy por el contrario, se limitó a la observación de los hechos en su contexto natural”. (Ríos, 2017, p. 184)

**Transversal**

La investigación fue transversal, “porque se realizó la recolección de datos en un corto período y en un determinado punto de tiempo, es decir, solo siendo el nivel de estudio descriptivo, nos limitamos a medir las variables procesos administrativos y toma decisiones”. (Ríos, 2017, p. 85)

**Retrospectivo**

La investigación fue retrospectiva, “porque se limitó a estudiar al sujeto en estudio vía las variables procesos administrativos y toma de decisiones”. (Vara, 2010, p.

210)

**Correlacional**

La investigación fue correlacional, debido a que se ha medido el grado de relación de las variables procesos administrativos y toma de decisiones. Tal como lo sostiene, Tresierra (2010), quien explica que las investigaciones de nivel descriptivos correlacional, “son aquellos estudios que se utiliza cuando se quiere comparar qué relación tienen diferentes variables que se pueden obtener de una misma muestra”. (p. 81)

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 62 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A. de la ciudad de Pucallpa. Las mismas que se encuentran ubicados el sector del estudio. Al respecto Vara (2010), nos indica que en una investigación “siempre se necesita una fuente de información directa, para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, y es el conjunto de individuos (objetos, personas, documentos, datos, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. Esta población, o conjunto de sujetos o cosas, tienen uno o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo”. (p. 221)

**Tabla 1**

*Colaboradores de la empresa Llamagas S.A. de la ciudad de Pucallpa*

| Puestos | Cantidad |
|---|---|
| Jefe de planta | 1 |
| Asistente de jefatura | 1 |
| Auditora administrativa | 1 |
| Asistente de liquidación | 3 |
| Recursos humanos | 3 |
| Asistente contable | 2 |
| Jefe de ventas | 1 |
| Logística y almacén | 2 |
| Operaciones | 18 |
| Zonalistas | 8 |
| Chofer zonalero | 1 |
| Chofer rutas | 4 |
| Choferes de ventas | 2 |
| Ayudante de choferes | 5 |
| Venta motorizados | 8 |
| **Total** | 62 |

**Fuente**: Oficina de recursos humanos Llamagas S.A.

### 3.2.2 Muestra

La muestra del estudio fue probabilística tal como lo definen Hernández, Fernández y Baptista (2014), las muestras probabilísticas son aquellos subgrupos del universo o población donde todos por igual tienen las mismas condiciones y probabilidades de ser escogidos (p. 175). Se determinó mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple para poder determinar proporciones, en la cual se conoce la población (poblaciones finitas), Al respecto, es realizó el cálculo estadístico y se tomó al azar a 62 colaboradores de ambos sexos de la empresa Llamagas Pucallpa S.A. de la ciudad de Pucallpa. Cuyo procedimiento de cálculo del tamaño de muestra fue:

N = 164 colaboradores (empleados) = 95%

$$n = \frac{pqNz^2}{\epsilon^2(N-1) + pqz^2}$$

**Donde:**

N: Población representada por 62 personas, entre hombres y mujeres de la

empresa Llamagas Pucallpa S.A. de la ciudad de Pucallpa, correspondiente al año 2022.

Z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal. Estándar (90% ≤ confianza ≤ 99%), para una probabilidad del 90% de confianza; z = 1.96

p: Proporción de usuarios y empleados varones (p = 0.5)

q: Proporción de usuarios y empleadas mujeres. (q = 0.5)

ε: Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación, el rango de variación es de (1% ≤ ε ≤ 10%). para el presente trabajo se considera ε = 0.05

n: Tamaño óptimo de la muestra.

**Reemplazando:**

Confianza del 90%, z = 1.96, ε = 0.05

$$n = \frac{0.5\ x\ 0.5\ x\ 62\ x\ 1.96^2}{0.05^2(62-1) + 0.5\ x\ 0.5\ x\ 1.96^2}$$

n = 53.5041 ⟶ 54

## 3.3 Instrumento de recolección de datos

### 3.3.1 Técnicas

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta. Al respecto, Ramírez (2011), nos indica que, para recabar opiniones o experiencias sobre un determinado problema o tema se aplica una encuesta, pudiendo ser verbal o escrito, en forma individual o en forma colectiva, con la finalidad de conocer aspectos necesarios del sujeto en estudio, observarlas, describirlas o aislar problemas asi como precisar los datos requeridos. La técnica de la encuesta se cristaliza en un cuestionario que en este caso se derivó del cuadro de operacionalización de las variables, para conocer opiniones y grados de valoración de los sujetos en estudio que previamente fueron delimitados como muestra. (p. 106).

**Encuesta**: Es una técnica muy utilizada en las investigaciones como medio para

obtener datos o informaciones, opiniones, la captación de información a través de la encuesta se realizó con la colaboración expresa de los individuos encuestados.

**Entrevista:** Esta técnica es una situación de interrelación o dialogo entre personas, es una técnica donde una persona llamado investigador, encuestador o empadronado solicita al entrevistado le proporcione algunos datos o información, el éxito de la entrevista como técnica de recolección, depende de la eficiencia del trabajo del entrevistador.

### 3.3.2 Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario estructurado de 31 preguntas cerradas tipo Likert, en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables; 15 preguntas cerradas tipo Likert de la variable procesos administrativos y 16 preguntas cerradas de la variable toma de decisiones. Al respecto Ramírez (2011), sostiene que el cuestionario permite que el encuestado de lectura al cuestionario y de respuesta sin que el encuestados tenga que intervenir; puede aplicarlo cualquier persona, tiene una estructura lógica y rígida y permite recabar información de un número más alto de población que la entrevista. (p. 107).

Teniendo en cuenta los niveles de autenticidad de los instrumentos de valoración, se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach teniendo el propósito determinar el grado de afinidad que mantienen los ítems referentes a los instrumentos y escalas de utilización para la medición ordinal. Siendo la forma que estos instrumentos confeccionen los veredictos estables, razonables. Por ende, se puede afirmar en que su aplicación de forma frecuente a la misma persona dará resultados idénticos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que este es determinante en el estudio del software SPSS, se recabo los siguientes resultados:

**Tabla 2**

*Variable 1: Procesos administrativos*

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|---|---|---|
| **Alfa de Cronbach** | **Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados** | **N de elementos** |
| ,780 | ,787 | 15 |

Fuente: Base de datos procesos administrativos

**Tabla 3**

*Variable 2: Toma de decisiones*

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|---|---|---|
| **Alfa de Cronbach** | **Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados** | **N de elementos** |
| ,854 | ,781 | 16 |

Fuente: Base de datos toma de decisiones

### 3.4 Procedimiento de recolección de datos

Para lograr la aplicación del cuestionario se realizó apoyándose en los procedimientos siguientes: Se solicitó permiso mediante una carta y se coordinó con los colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A. de la ciudad de Pucallpa, se buscó un ambiente adecuado para la realización de la encuesta, obteniendo los resultados del estudio, luego se procedió a registrar los resultados y por último se tabuló la información en el Excel para posterior a ello procesarlo y generar los resultados estadísticos en el programa SPSS.

### 3.5 Tratamiento de los datos

En esta investigación, los datos recolectados fueron tratados y/o analizados haciendo uso de la estadística descriptiva, para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel Científico y para el procesamiento de los datos el Software SPSS científico versión 27 (Programa de estadística para ciencias sociales).

Al respecto, Tresierra (2010), afirma que “el análisis estadístico es indispensable en casi toda la investigación. Los datos pueden organizarse y resumirse en función de las unidades de medida y presentarse en Cuadros y Gráficos. Los análisis estadísticos se llevan a cabo mediante programas para computadoras utilizando paquetes

estadísticos". (p. 107)

### 3.7 Principios éticos

Según, Martín (2013), en su artículo nos indica que los principios éticos en la investigación se deben considerar desde la pregunta de investigación, con la sola finalidad que éste se cumpla, así también los factores técnicos y respecto a estos principios tales como beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia; es decir sería algo inapropiado delimitar un estudio que no aportara un beneficio a los seres humanos, ni mucho menos evidencie avance transcendental para el conocimiento. Martin nos expresa que la ciencia y la investigación deben estar relacionadas a los principios éticos puesto que implica en el proceso de estudios a seres humanos, por ello la dimensión moral de la ciencia de la vida y el cuidado de las personas, de la sociedad y del medio ambiente, deben estar siempre presentes en todo el proceso de investigación. (p. 27)

**Principios de autonomía**. Martín nos define que este principio nos hace referencia a la capacidad de autodeterminación que tienen las personas de proceder libre y conscientemente, sin que se configure condicionamientos de índole externo. Se fundamenta filosóficamente en los postulados de Kant, quien sostiene que "el hombre es un fin en sí mismo y nunca puede ser utilizado como un medio"; es decir el hombre actúa libremente de puro derecho, siendo responsable de sus acciones; este principio postula que debe primar el consentimiento informado, de vital importancia en todo el proceso de investigación. (p. 29)

**Principios de beneficencia**. Todas las investigaciones en las diferentes ramas del saber humano, tiene un carácter eminentemente moral, es decir en su ejecución pretende un aumento del bien posible para las personas; no se debe comprender este principio como acciones de caridad o piedad, ya que se busca siempre mejorar y/o aportar conocimiento a las ya existentes en los seres humanos libres y que tienen derecho a decidir. Este principio sin la autonomía se configuraría como actitudes paternalistas, es decir se diría lo que es mejor para el individuo sin tener en cuenta con su opinión e incluso para tomar acciones de defensa para si mismo. (p. 29)

**Principio de no maleficencia**. En latín se puede explicar como “Primum non nocere”, vale decir en primer lugar no se debe hacer daño. Que normalmente observamos y escuchamos en el famoso juramento Hipocrático, que en muchos casos se debe exigir en forma obligatoria. Este principio nos indica que si en algún momento o en alguna circunstancia no se pueda realizar el bien a nuestros semejantes, entonces no debemos realizar acciones de maldad. Se precisa que este principio prima cuando entra en contienda con otros principios éticos. (p. 29)

**Principio de justicia**. Según los postulados de Aristóteles nos indica que “tratar igual lo que es igual y desigualmente lo que es desigual”, es decir debemos tratar a los casos iguales, con tratamientos iguales. Este principio ético en la investigación nos postula que la justicia se debe indicar en dos momentos: En primer lugar los momentos en que las personas cuentas con ciertas dolencias o situaciones similares, precisan de posibilidades o recursos innecesarios y se debe escoger a cuál de las personas se direcciona los escasos recursos. En segundo lugar, este principio de justicia en la investigación se puede aplicar en forma de distribución equitativa los escasos recursos y ello corresponderá a los investigadores involucrados, tomar ciertas decisiones de equidad y justicia. (p. 29)

Finalmente, Martín sostiene que corresponde al o a los investigadores contar con aspectos técnicos y metodológicos, tales como la ética y la moral en los momentos de realizar, diseñar y ejecutar un trabajo de investigación en cualquier área de la ciencia en aras de aportar conocimiento a la ciencia y la investigación. (p. 30).

# CAPÍTULO IV

# RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1 Resultados

- **Análisis variable 1 Procesos administrativos**

**Tabla 4**

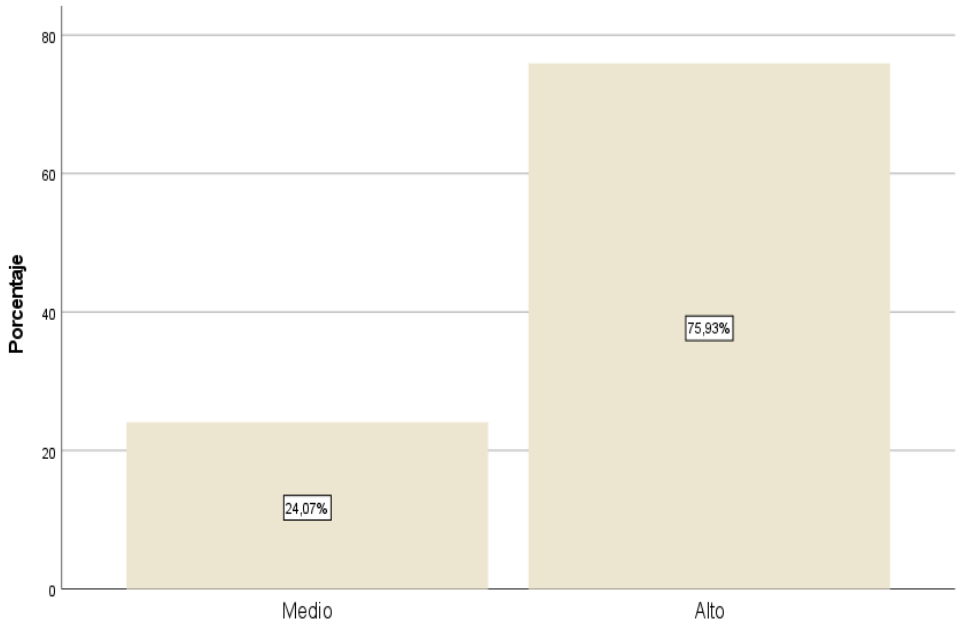
*Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 13 | 24,1 |
| | Alto | 41 | 75,9 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data procesos administrativos

**Figura 1**

*Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos.*




Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y figura 1 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 75.9% indicaron que se cuenta con altos procedimientos administrativos, mientras que el 24.1% precisaron que es medio.

- **Análisis; Dimensión 1 Planeación**

**Tabla 5**

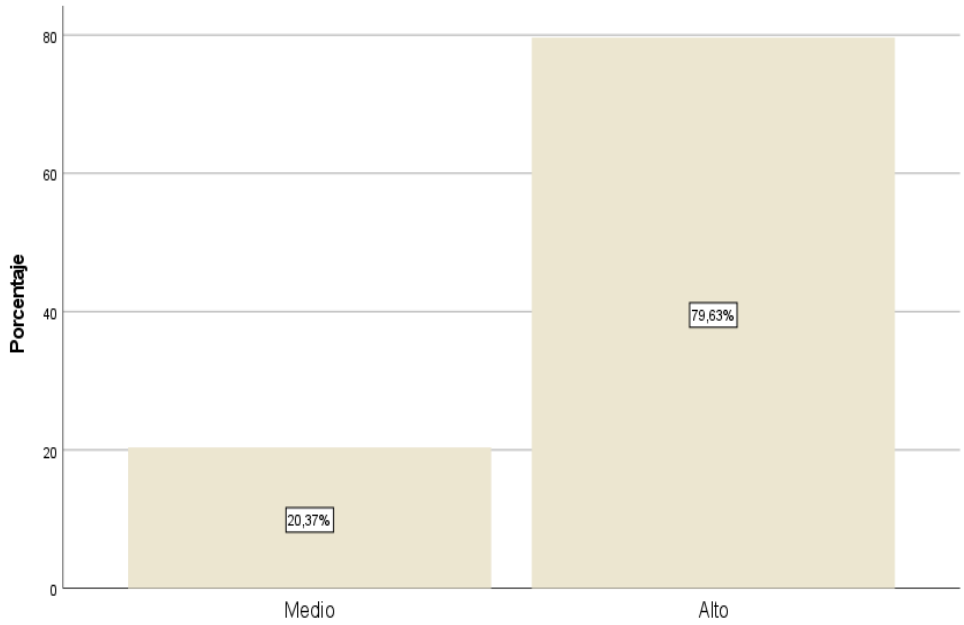
*Resultados descriptivos de la dimensión planeación*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 11 | 20,4 |
| | Alto | 43 | 79,6 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data procesos administrativos

**Figura 2**

*Resultados descriptivos de la dimensión planeación.*




Fuente: Tabla 5

En la tabla 5 y figura 2 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 79.6% indicaron que se cuenta con alta planeación, mientras que el 20.4% precisaron que es medio.

- **Análisis dimensión 2 organización**

**Tabla 6**

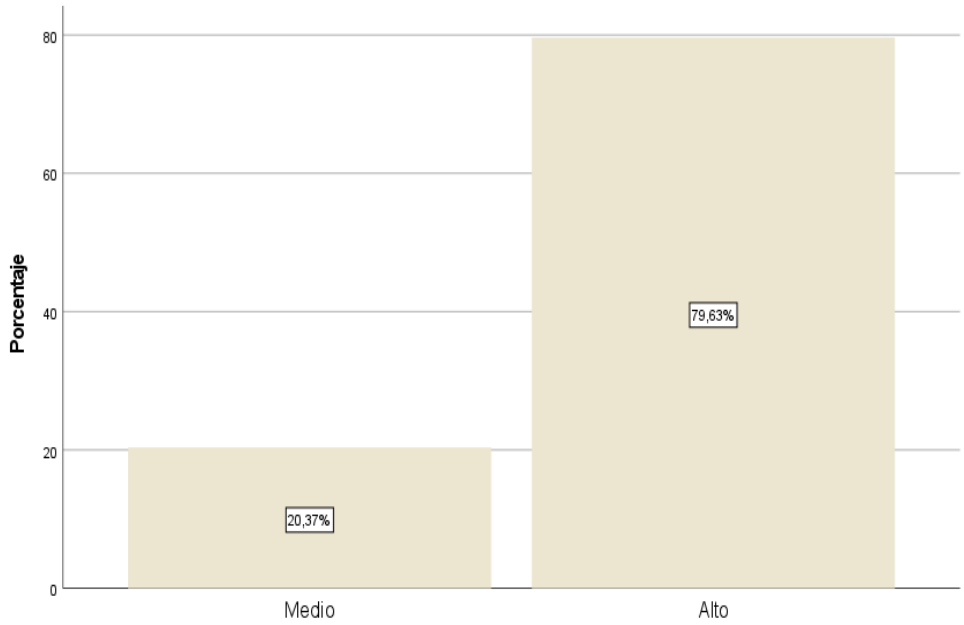
*Resultados descriptivos de la dimensión organización.*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 20 | 37,0 |
| | Alto | 34 | 63,0 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data procesos administrativos

**Figura 3**

*Resultados descriptivos de la dimensión organización.*




Fuente: Tabla 6

En la tabla 6 y figura 3 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 63% indicaron que se cuenta con una alta organización, mientras que el 37% manifestaron que es medio.

- **Análisis dimensión 3 liderazgo**

**Tabla 7**

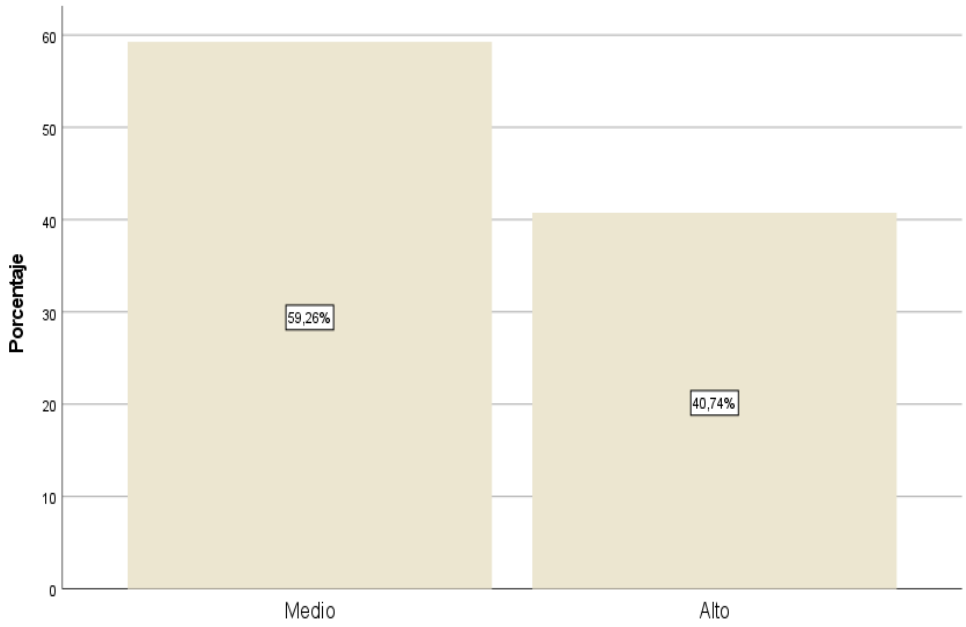
*Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo.*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 32 | 59,3 |
| | Alto | 22 | 40,7 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data procesos administrativos

**Figura 4**

*Resultados descriptivos de la dimensión liderazgo.*




Fuente: Tabla 7

En la tabla 7 y figura 4 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 59.3% indicaron que se cuenta con liderazgo medio, mientras que el 40.7% manifestaron que es alto.

- **Análisis dimensión 4 control**

**Tabla 8**

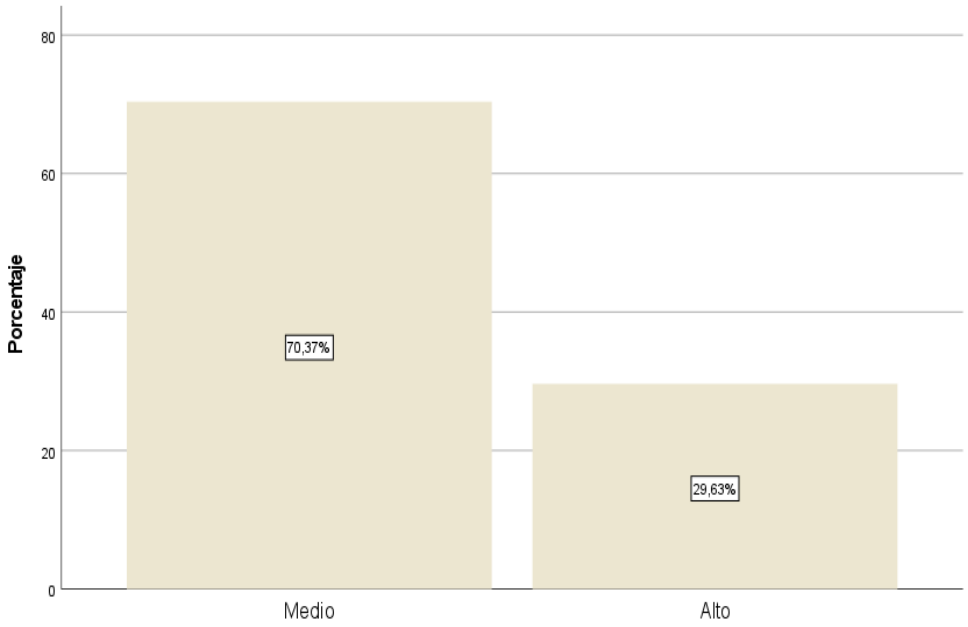
*Resultados descriptivos de la dimensión control.*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 38 | 70,4 |
| | Alto | 16 | 29,6 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data procesos administrativos

**Figura 5**

*Resultados descriptivos de la dimensión control.*




Fuente: Tabla 8

En la tabla 8 y figura 5 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 70.4% indicaron que se cuenta con control medio, mientras que el 29.6% manifestaron que es alto.

- **Análisis variable 2 toma de decisiones**

**Tabla 9**

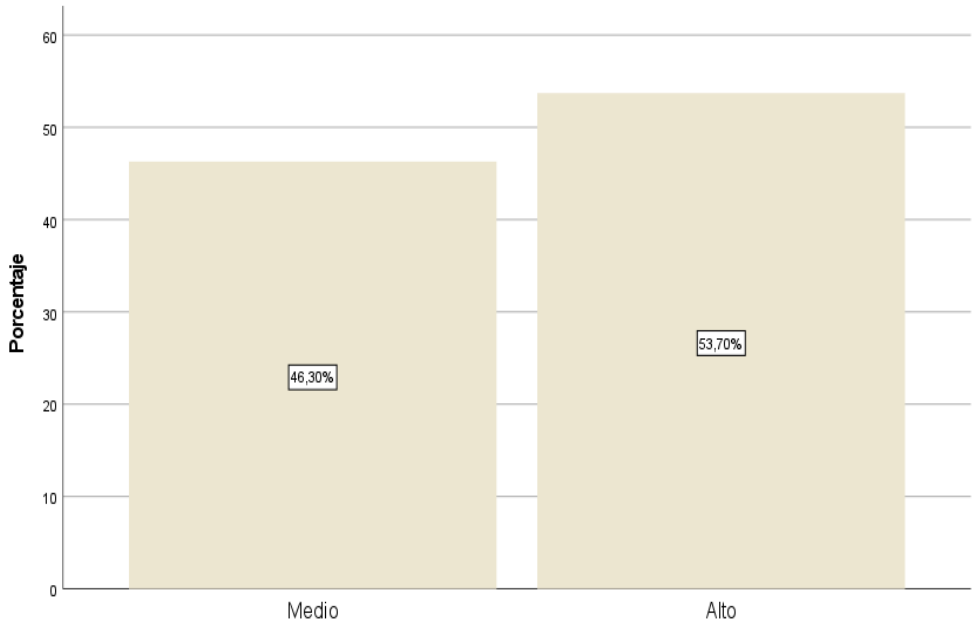
*Resultados descriptivos de la variable toma de decisiones.*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 25 | 46,3 |
| | Alto | 29 | 53,7 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data toma de decisiones

**Figura 6**

*Resultados descriptivos de la variable toma de decisiones.*




Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 y figura 6 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 53.7% indicaron que se cuenta con una alta toma de decisiones, mientras que el 46.3% manifestaron que es medio.

- **Análisis dimensión 1 gerencial**

**Tabla 10**

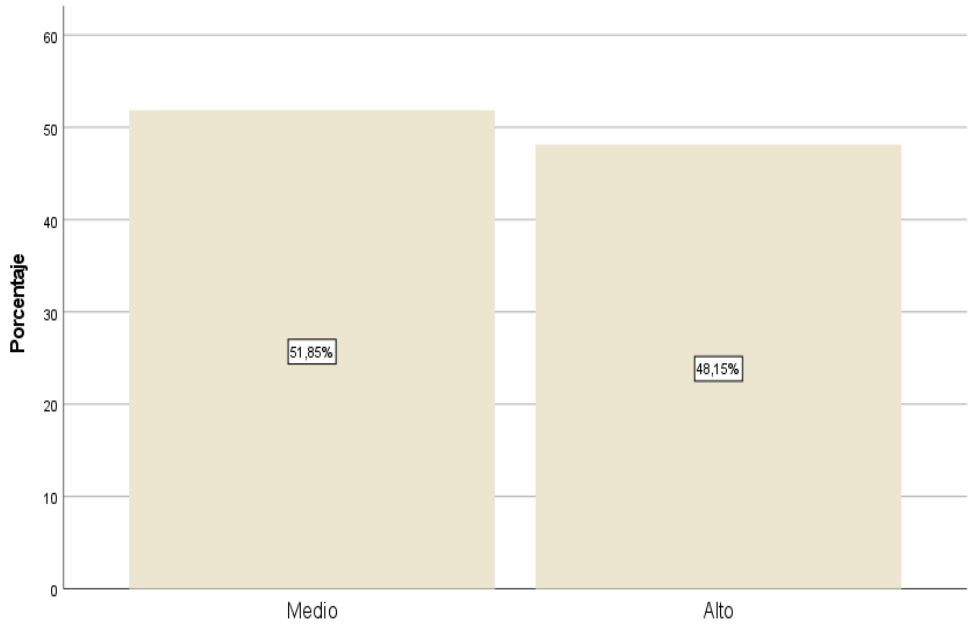
*Resultados descriptivos de la dimensión gerencial.*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 28 | 51,9 |
| | Alto | 26 | 48,1 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data toma de decisiones

**Figura 7**

*Resultados descriptivos de la dimensión gerencial.*




Fuente: Tabla 10

En la tabla 10 y figura 7 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 51.9% indicaron que se cuenta con gerenciamiento medio, mientras que el 48.1% precisaron que es alto.

- **Análisis dimensión 2 financiera**

**Tabla 11**

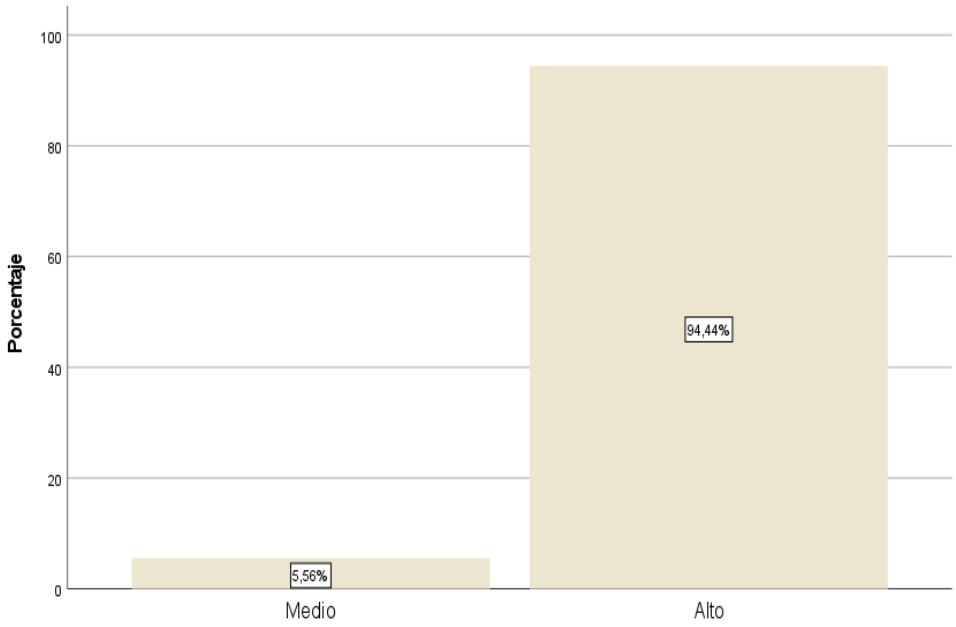
*Resultados descriptivos de la dimensión financiera.*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 3 | 5,6 |
| | Alto | 51 | 94,4 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data toma de decisiones

**Figura 8**

*Resultados descriptivos de la dimensión financiera.*




Fuente: Tabla 11

En la tabla 11 y figura 8 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 94.4% indicaron que se cuenta con financiera alta, mientras que el 5.6% explicaron que es medio.

- **Análisis dimensión 3 operativa**

**Tabla 12**

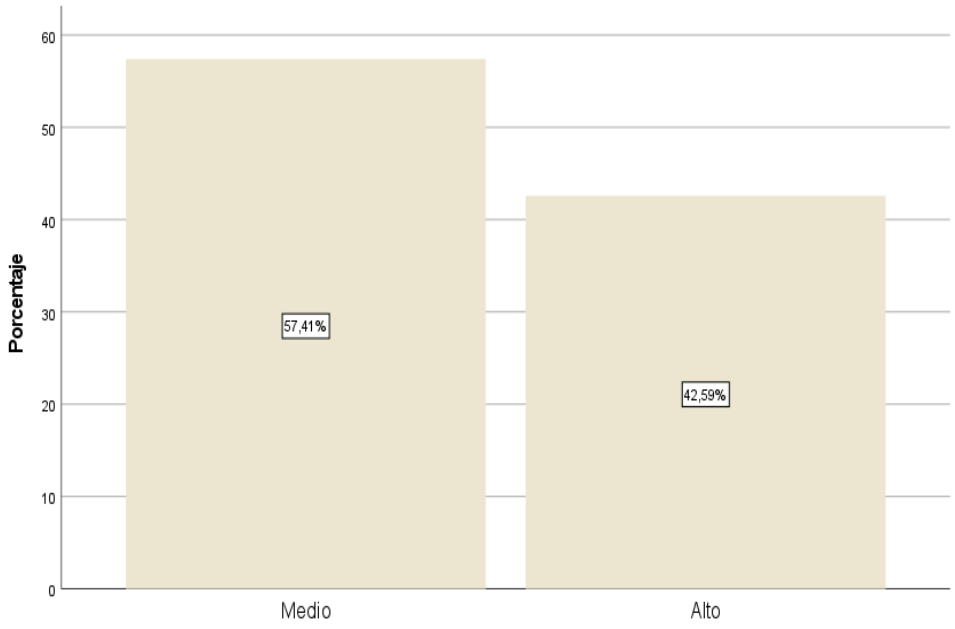
*Resultados descriptivos de la dimensión operativa.*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 31 | 57,4 |
| | Alto | 23 | 42,6 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data toma de decisiones

**Figura 9**

*Resultados descriptivos de la dimensión operativa.*




Fuente: Tabla 12

En la tabla 12 y figura 9 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 57.4% indicaron que se cuenta con operatividad medio, mientras que el 42.6% explicaron que es alto.

- **Análisis dimensión 4 administrativa**

**Tabla 13**

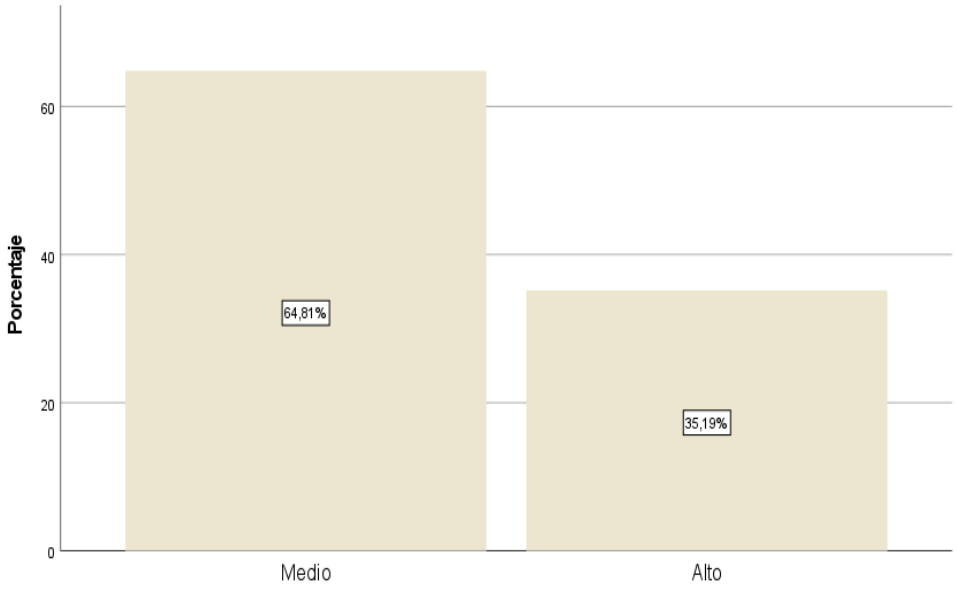
*Resultados descriptivos de la dimensión administrativa.*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Medio | 35 | 64,8 |
| | Alto | 19 | 35,2 |
| | Total | 54 | 100,0 |

Fuente: Data toma de decisiones

**Figura 10**

*Resultados descriptivos de la dimensión administrativa.*




Fuente: Tabla 13

En la tabla 13 y figura 10 se observa que, de 54 colaboradores de la empresa Llamagas Pucallpa S.A., que representa el 100% de la muestra, el 64.8% indicaron que se cuenta con temas administrativos medios, mientras que el 35.2% precisaron que es alto.

- **Estadística inferencial**

**Tabla 14**

*Resumen de procesamiento de casos*

| | Casos | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Procesos administrativos | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Planeación | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Organización | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Liderazgo | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Control | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Toma de decisiones | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |

Fuente: Data procesos administrativos y toma de decisiones

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad*

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Procesos administrativos | ,120 | 54 | ,052 | ,953 | 54 | ,035 |
| Planeación | ,196 | 54 | ,000 | ,911 | 54 | ,001 |
| Organización | ,203 | 54 | ,000 | ,903 | 54 | ,000 |
| Liderazgo | ,216 | 54 | ,000 | ,900 | 54 | ,000 |
| Control | ,230 | 54 | ,000 | ,893 | 54 | ,000 |
| Toma de decisiones | ,311 | 54 | ,000 | ,787 | 54 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Data procesos administrativos y toma de decisiones

Nuestra muestra al ser mayor de 50 individuos se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo los siguiente: Para los valores sig. (significancia) Menor a 0,050 significa que la muestra de la investigación posee una distribución no paramétrica y nos estaría indicando la utilización de la prueba de correlación de Rho de Spearman, para la prueba de hipótesis y para los valores sig. (significancia) mayores a 0.050 significa que la muestra de la investigación posee una distribución normal o paramétrica y nos estaría indicando la utilización de la prueba de correlación de Pearson

## 4.2 Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

**Tabla 16**

*Correlaciones entre la variable 1 procesos administrativos y la variable 2 toma de decisiones.*

| | | Procesos administrativos | Toma de decisiones |
|---|---|---|---|
| Procesos administrativos | Correlación de Pearson | 1 | -,037 |
| | Sig. (bilateral) | | ,791 |
| | N | 54 | 54 |
| Toma de decisiones | Correlación de Pearson | -,037 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,791 | |
| | N | 54 | 54 |

Fuente: Data procesos administrativos y toma de decisiones

**Relación de la Variable procesos administrativos sobre la variable toma de decisiones**

Se encontró una relación, negativa alta entre la variable 1 procesos administrativos y la variable 2 toma de decisiones, en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., con una correlación de Pearson r= -0,037 y Sig. (bilateral) = 0,791

Ha: Existe relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.

H0: No existe relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022.

Al ser el Sig. (Bilateral) 0,791 que es mayor que el nivel de significancia (5%) se rechaza la hipótesis alterna, así mismo el “r” de Pearson arrojó -0,037; es decir, existe una correlación negativa alta entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

**Prueba de hipótesis específica: Las dimensiones de la variable procesos administrativos con la variable toma de decisiones.**

Ha: Existe relación entre las dimensiones de los procesos administrativos con la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., 2022.

H0: No existe relación entre las dimensiones de los procesos administrativos con la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., 2022.

**Tabla 17**

*Correlaciones entre las dimensiones de la variable 1 procesos administrativos con la variable 2 toma de decisiones.*

| | | | Planeación | Organización | Liderazgo | Control |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Toma de decisiones | Coeficiente de correlación | ,119 | -,168 | ,062 | -,029 |
| | | Sig. (bilateral) | ,391 | ,226 | ,657 | ,836 |
| | | N | 54 | 54 | 54 | 54 |

Fuente: Data procesos administrativos y toma de decisiones

**Relación: Dimensión 1 planeación y la variable 2 toma de decisiones**

Se encontró una relación positiva baja entre la dimensión 1 planeación con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., con una correlación de Rho de Spearman r= 0,119 y Sig. (bilateral) = 0,391

**HE 1:** Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%), se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,119; es decir, existe una correlación positiva baja entre la dimensión 1 planeación con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

**Relación: Dimensión 2 Organización y la variable 2 toma de decisiones**

Se encontró relación negativa moderada entre la dimensión 2 organización con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., con una correlación de Rho de Spearman r= -0,168 y Sig. (bilateral) = 0,226

**HE 2:** Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó -0,168; es decir, existe una correlación negativa

moderada entre la dimensión 2 organización con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A..

**Relación: Dimensión 3 liderazgo y la variable 2 toma de decisiones**

Se encontró relación positiva baja entre la dimensión 3 liderazgo con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., con una correlación de Rho de Spearman r= 0,062 y Sig. (bilateral) = 0,657

**HE 3:** Al ser el Sig. (Bilateral) mayor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,062; es decir, existe una correlación positiva fuerte entre la dimensión 3 liderazgo con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

**Relación: Dimensión 4 Control y la variable 2 toma de decisiones**

Se encontró relación negativa alta entre la dimensión 4 control y la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A. con una correlación de Rho de Spearman r= -0,029 y Sig. (bilateral) = 0,836

**HE 4:** Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó -0,029; es decir, existe una correlación negativa fuerte entre la dimensión 4 control con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

## 4.3 Discusión de resultados

En la tabla 4, se precisa que, del total de la muestra el 75.9% cuentan con procesos administrativos alto en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., según la tabla 5 se observa que el 79.6% de los encuestados indicaron que cuenta con planeación alta, de acuerdo con la tabla 6 el 63% manifestaron que se cuenta con una organización alta, asimismo según la tabla 7 el 59.3% precisaron que su liderazgo es medio y según la tabla 8 expresaron el 70.4% indicaron que el control en la empresa es medio.

Según estos resultados se puede afirmar, que en la empresa Llamagas Pucallpa S.A. cuentan con procedimientos administrativos adecuados, sine embargo se puede advertir que sus sistemas de control en los aspectos administrativos no esta funcionando adecuadamente y ello puede traer contingencias a futuro negativas en contra de la empresa sobre todo en la toma de decisiones al contar con información que no se ajusta a la realidad por falta de control y filtros adecuados.

Asimismo, estos resultados son similares a los datos encontrado por **Flores**, quien nos manifiesta en sus conclusiones que, los procedimientos administrativos se llevan a cabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso y organización administrativa. Se realizo una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la empresa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos y de liderazgo de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Al no existir un buen manejo de la organización y de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena gestión Administrativa. Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labor en la empresa.

AL respecto la literatura de **Cardona y Gonzales**, nos definen que, en el mundo empresarial la administración y los procesos administrativos que ocurren, se define como la ciencia que estudia la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos con el propósito de obtener la mayor productividad posible y beneficiar al mayor número de personas. Asimismo, cuando nos referimos a procesos administrativos ligados a la toma de decisiones es preciso indicar que, para poder ser ejercida por un gerente propiamente dicho, necesita tener ciertos conocimientos, prácticas y habilidades técnicas específicas, siendo este un pensamientos equivocado, un gerente necesita ciertos conocimientos, pero no es del todo indispensable haber estudiado administración para poder administrar recursos de manera apropiada, puede ser un financiero o un planificador.

Por otro parte, en la tabla 9 se observa que, del total de la muestra el 53.7% precisaron que la toma de decisiones es alto en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., asimismo según la tabla 10 el 51.9% indicaron que en la empresa se cuenta con gerenciamiento medio, asimismo según la tabla 11 el 94.4% manifestaron se cuenta con temas financieros altos, del mismo modo según la tabla 12 el 57.4% explicaron que la operatividad en la empresa es medio y según la tabla 13 se observa que el 64.8% precisaron que los temas administrativos en la empresa es medio.

Según estos resultados se puede afirmar, que en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., se cuenta con toma de decisiones relativamente buena, al contar con porcentajes no tan altos, nos estaría indicando que la empresa necesita mejorar, en la toma de decisiones y para ello se necesita contar con buenos gerentes y con procedimientos administrativos y operativos idóneos dentro de la organización empresarial, en aras de la mejora continua.

Del mismo modo, estos resultados confirmados por los datos de **Moya y Sánchez**, quienes nos explican en sus conclusiones que los empresarios y los gerentes consideran que las decisiones administrativas como: la organización, financiamiento, operatividad, conducción y la toma de decisiones son las que ponen en práctica como estrategias y

con frecuencia los conlleva al éxito de sus empresas. Finalmente, los gerentes practican como estrategias el marketing y la toma de decisiones operativas, en las dimensiones de siempre y con frecuencia lo que trae como resultado un mayor y mejor desenvolvimiento de las empresas repercutiendo en el logro de los objetivos de esta.

Abundando en la opinión, la literatura de la revista **Contabilidad y Negocios**, nos define que, tanto los individuos como las organizaciones prosperan o fracasan como resultado de las decisiones que toman. Algunas veces, la toma de decisiones es un proceso de prueba y error. Otras, las decisiones son certeras y sus resultados favorables con un margen de error mínimo, generalmente porque media la experiencia y el dominio de un campo específico o la energía positiva de quien las toma. En realidad todas las decisiones entrañan un aprendizaje. Lo importante radica en la intención, la actitud y los valores que se manejan en el proceso. Todas las personas de diferentes ámbitos enfrentan numerosos hechos y circunstancias, casi siempre fuera de control, que influyen en el proceso de la toma de decisiones. No existe un método único para tomar decisiones que todas las empresas puedan emplear en todas las situaciones. El individuo que toma una decisión debe definir con exactitud el problema en cuestión, para después generar soluciones alternativas y evaluarlas y, por último, tomar la decisión. Sin embargo, hacer todo lo anterior no resulta tan sencillo en la realidad.

Por otro lado, a partir del análisis de resultados y de la prueba de hipótesis general, hemos rechazado la hipótesis alterna, ya que se encontró una correlación a través de “r” de Pearson de -0,037; en consecuencia, aceptamos la hipótesis nula. Entonces podemos afirmar la existencia de una relación negativa alta al nivel -0,037 (bilateral) = 0,791 entre la variable 1 procesos administrativos y la variable 2 toma de decisiones, en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

Estos resultados son contrarios con los datos encontrado por **Medrano**, quien nos manifiesta en sus conclusiones que existe una relación directa y significativa entre los procesos administrativos de la gestión administrativa con la toma de decisiones; según sus colaboradores administrativos. Cabe precisarse que esta relación es de una

magnitud alta lo que indica que las características de los aspectos administrativos se relacionan significativamente con las capacidades para la Toma de decisiones. Asimismo, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,768 y un valor p = 0,000 menor al nivel α = 0,05, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la Toma de decisiones según sus colaboradores. Este resultado indica que la buena Planificación y los buenos procesos administrativos se relaciona con un buen nivel con la toma de decisiones.

En ese mismo orden de ideas, la literatura **May, Romero, Herrera y Cruz**, nos definen que, el proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control. Abundando en la opinión, Henry Fayol dice que, el proceso administrativo es “el acto de administrar implica planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

También, **International Online Educación-Euroinnova**, nos define que, las decisiones que un ejecutivo lleva a cabo en las distintas unidades de una organización se denominan decisiones gerenciales. El proceso de lo que son las decisiones gerenciales, se basa en identificar un problema hasta resolverlo, encontrando alternativas de solución y seleccionando la mejor opción. La toma de decisiones constituye un aspecto fundamental en la alta gerencia, los gerentes deben tener la competitividad y la responsabilidad para tomar decisiones asertivas

En consecuencia, los procesos administrativos en forma general son un grupo de funciones administrativas en el ínterin de una organización ya sea privada o pública, cuyo propósito es conseguir el rendimiento máximo de los recursos financieros, materiales y de recursos humanos, entre otros, que existen en la organización de forma correcta, eficaz y rápida. Según muchos autores el proceso administrativo está conformado por

varias etapas tales como la planificación, organización, dirección, control, liderazgo, entre otros. La toma de decisiones en las organizaciones privadas y gubernamentales siempre tiene muchos impactos positivos, por ejemplo en la rentabilidad, productividad y seguridad de las organizaciones. Por ello, uno de los factores de la toma de decisiones en una empresa privada en muchos casos no son las más acertadas y en otros casos lenta, puesto que las evaluaciones y análisis que hay que hacer en cuestiones vitales de la organización suelen ser complejos y poco ágil.

## CONCLUSIONES

**Primero.** En el estudio se concluye que existe una relación negativa alta entre la variable 1 procesos administrativos y la variable 2 toma de decisiones, en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) 0,791 que es mayor que el nivel de significancia (5%) se rechaza la hipótesis alterna, así mismo el Pearson arrojó -0,037. es decir, existe una correlación negativa alta entre los procesos administrativos con la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

**Segundo.** Igualmente, podemos concluir en la relación positiva baja entre la dimensión 1 planeación con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%), se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,119; es decir, existe una correlación positiva baja entre la dimensión planeación con la variable toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

**Tercero.** Asimismo, concluimos en la existencia de una relación negativa baja entre la dimensión 2 organización con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó -0,168; es decir, existe una correlación negativa baja entre la dimensión organización con la variable toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

**Cuarto.** Además, podemos concluir en la existencia de una relación positiva moderada entre la dimensión 3 liderazgo con la variable 2 toma de decisiones en la

empresa Llamagas Pucallpa S.A., 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) mayor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,062; es decir, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión liderazgo con la variable toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

**Quinto.** Es más, podemos concluir en la existencia de una relación negativa alta entre la dimensión 4 control con la variable 2 toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A., 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) mayor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó -0,029; es decir, existe una correlación negativa alta entre la dimensión control con la variable toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A.

## SUGERENCIAS

Proponemos las siguientes recomendaciones:

- Sugerimos a la empresa Llamagas Pucallpa S.A., mejorar los procesos administrativos y la toma de decisiones para el cumplimiento de sus metas y objetivos tanto a corto, mediano y largo plazo.

- Sugerimos a la empresa Llamagas Pucallpa S.A., mejorar su planeación empresarial con la sola finalidad de mejorar la toma de decisiones corporativas de la empresa.

- Sugerimos a la empresa Llamagas Pucallpa S.A., mejorar su organización tanto interna como externa, ello se evidenciará en mejora de sus procesos administrativos y en la mejora de la toma de decisiones por parte de los gerentes.

- . Sugerimos a la empresa Llamagas Pucallpa S.A., capacitar a los directivos y gerentes en temas de mejora en liderazgo, para de esa manera ir puliendo la toma de decisiones corporativas.

- Sugerimos a la empresa Llamagas Pucallpa S.A., implementar sistemas de control administrativos para contar con información real e ir generando percepción de riesgo y asi mejorar la toma de decisiones corporativas.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Aparicio V., Macias E. y Mares O. (s.f.). *Análisis de procesos administrativos como estrategia de competitividad en los grandes hoteles de la ciudad de Tecomán, Colima*. Revista: Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Universidad de Colima. México

Arámbulo J. A. (2022). *Las buenas y malas decisiones corporativas*. El Peruano. https://elperuano.pe/noticia/137885-las-buenas-y-malas-decisiones-corporativas

Arana E. (s.f.). *Los recursos administrativos en la Unión Europea: Hacia un modelo común de justicia administrativa*. Universidad Complutense de Madrid-España. Instituto de Derecho Europeo e Integración Regional.

Bailón A. C., Luciano M. M. y Valverde R. (2021). *Proceso administrativo y la gestión empresarial en la Ferretería Bailón Puente Piedra-Lima 2019*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. https://hdl.handle.net/20.500.13080/7316

Briones G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia. ARFO Editores e Impresores Ltda.

Cardona D. A. y Gonzales O. (s.f.). *El proceso administrativo: una aproximación conceptual*. Revista Cultural UNILIBRE. Cartagena-Colombia. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/search/search

Contabilidad y Negocios (2019). *Toma de decisiones empresariales*. Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas. Vol. 6 número 11. Lima-Perú. Fondo Editorial. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Chiavenato I. (2002). *Administración. Proceso administrativo*. Editora: Lily Solano Arévalo. Bogotá-Colombia

Equipo Editorial-Etecé (2022). *Proceso administrativo*. https://concepto.de/proceso-administrativo/

Flores S. E. (2015). *Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, 2010-2013*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800

Gutiérrez D. M. y Barandica D. J. (2020). *Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar*. Tesis de pregrado. Universidad de la Costa. Barranquilla-Colombia. https://hdl.handle.net/11323/7138

International Online Educación-Euroinnova (2022). *Que son las decisiones gerenciales*. https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-las-decisiones-gerenciales

International Online Educación-Euroinnova (2022). *Que es una decisión administrativa*. https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-una-decision-administrativa#:~:text=Decisiones%20para%20Empresas-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20decisi%C3%B3n%20administrativa%3F,problema%20laboral%20que%20se%20presente.

Izquierdo B. (2021). *Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro aserraderos, Manantay, Pucallpa, 2021*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa-Ucayali-Perú. https://hdl.handle.net/20.500.13032/24679

Laoyan S. (2022). *Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características*. https://asana.com/es/resources/decision-making-process

May J. A., Romero D. G., Herrera D. C. y Cruz M del C. (2021). *Temas de administración.* https://www.cecytcampeche.edu.mx/BibliotecaVirtual/6toSemestrePropedeutico/06_PROP_Temas_de_Administracion_2do_parcial.pdf

Medrano J. Y. (2017). *Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento – 2017*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. San Isidro-Lima-Perú. https://hdl.handle.net/20.500.12692/22082

Moya D. y Sánchez H. C. (2018). *Estrategias de marketing y toma de decisiones en las microempresas del sector ferretero de la ciudad de Cajamarca. 2015*. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca-Perú. http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/830

Negocios y Empresa (2021). *Toma de decisiones en una empresa: Guía definitiva para que*

*se efectiva*. https://negociosyempresa.com/toma-de-decisiones-en-una-empresa/

Newman W., Summer Ch. y Warren K., citado por López C. (2022). *El proceso administrativo según varios autores.* https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/

Organización Internacional de Trabajo (2022). *Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas -SEBRAE*. https://www.oitcinterfor.org/instituci%C3%B3n-miembro/servicio-brasile%C3%B1o-apoyo-micro-peque%C3%B1as-empresas-sebrae

Polanco S. J. (s.f.). *Toma de decisiones en una empresa.* https://circulantis.com/blog/toma-decisiones-empresa/

Palomino C. (2015). *Diccionario tributario*. Lima-Perú. Editorial Calpa

QuestionPro (2020). *¿Cómo medir el desempeño laboral?* https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/

Raffino E. (2020). *Concepto de capacitación*. https://concepto.de/capacitacion-2/

Revista CioEspaña (2022). *El 40% de los directivos españoles toma decisiones tardías*. https://www.ciospain.es/big-data/el-40-de-los-directivos-espanoles-toma-decisiones-tardias

Torcat O. (2019). *Diccionario de administración de empresas*. https://www.gestiopolis.com/diccionario-administracion-empresas/

Torres A. (2017). *Modelos de Decisión en la Gestión del Riesgo Operacional y Problemas del Sector Asegurador Mediante Operadores de Agregación OWA*. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona. España. http://hdl.handle.net/2445/116405

Tresierra A. E. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Trujillo, Perú: Editorial Biociencia. Cuestionario

Ucha F. (2017). *Definición de supervisión*. https://www.definicionabc.com/general/supervision.php

Universidad Continental (2023). *¿Qué es el proceso administrativo de la empresa?*. https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-proceso-administrativo-de-la-

empresa

Universidad de Costa Rica (2020). *Glosario de términos*. https://orh.ucr.ac.cr/glosario-de-terminos/

Universidad de Miami (2012). *Principios de la ética de la investigación y su aplicación*. Universidad de Miami. Recuperado de http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2012/pdf/Vol80-2-2012-9.pdf

Vara A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa: Desde la idea inicial hasta la sustentación*. Lima-Perú. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad San Martín de Porres.

Vargas N. G. y Zapata S. (2019). *Análisis del proceso administrativo en la empresa Tecmein E.I.R.L - Espinar, 2019*. Tesis de pregrado. Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa-Perú. https://hdl.handle.net/20.500.12867/3034

# Anexos

**Anexo 1:**

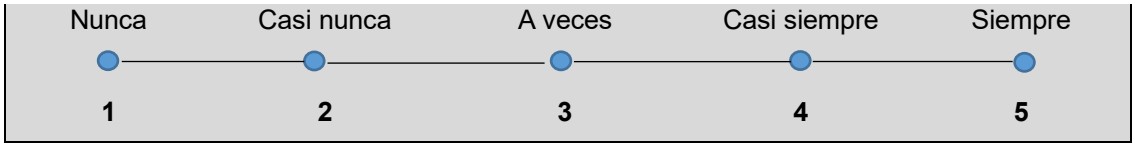
**Cuestionario Nº 1: Aplicado a los colaboradores de la empresa LLamagas Pucallpa S.A.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger datos para desarrollar el estudio denominado: "Los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022". Por lo que se le agradece por su valiosa colaboración.

*Encuestador (a):*..... *Fecha: ...*...../...../2023

**Variable 1: Procesos administrativos**

Utilice la siguiente escala de Likert. Marque con una "X" según corresponda:




| DIMENSIONES | INDICADOR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Planeación | La empresa cuenta con Filosofía (principios) que guían en la toma de decisiones. | | | | | |
| | En la empresa se hace de conocimiento a los colaboradores la visión en forma clara para el logro de metas. | | | | | |
| | En la empresa de incentiva que todos los colaboradores tengan conocimiento de la misión. | | | | | |
| | En la empresa se ejecutan planes de desarrollo en base a los objetivos estratégicos. | | | | | |
| Organización | La empresa cuenta con una adecuada estructura organizacional interna. | | | | | |
| | La empresa cuenta con un reglamento de organización y funciones actualizado. | | | | | |
| | La empresa cuenta con un manual de organización y funciones actualizado. | | | | | |
| | En la empresa se cuenta con una adecuada distribución de los niveles jerárquicos de todo el personal. | | | | | |
| Liderazgo | En la empresa el clima de comunicación es el más adecuado y oportuno. | | | | | |
| | En la empresa el colaborador es y se siente motivado para cumplir con sus funciones. | | | | | |
| | En la empresa prima el liderazgo de los jefes inmediatos y estos se siente comprometidos para la cooperación entre colaboradores. | | | | | |
| | En la empresa los jefes aplican la eficiencia para la mejora continua. | | | | | |
| Control | En la empresa se cuenta con una política de control preventivo de los procesos administrativos. | | | | | |
| | En la empresa se cuenta implementado los controles en forma concurrente en las operaciones diarias. | | | | | |
| | En la empresa al encontrar errores se toman decisiones de mejora y a la vez se efectúan retroalimentación en aras de la mejora permanente. | | | | | |

**¡Gracias por su apoyo!**

Pucallpa, enero del 2023

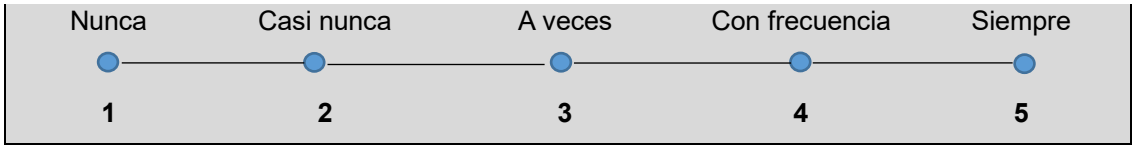
**Cuestionario Nº 2: Aplicado a los colaboradores de la empresa LLamagas Pucallpa S.A.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger datos para desarrollar el estudio denominado: "Los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022". Por lo que se le agradece por su valiosa colaboración.

*Encuestador (a):*..... *Fecha: ...…...*/.....…/2023

**Variable 2: Toma de decisiones**

Utilice la siguiente escala de Likert. Marque con una "X" según corresponda:




| DIMENSIONES | INDICADOR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gerencial | En la empresa se realiza toma de decisiones estratégicas con la finalidad de contar con mejora permanente. | | | | | |
| | En la empresa se realiza toma de decisiones organizacionales en aras de mejorar en su estructura organizacional. | | | | | |
| | En la empresa se toman decisiones de control de todos sus procesos administrativos. | | | | | |
| | En la empresa los gerentes toman decisiones gerenciales en función a su información contable-financiera. | | | | | |
| Financiera | En la empresa se cuenta con información oportuna de los estados de situación financiera, para la toma de decisiones. | | | | | |
| | En la empresa se tiene implementado un Presupuesto maestro (flujo de caja), para el control de los ingresos y egresos. | | | | | |
| | En la empresa de acuerdo con el análisis de los estados financieros se toman decisiones de inversiones. | | | | | |
| | En la empresa se analiza permanentemente la situación financiera en aras de conseguir rentabilidad. | | | | | |
| Operativa | En la empresa se realiza análisis y seguimiento de la ejecución del presupuesto de ingresos. | | | | | |
| | En la empresa se realiza análisis y seguimiento de la ejecución del presupuesto de egresos. | | | | | |
| | En la empresa se realiza evaluación del grado de operatividad de todas las áreas y de los procesos administrativos para la toma de decisiones. | | | | | |
| | En la empresa se hace evaluación permanente y se cuidan de contar con capacidad instalada para mejora de los servicios que se otorga a los clientes. | | | | | |
| Administrativas | La empresa como parte de su gestión administrativa cuenta con análisis de coberturas de sus atenciones para la toma de decisiones. | | | | | |
| | La empresa se preocupa en contar con una cartera de clientes en forma actualizada. | | | | | |
| | La empresa se preocupa en contar con una cartera de proveedores en forma actualizada. | | | | | |
| | La empresa a la hora de tomar decisiones administrativas tiene en cuenta a sus colaboradores. | | | | | |

**¡Gracias por su apoyo!**

Pucallpa, enero del 2023

## Anexo 2. Tabla de fiabilidad

### *Variable 1: Procesos administrativos*

**Estadísticas de elemento**

| | Media | Desviación estándar | N |
|---|---|---|---|
| La empresa cuenta con Filosofía (principios) que guían en la toma de decisiones | 4,41 | ,687 | 54 |
| En la empresa se hace de conocimiento a los colaboradores la visión en forma clara para el logro de metas. | 4,15 | ,711 | 54 |
| En la empresa de incentiva que todos los colaboradores tengan conocimiento de la misión. | 4,02 | ,598 | 54 |
| En la empresa se ejecutan planes de desarrollo en base a los objetivos estratégicos. | 4,30 | ,690 | 54 |
| La empresa cuenta con una adecuada estructura organizacional interna. | 4,33 | ,673 | 54 |
| La empresa cuenta con un reglamento de organización y funciones actualizado. | 4,00 | ,777 | 54 |
| La empresa cuenta con un manual de organización y funciones actualizado. | 3,94 | ,712 | 54 |
| En la empresa se cuenta con una adecuada distribución de los niveles jerárquicos de todo el personal. | 3,94 | ,787 | 54 |
| En la empresa el clima de comunicación es el más adecuado y oportuno. | 3,70 | ,633 | 54 |
| En la empresa el colaborador es y se siente motivado para cumplir con sus funciones. | 3,94 | ,656 | 54 |
| En la empresa prima el liderazgo de los jefes inmediatos y estos se siente comprometidos para la cooperación entre colaboradores. | 3,87 | ,728 | 54 |
| En la empresa los jefes aplican la eficiencia para la mejora continua. | 3,74 | ,650 | 54 |
| En la empresa se cuenta con una política de control preventivo de los procesos administrativos | 3,93 | ,669 | 54 |
| En la empresa se cuenta implementado los controles en forma concurrente en las operaciones diarias. | 3,87 | ,584 | 54 |
| En la empresa al encontrar errores se toman decisiones de mejora y a la vez se efectúan retroalimentación en aras de la mejora permanente. | 3,74 | ,782 | 54 |

***Variable 2: Toma de decisiones***

**Estadísticas de elemento**

| | Media | Desviación estándar | N |
|---|---|---|---|
| En la empresa se realiza toma de decisiones estratégicas con la finalidad de contar con mejora permanente. | 3,76 | ,845 | 54 |
| En la empresa se realiza toma de decisiones organizacionales en aras de mejorar en su estructura organizacional. | 3,78 | ,816 | 54 |
| En la empresa se toman decisiones de control de todos sus procesos administrativos. | 3,78 | ,816 | 54 |
| En la empresa los gerentes toman decisiones gerenciales en función a su información contable-financiera. | 4,76 | ,512 | 54 |
| En la empresa se cuenta con información oportuna de los estados de situación financiera, para la toma de decisiones. | 4,70 | ,500 | 54 |
| En la empresa se tiene implementado un Presupuesto maestro (flujo de caja), para el control de los ingresos y egresos. | 4,69 | ,543 | 54 |
| En la empresa de acuerdo con el análisis de los estados financieros se toman decisiones de inversiones. | 3,63 | ,760 | 54 |
| En la empresa se analiza permanentemente la situación financiera en aras de conseguir rentabilidad. | 3,61 | ,787 | 54 |
| En la empresa se realiza análisis y seguimiento de la ejecución del presupuesto de ingresos. | 3,67 | ,824 | 54 |
| En la empresa se realiza análisis y seguimiento de la ejecución del presupuesto de egresos. | 3,70 | ,882 | 54 |
| En la empresa se realiza evaluación del grado de operatividad de todas las áreas y de los procesos administrativos para la toma de decisiones. | 4,15 | ,529 | 54 |
| En la empresa se hace evaluación permanente y se cuidan de contar con capacidad instalada para mejora de los servicios que se otorga a los clientes. | 3,63 | ,808 | 54 |
| La empresa como parte de su gestión administrativa cuenta con análisis de coberturas de sus atenciones para la toma de decisiones. | 4,00 | ,434 | 54 |
| La empresa se preocupa en contar con una cartera de clientes en forma actualizada. | 3,56 | ,664 | 54 |
| La empresa se preocupa en contar con una cartera de proveedores en forma actualizada. | 3,70 | ,838 | 54 |
| La empresa a la hora de tomar decisiones administrativas tiene en cuenta a sus colaboradores. | 3,54 | ,770 | 54 |

**Anexo 3: Validez de los instrumentos**

***Variable 1: Procesos administrativos***

**Resumen de procesamiento de casos**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Casos | Válido | 54 | 100,00 |
| | Excluido[a] | 0 | ,00 |
| | Total | 54 | 100,00 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|---|---|---|
| ,754 | ,757 | 15 |

***Variable 2: Toma de decisiones***

**Resumen de procesamiento de casos**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Casos | Válido | 54 | 100,00 |
| | Excluido[a] | 0 | ,00 |
| | Total | 54 | 100,00 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|---|---|---|
| ,854 | ,791 | 16 |

**Anexo 4: Prueba de normalidad: Resumen de procesamiento de casos**

*Resumen de procesamiento de casos*

| | Casos | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Procesos administrativos | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Planeación | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Organización | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Liderazgo | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Control | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |
| Toma de decisiones | 54 | 100,0% | 0 | 0,0% | 54 | 100,0% |

Fuente: Data procesos administrativos y toma de decisiones

*Prueba de normalidad*

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Procesos administrativos | ,120 | 54 | ,052 | ,953 | 54 | ,035 |
| Planeación | ,196 | 54 | ,000 | ,911 | 54 | ,001 |
| Organización | ,203 | 54 | ,000 | ,903 | 54 | ,000 |
| Liderazgo | ,216 | 54 | ,000 | ,900 | 54 | ,000 |
| Control | ,230 | 54 | ,000 | ,893 | 54 | ,000 |
| Toma de decisiones | ,311 | 54 | ,000 | ,787 | 54 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Data procesos administrativos y toma de decisiones

**Anexo 5: Base de datos**

*Variable 1: Procesos administrativos*

Data V1 Melissa.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : V1D11 3

| | V1D11 | V1D12 | V1D13 | V1D14 | V2D21 | V1D22 | V1D23 | V1D24 | V1D31 | V1D32 | V1D33 | V1D34 | V1D41 | V1D42 | V1D43 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 9 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 20 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |

Data V1 Melissa.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

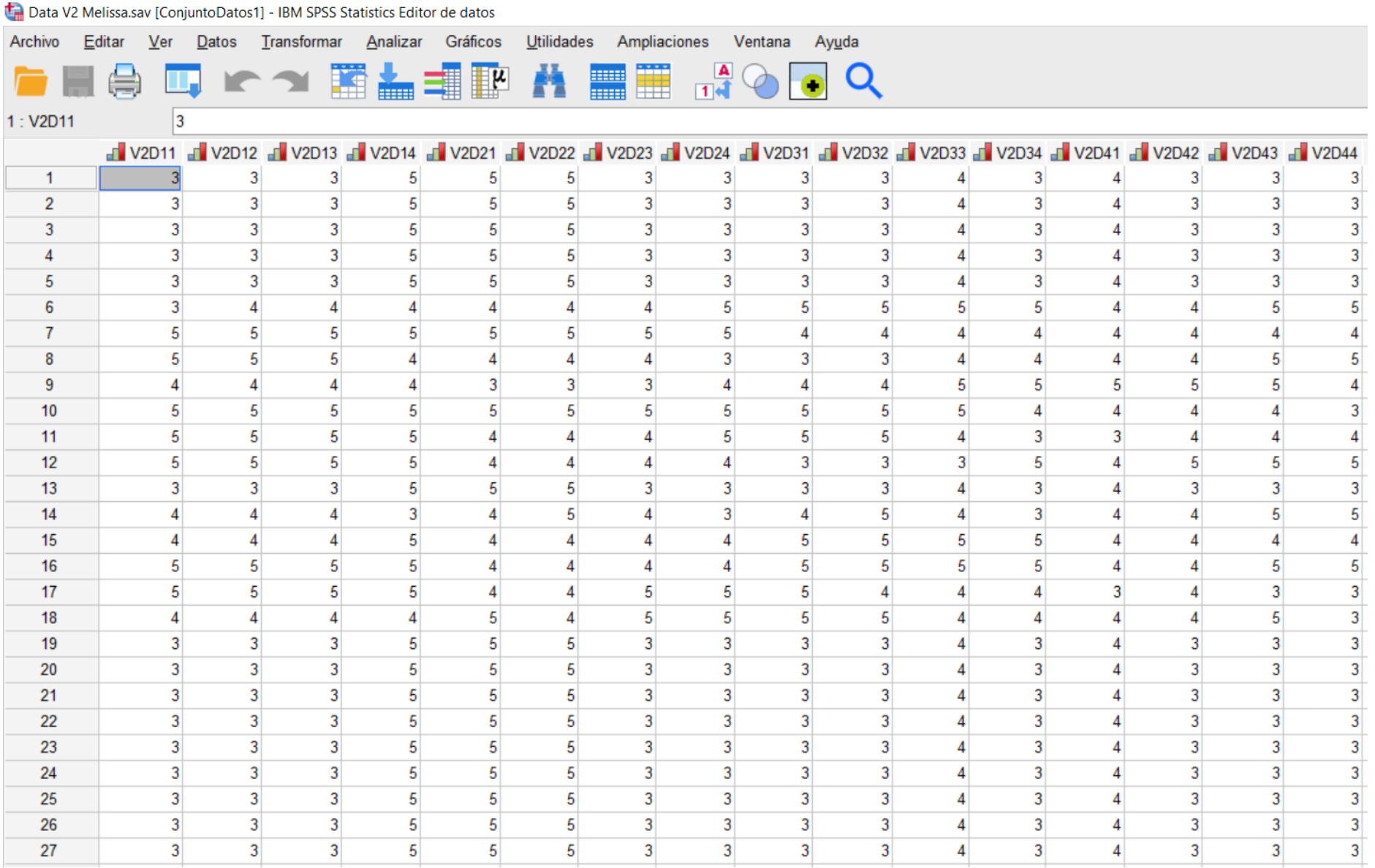
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



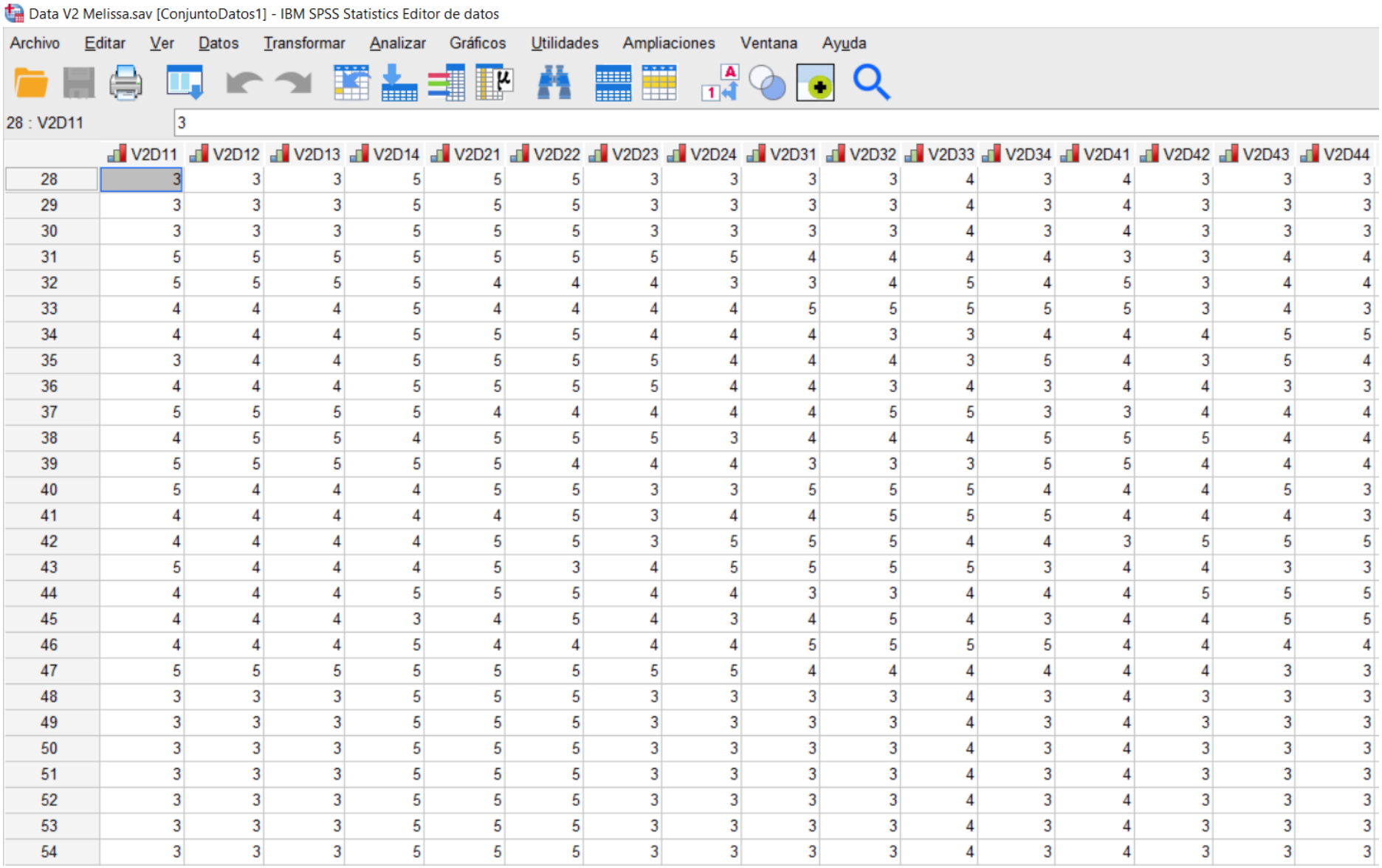
28 : V1D11 5

| | V1D11 | V1D12 | V1D13 | V1D14 | V2D21 | V1D22 | V1D23 | V1D24 | V1D31 | V1D32 | V1D33 | V1D34 | V1D41 | V1D42 | V1D43 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 36 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 38 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 40 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 42 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 45 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |

*Variable 2: Toma de decisiones*




| | V2D11 | V2D12 | V2D13 | V2D14 | V2D21 | V2D22 | V2D23 | V2D24 | V2D31 | V2D32 | V2D33 | V2D34 | V2D41 | V2D42 | V2D43 | V2D44 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |

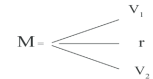



| | V2D11 | V2D12 | V2D13 | V2D14 | V2D21 | V2D22 | V2D23 | V2D24 | V2D31 | V2D32 | V2D33 | V2D34 | V2D41 | V2D42 | V2D43 | V2D44 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 35 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |

**Anexo 6: Matriz de consistencia**

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** "Los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022"

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | MARCO TEÓRICO | DIMENSIONES | INDICADOR | METODOLOGÍA | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | **Enfoque** | **Técnica** | **Validación** |
| **Problema General** | **Objetivo General** | **Hipótesis Alterna** | Variable V1: Procesos administrativos | Según, Newman, Summer y Warren, citado por López (2022), definen que los procesos administrativos es la acción de asignar tareas, fijar objetivos y políticas, tomar estrategias y cronogramas, de tal manera que se tome en cuenta las necesidades de las personas con el bienestar de la organización; controlando los progresos, para ello se vale de la planeación, organización, del liderazgo y del control en los tiempos necesarios. | $X_1$ Planeación | - Filosofía de la empresa<br>Visión y misión<br>Objetivos estratégicos | Se utilizó el enfoque cuantitativo.<br>**Tipo**<br>**Cuantitativo:** Descriptivo-correlacional | La encuesta. | Se realizó mediante la técnica de juicio de tres (03) expertos conocedores del tema de los procesos administrativos y de la toma de decisiones. |
| ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022? | Determinar la relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | Existe relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | | | $X_2$ Organización | Estructura organizacional<br>ROF<br>MOF | | | |
| **Problemas Específicos** | **Objetivos Específicos** | **Hipótesis Específica** | | | $X_3$ Liderazgo | Comunicación y motivación<br>Cooperación<br>Eficiencia | **Diseño** | **Instrumento** | **Confiabilidad** |
| PE1 ¿Cuál es la relación entre la planeación y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022? | OE1 Determinar la relación entre la planeación y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | HE1 Existe relación entre la planeación y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | | | $X_4$ Control | Preventivo<br>Concurrente<br>Retroalimentación | Se utilizó el enfoque Cuantitativo, cuyo diseño se configura como cuantitativo-descriptivo-explicativo-correlacional-no experimental<br> | Cuestionario de 31 preguntas cerradas tipo Likert, 15 preguntas de la variable procesos administrativos y 16 preguntas de la variable toma de decisiones, así como fichas textuales. | La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, para cuyo propósito se utilizó el software de SPSS v26. |
| PE2 ¿Cuál es la relación entre la organización y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022? | OE2 Determinar la relación entre la organización y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | HE2 Existe relación entre la organización y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | | | | | **Población** | **Validez de constructo** | |
| PE3 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022? | OE3 Determinar la relación entre el liderazgo y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | HE3 Existe relación entre el liderazgo y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | | | | | Estuvo conformado por 62 colaboradores de la empresa LLamagas Pucallpa S.A., | Se realizó con el SPSS Versión 27 cuyo cálculo se determinó con el estadístico Medida de adecuación KMO y la Prueba esférica Bartlett. | |
| PE4 ¿Cuál es la relación entre el control y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022? | OE4 Determinar la relación entre el control y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | HE4 Existe relación entre el control y la toma de decisiones en la empresa LLamagas Pucallpa S.A., 2022. | Variable V2: Toma de decisiones | Según, Laoyan (2022), nos define que la toma de decisiones es un método que implica en acopiar información tanto internas y externas de la organización para posterior a ello analizarlas y evaluarlas alternativas de mejora, y al final tomar las decisiones finales. Dichas informaciones relevantes para analizar y evaluar son: Informaciones Gerenciales, financieras, operativas y administrativas. | $Y_1$ Gerenciales | Decisiones estratégicas<br>Decisiones organizacionales<br>Decisiones de control | | | |
| | | | | | $Y_2$ Financieras | Estado de situación financiera<br>Presupuestos<br>Inversiones | | | |
| | | | | | $Y_3$ Operativas | Presupuestos: Ingresos<br>Presupuestos: Egresos<br>Grado de operatividad y capacidad instalada. | **Muestra** | **Procedimientos** | **Método de análisis de datos** |
| | | | | | $Y_4$ Administrativas | Cobertura en atención<br>Cartera de clientes<br>Cartera de proveedores<br>Colaboradores | La muestra fue de 54 colaboradores de la empresa LLamagas Pucallpa S.A. la misma que se configura como una muestra probabilística. | **Descriptiva:** Tablas De frecuencia, **porcentajes**, figuras, estadísticas y tablas de contingencias.<br>**Inferencial**: Correlación de Ro Spearman y Pearson.<br>**De prueba:** Normalidad Kolmogorov Smirnov. | Se utilizó el análisis descriptivo; y para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS v27. |