



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Proceso administrativo y su incidencia en la toma de
decisiones del personal administrativo del Hospital Quillabamba,
2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Dávalos Carlos, Erik Abel (ORCID: 0000-0003-2985-3827)

ASESOR:

Mg. Oscanoa Ramos, Ángela Margot (ORCID: 0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi madre Maruja, la autora de mis días, quien ha sido siempre el soporte para seguir adelante y lograr cada meta trazada.

A mi padre Abel que desde el cielo cuida y guía mis pasos.

A mi hijo Leeuw, quien me enseña amar la vida cada día y me da más de un motivo.

AGRADECIMIENTO

Dios y a mis padres por darme la vida y transmitirme sus valores; a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de proseguir mis estudios de postgrado. A la Mg. Ángela Margot Oscanoa Ramos mi asesora por sus enseñanzas, y su paciencia. A amigo Erick Guiomar Gonzales Aparicio quien siempre ha sido un buen amigo y ahora mi asesor, a quien estaré eternamente agradecido.

Índice de Contenidos

Cáratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de Gráficos y Figuras	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimiento.....	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19

V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS.....	58

Índice de tablas

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de la variable Proceso Administrativo	19
Tabla 2: Estadísticos descriptivos de la variable Toma de Decisiones.....	20
Tabla 3: Edad de los trabajadores	21
Tabla 4: Sexo del personal administrativo	22
Tabla 5: Tiempo de servicio del personal administrativo	22
Tabla 7: Correlación dimensión planeación – Variable toma de decisiones	36
Tabla 8: Correlaciones dimensión organización – Variable toma de decisiones ...	37
Tabla 9: Correlaciones dimensión dirección – Variable toma de decisiones	38
Tabla 10: Correlaciones dimensión control – Variable toma de decisiones	39

Índice de Gráficos y Figuras

Gráfico 1: Variable proceso administrativo	23
Gráfico 2: Dimensión 1 – Planeación.....	24
Gráfico 3: Dimensión 2 – Organización	25
Gráfico 4: Dimensión 3 – Dirección.....	26
Gráfico 5: Dimensión 4 – Control	27
Gráfico 6: Variable toma de decisiones	28
Gráfico 7: Dimensión 1 – Identificación del problema	29
Gráfico 8: Dimensión 2 – Determinación de los criterios de decisión	30
Gráfico 9: Dimensión 3 – Ponderación de los criterios.....	31
Gráfico 10: Dimensión 4 – Desarrollo de alternativas	31
Gráfico 11: Dimensión 5 – Análisis de las alternativas.....	32
Gráfico 12: Dimensión 6 – Selección de una alternativa.....	32
Gráfico 13: Dimensión 7 – Implementación de la alternativa.....	33
Gráfico 14: Dimensión 8 – Evaluación de la eficacia de la alternativa.....	34

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo demostrar que el proceso administrativo incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020.; la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental de tipo básico, la población de estudio de la presente investigación es de 60 personas que laboran en el área administrativa con funciones y características comunes; se aplicó el instrumento a una muestra de 53 trabajadores. Los resultados obtenidos muestran que existe una fuerte correlación positiva entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en la institución referida, por lo que se puede continuar una nueva investigación experimental para poder modificar patrones en una de las variables para así poder corregir errores en la segunda. En conclusión, existe un fuerte grado de correlación positiva entre ambas variables de estudio.

Palabras clave: proceso administrativo, toma de decisiones, planeación, organización.

ABSTRACT

The objective of this study was to demonstrate that the administrative process affects the decision-making of the administrative staff of the Quillabamba hospital, in 2020; the research belongs to the quantitative approach, whose scope is descriptive - correlational, with a non-experimental design of a basic type. The study population of this research is 60 people who work in the administrative area with common functions and characteristics; the instrument was applied to a sample of 53 workers. The results obtained show that there is a strong positive correlation between the administrative process and decision-making in the referred institution, so new experimental research can be continued to be able to modify patterns in one of the variables to correct errors in the second. In conclusion, there is a strong degree of positive correlation between both study variables.

Keywords: administrative process, decision making, planning, organization.

I. INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo es una parte esencial del funcionamiento de las organizaciones públicas o privadas. Entendemos por Chiavenato (2014) que el proceso administrativo es la denominación concedida al conglomerado de competencias administrativas, comprendiendo la planeación, la organización, la dirección y el control. Por tanto, los mercados, así como las exigencias de los consumidores se tornan cada vez más complejas, lo que obliga a las organizaciones a adaptarse a nuevos contextos e innovar, buscar una mejora continua; en el día a día el personal administrativo se encuentra con diversas situaciones en que se debe decidir, considerando la consecución de los objetivos organizacionales.

El proceso de toma de decisiones es un proceso continuo que se nos presenta constantemente. En tal sentido, tomar una decisión es neurálgico en todas aquellas actividades humanas cotidianas. Así pues, todos debemos tomar decisiones en algún momento; sin embargo, un desarrollo acertado de toma de decisiones comienza con un razonamiento constante y enfocado, que podría ser multidisciplinario, incluyendo como refiere Amaya (2009) a la filosofía de la sapiencia, la ciencia y la racionalidad, y por sobre todo, la creatividad. El personal de la organización busca las mejores líneas de acción para lograr sus objetivos organizacionales, ya que una decisión tomada sin el debido proceso será perjudicial más que beneficiosa.

Es así que el buen desarrollo del proceso administrativo logra cumplir con los objetivos institucionales, posicionar a la entidad en espacios y contextos de éxito y eficiencia. Muchos de los problemas que los usuarios pudieran sentir provienen de los mismos procedimientos descritos en los manuales organizacionales. (Robbins & Coulter, 2014). En el caso del hospital de Quillabamba, el cual muestra deficiencias en la ejecución de su proceso administrativo, denotado en las múltiples y continuas quejas de los usuarios sobre los servicios, así como la falta de capacidad del personal administrativo para resolver situaciones al evitar tomar decisiones, tratando de evadir cualquier responsabilidad que conlleva las mismas, siendo el tomar decisiones un aspecto

importante para alcanzar las metas institucionales. Por cuanto, es necesario estudiar la correlación entre la variable proceso administrativo y la consecuente toma de decisiones.

“El hospital Quillabamba, es una institución pública descentralizada, que tiene el propósito de guiar los procesos de gestión, promoción, prevención, mejoría y rehabilitación de los pacientes, en condiciones de oportunidad, equidad, calidad y completa accesibilidad, en consulta externa, hospitalización y emergencia”. (Gobierno Regional Cusco, 2021). Administrando todos los recursos disponibles para la consecución de la visión, misión y sus objetivos en ejecución de la normativa vigente, en esta entidad, se observan problemas en el proceso administrativo, entre ellos el desdén que muestra parte del personal administrativo para solucionar los problemas de los usuarios al no asumir las responsabilidades del cargo que ocupan o evitar tomar decisiones que coadyuven a brindar un mejor atención al usuario, a fin de no llenar formularios o evitar tener que hacer informes explicando los motivos de su accionar o del porque tomó tal decisión, razón por la que debe prestarse atención a estos sucesos con el fin de poder mejorar el proceso administrativo, repercutiendo favorablemente en la capacidad de tomar de decisiones del personal administrativo que ayuden al logro del fin institucional.

Esta situación que podría llevar a estancar los procesos al no haber la capacidad para decidir y dar viabilidad a los procesos administrativos que son parte esencial del proceso de atención al usuario, y también generar un consecuente deterioro de la imagen del hospital y posibles sanciones, suspensiones hasta destituciones de los trabajadores por ir detrimento de lo que debiese ser la optimización, eficiencia y eficacia de la entidad que oferta servicios de salud; frente a estos hechos, se considera pertinente plantear las siguientes interrogantes:

¿Cuán importante es el proceso administrativo en el hospital para alcanzar de los fines institucionales?, ¿Qué relevancia tiene la toma de decisiones para agilizar los procesos en instituciones públicas?, ¿Están acorde los objetivos institucionales con los requerimientos de los pacientes? de estas interrogantes se formula la pregunta integral o problema general, ¿Cómo incide el proceso administrativo en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital de

Quillabamba 2020?, al igual que las consultas o cuestiones particulares: ¿Cómo incide la dimensión de planeación en la de toma de decisiones del personal administrativo del hospital de Quillabamba 2020?, ¿cómo incide la dimensión en el personal administrativo del hospital de Quillabamba 2020?, ¿Cómo incide la dimensión de control en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital de Quillabamba 2020.

El objetivo fundamental es demostrar que el proceso administrativo incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020. Los objetivos específicos son, primero, demostrar que la planeación influye en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020. Segundo, demostrar que la organización incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020. Tercero, demostrar que la administración incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020. Cuarto, demostrar que el control incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020.

La teoría general, el proceso administrativo incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020. Con respecto a las teorías específicas, esperamos: La dimensión de planeación incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020. La dimensión de organización incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020. La dimensión de dirección incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020. La dimensión de control incide en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020.

La Justificación de la investigación se basa en su relevancia para nuestra sociedad ya que al conocer el grado de correlación del proceso administrativo con la toma de decisiones en una institución que de por sí ya es relevante en el ámbito provincial y regional, se puede plantear mejoras en la administración del Hospital de Quillabamba, además de que la propia investigación puede servir de marco de referencia para futuras investigaciones experimentales.

Sus implicancias prácticas, esta investigación tiene como principal fin el estudio del proceso administrativo y su incidencia en la toma de decisiones del

personal administrativo del hospital Quillabamba 2020. Al obtener los resultados, estos pueden ayudar al personal administrativo de alto nivel de la institución a corregir problemas en sus procesos en la toma de decisiones, así como ayudar a alcanzar sus objetivos organizacionales

El valor teórico, la investigación es relevante en el aspecto teórico, porque nos aporta con conocimientos acerca del proceso administrativo, el tomar decisiones y también va servir como antecedente para posteriores investigaciones, en cuanto a su utilidad metodológica, este trabajo de investigación es relevante en lo metodológico, porque tiene validez, confiabilidad y servirá como base para otros trabajos de investigación que requieren de un referencia que coadyuve a la investigación, contribuir en la realización de un procedimiento adecuado para utilización de los instrumentos del proceso administrativo.

Este trabajo de investigación será viable y factible porque tendremos acceso a la información requerida por parte de la entidad y trabajadores que nos ayudarán en la investigación además de contar con el tiempo y recursos necesarios.

Esta investigación se realizó en el local institucional del hospital Quillabamba, ubicada en Av. General Gamarra S/N, de la ciudad de Quillabamba – Distrito de Santa Ana – Provincia de la Convención.

La investigación estuvo delimitada y enfocada en el proceso administrativo y su incidencia en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020, para la cual obtuvimos información necesaria para plasmar las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes a nivel internacional localizamos:

De acuerdo a Rivera, Rugama, Hernández (2020) en su artículo científico presentan los resultados gerenciales del proceso administrativo para la toma de decisiones en la organización "Repuestos Mairena Flores". Esta exploración es de tipo mixto ya que aborda por dentro y por fuera el tema de la interacción gerencial dentro de la empresa para la dinámica, es una investigación aplicada, de carácter descriptivo y se perfila sistémicamente en una metodología mixta y transversal. Los procedimientos de selección de la información fueron la entrevista con el propietario, encuesta a los trabajadores y la guía de percepción, debido a este examen se obtuvo como resultado que la organización se enfrenta a una deficiencia en la fase mecánica del proceso administrativo, dicho proceso no se hace dentro de la organización, a pesar de ser tal vez la etapa principal que debe seguirse para lograr resultados excelentes en la organización de cualquier empresa. Sin embargo, se observó que la fase dinámica del proceso administrativo si se realiza dentro de la organización, como estrategias se proponen los siguientes : Fortalecimiento de la imagen corporativa de la organización, para tener una razón de ser razonable y políticas a seguir, como segunda estrategia la creación de la estructura organizacional, para establecer grados de poder y obligación dentro de la organización, designar a cada posición las capacidades relacionadas, incorporar las tareas, procesos e instrumentos entre cada una de las personas de la empresa.

Según González et al. (2018) en su investigación presentaron el análisis de la gerencia estratégica en las organizaciones como instrumento para tomar decisiones dentro de un entorno competitivo, es normal para los impactos detrás de la investigación, una posición con metodología cualitativa, enfoque documental, afirmando las cimientos para una exploración más amplia. Para hacer un trabajo teórico subyacente, se inspeccionan investigaciones especializadas como Thompson y Strickland (2004), David (2003); Chiavenato (2011), entre otros, las deducciones muestran que la literatura técnica muestran partes principales para el avance del raciocinio de manera estratégica, El razonamiento estratégico no se base en la creación de planes, sino que permite

modificar modelos mentales para la toma de decisiones.

De acuerdo a Pérez et al. (2021) autores de una investigación, gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones, Demuestran que la administración de las virtudes asegura que una institución o producto sea sólido, es un cúmulo de actividades y herramientas cuyo propósito es garantizar la eficiencia en los procesos, bienes o servicios. Este estudio de investigación localiza de fondo a la organización y en segundo plano a la administración de las características necesarias en el proceso administrativo para tomar decisiones. Pretenden demostrar que la importancia de la administración de la calidad mediante de la investigación científica para un mejor proceso administrativo y decisiones mejor tomadas. Este trabajo detalla la indagación sobre la administración de la calidad y la ejecución de esta como un conjunto en las asociaciones, según lo indicado por las necesidades de la organización; y cómo la administración de la calidad afecta a los ciclos definitivos para llegar a la dirección para optimizar y consolidar la calidad en los ciclos para hacer artículos y proponer administraciones. El estudio fue de tipo documental, para su reconocimiento emplearon registros oficiales como fuente de datos, recogidos y reunidos mediante de la lectura y la investigación empleando un enfoque interpretativo.

Según Alvarado et al (2020), quien presentó una investigación donde el propósito era indagar la realidad de las fases del proceso administrativo en las centros de producción agropecuaria. Por lo tanto, se propone un examen exploratorio mixto en Santo Domingo, Ecuador. El producto de la investigación muestra que los empresarios agropecuarios han desarrollado a tiempo la etapa de la administración con progresiva facilidad con los expertos, sin embargo, el control y la dirección con los trabajadores no son suficientes. Se presume que la ausencia de mando sobre los resultados hace que, en caso de duda, estos emprendizajes tengan métodos regulatorios inmaduros, rezagados.

De acuerdo a Blandón et al. (2017) quienes presentan en su tesis que tuvo como pretensión estimar el impacto del proceso administrativo en el práctica organizacional de la micro financiera CEPRODEL, durante el segundo semestre del año 2016. La metodología de investigación es aplicada ya que busca propósitos rápidos y sustanciales mediante la adquisición de nueva información

donde se atenderá el tema de la realidad que encara la microfinanciera CEPRODEL de la organización reguladora que impacta al comportamiento organizacional. Respecto a los principales resultados, CEPRODEL Condega sigue como cada una de las asociaciones unos procesos administrativos donde se realizan las variadas tareas permiten la actividad de la empresa. La microfinanciera exhibe ciertas insuficiencias prácticas debido a la ausencia de ejecución de labores específicas recurrentes para los procesos administrativos y comportamiento organizacional, pese a presentar estos inconvenientes, la microfinanciera ha alcanzado un posicionamiento en la sociedad, lo cual le permitido conservarse en el mercado monetario. El fin es que en la fundación de microfinanzas existe un manual de normativo donde se establecen técnicas y objetivos propuestos para ser desarrollados en el proceso administrativo, sin embargo, el cumplimiento del manual gerencial por parte de los colaboradores, no se da en su totalidad, lo que demuestra que el crecimiento de la micro financiera tendría carencia. Además, se hace la recomendación: El proceso administrativo disminuye el tiempo de las actividades de los colaboradores para lograr el cumplimiento del trabajo y la eficacia más alta.

En los antecedentes nacionales, contamos con:

Según Yañac, Jesús (2019), en su investigación asumió por finalidad contrastar la conexión entre los procesos de la administración y la forma de tomar decisiones en el Área de Inventario de la asociación Sodimac de Canta Callao, en el año 2019. La investigación fue de tipo aplicada, con una población de 65 compañeros de la empresa, habiendo un ejemplo de 55 obreros. En tanto, se empleó la técnica de encuesta, eligiendo como material un cuestionario compuesto por 14 interrogantes para la variable "Procesos Administrativos" y 12 preguntas para la variable "Toma de decisiones" desarrollando la escala Likert para calificar a las variables. El tratamiento de la información, se destinó el SPSS 25 y se apoyó la fiabilidad del material utilizando el Alfa de Cronbach, y se dispuso la rho de Spearman para cuantificar la conexión de los factores. Finalmente, se sustentó la conexión significativa entre los procesos de la administración y la toma de decisiones en el Área de Inventario de Sodimac de Canta Callao.Callao.

De acuerdo a Huajardo (2019) quien propone en su tesis precisar la relación efectiva entre gestión administrativa y la toma de decisiones en el Hospital Octavio Mongrut Muñoz de EsSalud, Lima 2018. Según Chiavenato (2009) quien afirma de que la administración autorizada posee por inferencia esencial descifrar las metas de las instituciones con la intención de clarificar el actividad empresarial que debe ocurrir mediante la planeación, organización, conducción y control de las labores realizadas en las diversas unidades y niveles de la institución, para cumplir adecuadamente con los planes señalados; Bateman y Snell (1999) precisan que tomar decisiones en las asociaciones están conducidas por el gerente, que tiene que discurrir varias ideas y pasos suplementarios, de igual manera para tomar correctamente decisiones se reflexiona en un lapso que contiene seis aspectos: "Identificación y diagnóstico del problema", evaluación de las dos opciones, valoración de la mejor opción, ejecución y evaluación de la decisión ". El estudio fue un tipo descriptivo correlacional de corte transversal descriptivo, no de ensayo. La región de evaluación tiene una población de 300 trabajadores, aceptando 33 representantes, por ejemplo. Se utilizó una encuesta general de tipo Likert, se le dio validez por dictamen de peritos; SPSS (v.24) se utilizó para el manejo de información y los resultados se utilizaron para hacer la discusión y en estas líneas para hacer las determinaciones y conclusiones individuales.

Según Gonzales (2017), autor de la tesis donde propone establecer la contribución de la gestión administrativa para tomar decisiones en la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., Los Olivos 2017, la población estuvo conformada por 73 trabajadores de la organización; la información se recabó a través de la encuesta, manejando por material un cuestionario de 20 interrogantes, las deducciones se trataron utilizando el SPSS, por lo que se logró que exista un efecto increíble entre la organización administrativa y los ejecutivos.

Como indica Contreras (2019), en su tesis que propone describir la relación existente entre los procesos de la administración y la toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú SAC, Los Olivos, 2019. Discurrió la conjetura administrativa, rigurosa y universal que acentúa la lógica y la efectividad entre la organización y el trabajador. Asimismo, el uso de diferentes estrategias

científicas para definir la forma más idónea de desempeñar una tarea. Asimismo, la caracterización del cometido fundamental de los jefes como organizar, coordinar, coordinar y controlar. En una acepción similar, se pensó adicionalmente en la hipótesis general de tomar decisiones gerenciales, que subraya el trabajo fundamental de cada administrador. Como indica Chiavenato (2013) cada hipótesis normativa afloró como reacción a los principales conflictos organizacionales de estos periodos, ya que todas han sido fructíferas para introducir una respuesta y son pertinentes a las circunstancias actuales. La metodología fue cuantitativa, de tipo aplicado, de diseño no exploratorio transversal y como indica el grado descriptivo correlacional. La población conformada de 55 personas y la muestra es censal. Se valió de una encuesta de tipo Likert como estrategia de revisión e instrumento para recopilar información. En consecuencia, la prueba de hipótesis realizada sobre los dos factores mostró un valor de importancia de la relación Rho de Spearman de 0,900, representa un nivel de correspondencia positiva entre los dos factores y el grado de importancia de 0,00 está por debajo de 0,05, lo que tolera la teoría electiva (H1), es decir, la información no es paramétrica y, por tanto, muestra una distribución inusual.

Según López (2017), en su tesis de investigación propone precisar la correspondencia entre los procesos administrativos y la toma de decisiones, Los Procesos Administrativos fueron creado a través de los procesos: “planeación, organización, integración, dirección, control” (Munch 2010) y en la toma de decisiones propone las etapas: “Identificar el problema, analizar las circunstancias y los resultados finales del problema, crear respuestas de solución para el problema, examinar las ventajas y desventajas de cada alternativa para la solución del problema y Seleccionar la mejor alternativa de solución”. (Louffat 2016). La investigación se relaciona con el nivel correlacional de tipo descriptivo, el diseño de estudio fue transversal no exploratoria, la población y el ejemplo se compone de 18 trabajadores, la encuesta se utilizó para la recolección de información mediante la la técnica de la encuesta en escala de Likert. Se utilizó el programa estadístico SPSS 24, donde se adquirió confiabilidad inamovible del instrumento con el Alfa de Cronbach y para la prueba de especulación funcionó Rh Spearman, llegando a la conclusión de que existe una relación significativa entre los procesos administrativos y la dirección independiente, encontrando un

valor determinado donde $p = 0,000$ a un nivel de importancia de $0,01$ (dos caras), y un nivel de relación de $0,831$; lo que demuestra que la relación es extremadamente alta en la organización Multicentro Santa Catalina S.A. en la localidad de Ate, 2016.

El Proceso Administrativo: La administración de una organización es un proceso constante, que requiere una serie de conocimientos y aptitudes marcadas. La administración según Stoner et al. (1996) es pues, darle forma, de forma pensada y constante a las organizaciones y empresas. Todas estas organizaciones cuentan con recursos humanos cuyo encargo será servirles para el logro de sus metas” (pág. 7).

Para conseguir esto, estas personas deben realizar una serie de actividades, las cuales en su conjunto son conocidas como proceso administrativo.

Estos procesos de la administración han sido materia de estudio desde que Taylor la denominó de la científica.

Henry Fayol fue el primero en pensar o sugerir, a principios del siglo XX, que los gerentes debían realizar cinco funciones, que son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, sin embargo, hoy en día entendemos que se han reducido a cuatro funciones: planificar, organizar, dirigir y controlar (Robbins & Coulter, 2014).

Por esto hoy en día se puede decir que la ciencia de la administración recae en estas cuatro funciones, que componen el trabajo de todos los gerentes en sus distintos niveles gerenciales.

Se le conoce como niveles organizacionales o niveles de la administración a la estructura mediante la cual las organizaciones distribuyen a sus gerentes. “Así pues, existen los gerentes de alto nivel, los gerentes de nivel medio y los gerentes de primera línea; debajo de todos estos están los trabajadores o empleados no gerenciales”. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 6). Sin embargo, sin importar el nivel que tengan, todos los gerentes deben cumplir con las funciones del proceso administrativo.

La planificación, génesis del proceso administrativo, siempre haciendo hincapié en que el proceso administrativo no va en línea recta, sino que es más bien un proceso circular que se repite constantemente. “La planificación consiste en que los administradores deben pensar con anticipación en sus metas y acciones y deben basar sus acciones en un método, plan o lógica, y no en corazonadas”. (Stoner et al. 1996 pág. 11). Lo que esto implica es que debe estructurar el futuro deseado para la empresa en un catálogo de labores conocidas como planes.

La segunda etapa del proceso administrativo es la organización, “que es aquel proceso de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización para que se puedan alcanzar las metas de la organización”. (Stoner et al. 1996).

La organización será pues el proceso de dar orden al personal humano que realizará los planes de la organización.

La dirección, como tercera etapa de este proceso: “Implica mandar, influir y motivar a los trabajadores para que realicen las tareas esenciales a las que fueron encomendados”. (Stoner et al. 1996).

El control, como parte final, se basa en que los gerentes tienen que ejecutar acciones de seguimiento y verificación sobre las actividades de los integrantes de la empresa, por lo que se tiene que contrastar que los resultados obtenidos se acerquen a lo planificado, dicho proceso de verificación es conocido como control.

La toma de decisiones: Aunque parece algo intuitivo, tomar decisiones es una de las tareas más investigadas de la administración en general y está íntimamente ligada a los métodos cuantitativos. “La toma de decisiones vendría a ser el término asociado a los cinco primeros pasos del proceso de solución de problemas”. (Anderson et al. 2011).

Para Robbins & Coulter (2014) los gerentes de todos los niveles y todas las áreas de las organizaciones toman decisiones o, en otras palabras, hacen elecciones. Por ejemplo, los gerentes de nivel más alto toman decisiones respecto de los objetivos de la organización, dónde ubicar las fábricas de manufactura o a cuáles nuevos mercados deben entrar. Los gerentes de nivel medio y bajo toman decisiones relativas a los programas de producción, a los problemas de calidad, a los aumentos salariales y a la disciplina de los empleados. Ahora bien, la toma de decisiones no es exclusiva de los gerentes, en realidad todos los miembros de la organización toman decisiones que afectan tanto su trabajo personal como a la empresa para la que trabajan. (pág. 162).

En tal sentido los mismo autores citados nos ayudan a entender este proceso; y, pese a que mucho autores señalan una cantidad de pasos distintos para este proceso, para este estudio, consideramos pertinente que la toma de decisiones es aquel proceso que se divide en ocho pasos estos son: “identificación del problema, determinación de criterios de decisión, ponderación de los criterios, desarrollo de alternativas, análisis de alternativas, selección de una alternativa, implementación de una alternativa y evaluación de la eficacia en la decisión”. (Robbins & Coulter 2014).

Existen otras formas de división como ya lo habíamos explicado antes, por ejemplo, se considera que la división de la toma de decisiones se da en los siete pasos siguientes: “identificar y definir el problema, determinar el conjunto de soluciones alternas, determinar el criterio o criterios que se usaran para evaluar las alternativas, evaluar las alternativas, implementar la alternativa seleccionada y evaluar los resultados”. (Anderson et al. 2011). Como podremos ver el proceso es similar, sin embargo, consideramos que la más específica y nos ayudará mejor en la presente investigación es la de Robbins y Coulter, por lo que las dimensiones de la variable serán las siguientes.

Identificación del problema: Partimos de que la base de que “todas las decisiones tienen su origen en un problema” (Robbins & Coulter, 2014). Un problema puede ser entendido como la diferencia del panorama actual y el contexto anhelado, por lo que al encontrar esta discrepancia es el proceso de

identificación del problema.

Determinación de los criterios de decisión: El paso siguiente será el de determinar los criterios adecuados para la decisión. Así pues, cuando el gerente encargado ha logrado identificar una dificultad, corresponde establecer aquellos criterios que son los significativos para resolver dicho problema. “Los gerentes que se ven obligados a tomar una decisión, eligen como guía algunos criterios, incluso cuando éstos no sean definidos en términos explícitos” (Robbins & Coulter, 2014, pág. 164).

Ponderación de los criterios: La ponderación de los criterios según Robbins & Coulter (2014) se basa en que no todos los criterios tienen la misma relevancia o importancia, una ponderación es darle un “peso” propio a cada criterio por cuanto, aquel que resuelve los problemas deberá considerar aquellos juicios para determinar a cada uno su valor adecuado dentro de la decisión. (pág. 164).

Desarrollo de las alternativas: Esta etapa o paso del proceso de toma de decisiones, implica que los tomadores de decisiones enlisten una serie de alternativas viables para la resolución del problema. “En esta etapa es necesario que el gerente o personal que toma las decisiones sea creativo y que proceda a listar las opciones, pero sin evaluarlas aún” (Robbins & Coulter, 2014).

Análisis de las alternativas: En esta etapa se “evalúan las alternativas usando los criterios establecidos en el paso dos” (Robbins & Coulter, 2014). La finalidad de esto es conseguir la alternativa que mejor resuelva el problema, con mayor eficiencia y eficacia.

Selección de la alternativa: Este paso del proceso será el de elegir la alternativa con la más alta ponderación y que, por consiguiente, es la mejor alternativa para la solución del problema.

Implementación de la alternativa: La implementación es el proceso de poner en práctica las medidas de la alternativa elegida. Este proceso supone poner en conocimiento de los responsables de los procesos las medidas a ser puestas en práctica.

Evaluación de la eficacia de la decisión: La evaluación de la eficacia está en torno a los resultados obtenidos, para conocer si la implementación de las

medidas resolvió efectivamente el problema.

Según Robbins & Coulter (2014) Si dicha evaluación muestra que la dificultad persiste, el gerente o persona encargada deberá de buscar dónde se equivocó. ¿Se ha definido correctamente el problema? ¿Ha habido errores durante la evaluación de las alternativas? ¿La alternativa elegida ha sido la correcta y el problema fue en la implementación? Respondiendo a estas interrogantes se podría llevar a ejecutar una vez más alguno de los pasos previos o inclusive forzar a retomar todo el proceso. (pág. 164).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

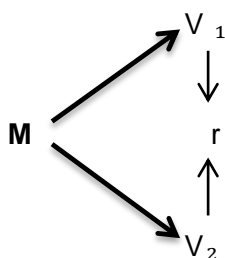
Tipo de investigación

Esta fue de tipo básico con pretensión de ampliar y ahondar el caudal de conocimiento, según Guerrero & Guerrero (2014) quienes definen que la investigación de tipo básica, es considerada como una investigación teórica o no adulterada y están destinadas para contribuir en el conocimiento científico y no crean resultados de beneficios reales. Esta investigación recopila datos sobre el evento examinado, para mejorar el conocimiento científico teórico. En este sentido fue de tipo básico, puro, ya que, en función de la solicitud e investigación, se han encontrado referencias nacionales y mundiales sobre el asunto, obteniendo conocimientos de impulso en el campo de la investigación actual.

Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental – correlacional, pues no pretende experimentar, o sea, modificar ninguna de las variables examinadas. La investigación no experimental, “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (Hernández et al. 2014).

A continuación, el esquema:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Proceso administrativo

V2 = Toma de decisiones

r = Relación

En el actual estudio de investigación se utilizó la metodología cuantitativa, debido a que se planeó demostrar la hipótesis planteada en la investigación, se utilizaron estadísticas para presentar los resultados; como lo expresan Hernández y Mendoza (2018), mencionan que en esta metodología se utiliza la recolección de información para demostrar dicha teoría, a la luz del control numérico y la percepción estadística para fomentar nueva información y obtener información del fenómeno en consideración. En consecuencia, la investigación a la que se hace referencia está planeada para exhibir los resultados a través de mediciones y demostrar la hipótesis de investigación.

3.2 Variables y operacionalización.

Variable independiente: Proceso administrativo: Las cuatro funciones administrativas son: “Planeación (que consiste en definir objetivos, establecer estrategias y desarrollar planes); organización (disponer y estructurar actividades laborales); dirección (trabajar con y a través de las personas), y control (supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral)” (Robbins, Coutler 2014).

Variable dependiente: La toma de decisiones: Las decisiones son elecciones, “cuando se enfrenta una situación de incertidumbre; esta no es exclusiva de los gerentes, en realidad todos los miembros de la organización toman decisiones que afectan tanto su trabajo personal como a la empresa para la que trabajan”. (Robbins, Coutler 2014).

Este proceso puede dividirse en ocho dimensiones: “Identificación del problema, determinación de criterios de decisión, ponderación de los criterios, desarrollo de las alternativas, análisis de las alternativas, selección de una alternativa, implementación de la alternativa, evaluación de la eficacia de la decisión”. (Robbins, Coutler 2014).

Nota: la matriz de operacionalización se encuentra en anexos

3.3 Población, muestra y muestreo.

Población

En primer lugar, estuvo constituida por los 60 trabajadores que laboran en las unidades administrativas con funciones y características comunes que forman

parte de un grupo definido a ser estudiado.

Muestra

Para la presente investigación se consideró la muestra censal, determinada por la siguiente fórmula:

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

Muestreo

En tercer lugar, se ha determinado que el muestreo fuese de tipo simple, debido a que todos los colaboradores poseen las mismas características.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para obtención de datos del presente trabajo se recurrió como técnica a la encuesta, que permitió conseguir la data respecto del proceso administrativo y su incidencia en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba 2020.

Como material para determinar la variable proceso administrativo, se utilizó el cuestionario. El cuestionario estuvo estructurado en 15 enunciados para proceso administrativo y 16 enunciados para toma de decisiones, con una escala de medición ordinal, de tipo Likert de: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre.

3.5 Procedimiento

Para la construcción del marco teórico, se acudió a las fuentes principales y supletorias. Se continuó con la organización de los instrumentos (cuestionario) para la obtención de datos sobre cada variable de estudio. El instrumento fue empleado en los trabajadores según la muestra obtenida, el procesamiento y examinación de la información se efectuó mediante la estadística descriptiva, se utilizaron programas como el excel y el SPSS que sirvieron para procesar estadísticamente los resultados, que han sido desarrollados según a cada intención establecida, se cotejó los resultados con los precedentes y las bases teóricas, estableciéndose las respectivas conclusiones y recomendaciones según lo indicado por los objetivos programados.

3.6 Método de análisis de datos

Se empleó el estadístico r de Pearson para determinar el nivel de correlación entre las variables.

3.7 Aspectos éticos

Se consideraron los principios éticos de todo el mundo, empezando por el respeto, teniendo en cuenta los derechos de todas las personas; principio de justicia, brindando un trato igualitario a todas las personas que formaron parte de la investigación; el estudio sirvió para la mejora de la entidad estudiada; principio de ética y moral, teniendo este principio sin llevar a forzar a realizar algo en contra de su voluntad. Además, se orientó por la guía de investigación de la Universidad César Vallejo. Por último, se empleó las normas APA para citar a los autores cuya información ha sido utilizada.

IV. RESULTADOS

4.1 Datos descriptivos

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de la variable Proceso Administrativo

Medida	Valor
Media	3,5660
Mediana	4,0000
Moda	4,00
Rango	3,00
Mínimo	2,00
Máximo	5,00
Desviación	,66533
Varianza	,443
Asimetría	-,455
Curtosis	,066

En la tabla 1, se conseguir los siguientes promedios, según la variable proceso administrativo la media aritmética fue de 3,5660, lo cual permitió realizar la confrontación de los baremos, revelando un nivel alto en el personal administrativo del Hospital Quillabamba, el valor de la mediana fue de 4,0000. Para el caso de moda, la respuesta más repetida fue 4,00, encontrándose en el nivel más alto. La desviación estándar es el conglomerado de datos, ,66533 refleja que existe una óptima unión de datos, asumiendo que los datos son fiables, la asimetría salió negativo -,455, se asume que un gran porcentaje de datos está dando para la izquierda, presentándose una curva para la derecha, por último, la curtosis ,066 tuvo un valor positivo.

Tabla 2: Estadísticos descriptivos de la variable Toma de Decisiones

Medida	Valor
Media	3,6038
Mediana	4,0000
Moda	4,00
Rango	3,00
Mínimo	2,00
Máximo	5,00
Desviación	,63062
Varianza	,398
Asimetría	,070
Curtosis	2,232

En la tabla 1, según la variable dependiente de toma de decisiones, que la media aritmética es de 3,6038, al realizar la comparación respectiva con los baremos totales, se puede afirmar que la media aritmética de la variable toma de decisiones, se desarrolló de manera adecuada, para el caso de la desviación se obtuvo un promedio ,63062. La asimetría presento un resultado de -,070, de esta manera se puede afirmar que existe una curva inclinada derecha, la curtosis tuvo un valor positivo de 2,232, permitiendo identificar que la distribución es leptocúrtica.

4.2 Datos sociodemográficos

Tabla 3: Edad de los trabajadores

Edad	Frecuencia	%
19 años	1	1,9%
20 años	1	1,9%
21 años	2	3,8%
22 años	4	7,5%
23 años	2	3,8%
24 años	1	1,9%
25 años	2	3,8%
27 años	5	9,4%
29 años	2	3,8%
30 años	4	7,5%
31 años	1	1,9%
32 años	1	1,9%
33 años	2	3,8%
34 años	2	3,8%
35 años	2	3,8%
36 años	2	3,8%
37 años	1	1,9%
38 años	3	5,7%
39 años	1	1,9%
40 años	2	3,8%
41 años	1	1,9%
42 años	2	3,8%
48 años	3	5,7%
49 años	1	1,9%
50 años	1	1,9%
56 años	2	3,8%
58 años	1	1,9%
68 años	1	1,9%
Total	53	100,0%

La tabla N°3 respecto a la edad de los trabajadores del personal administrativo, se puede observar que las personas de 27 años tienen un 9,4%, seguido de las personas de 30 y 22 años que tienen un 7,5%, y las personas de 38 años y 48 años tienen un 5,7%.

Tabla 4: Sexo del personal administrativo

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	21	39,6
Femenino	32	60,4
Total	53	100,0

La tabla N°4 respecto al sexo del personal administrativo, se puede observar que 32 de los 23 encuestados representa el (60.4%) son de género femenino, mientras que 21 del total (39.6%) pertenece al sexo masculino.

Tabla 5: Tiempo de servicio del personal administrativo

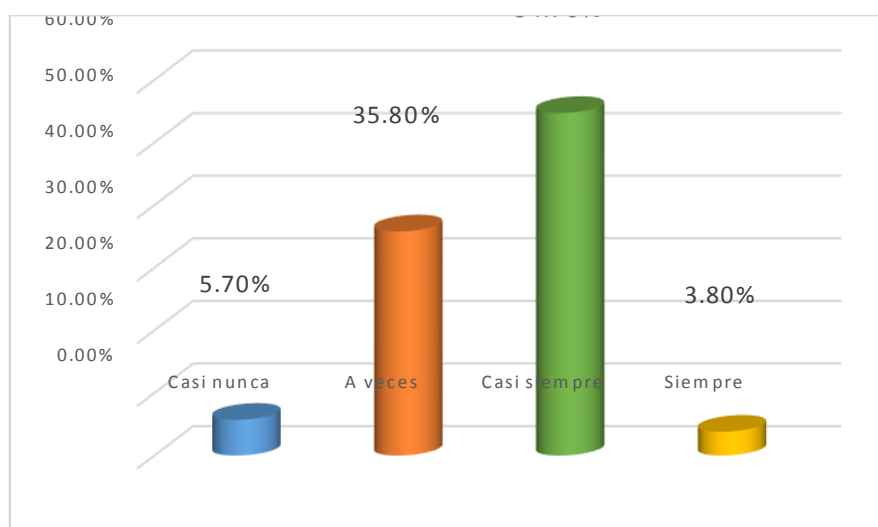
Tiempo de servicio	Frecuencia	%
1	22	41,5
12	1	1,9
14	1	1,9
17	1	1,9
2	9	17,0
21	1	1,9
22	1	1,9
26	1	1,9
29	1	1,9
3	5	9,4
30	1	1,9
4	2	3,8
45	1	1,9
5	3	5,7
6	1	1,9
7	1	1,9
8	1	1,9
Total	53	100,0

La tabla N°5 respecto al tiempo de servicio del personal administrativo, se puede observar que el tiempo de servicio con mayor respuesta es de un año con un 41.5%, luego de 2 años con un 17.0%, y de 3 años con un 9.4%.

4.3 Distribución de frecuencia por variable y dimensión

4.3.1 Variable 1: Proceso Administrativo

Gráfico 1: Variable proceso administrativo



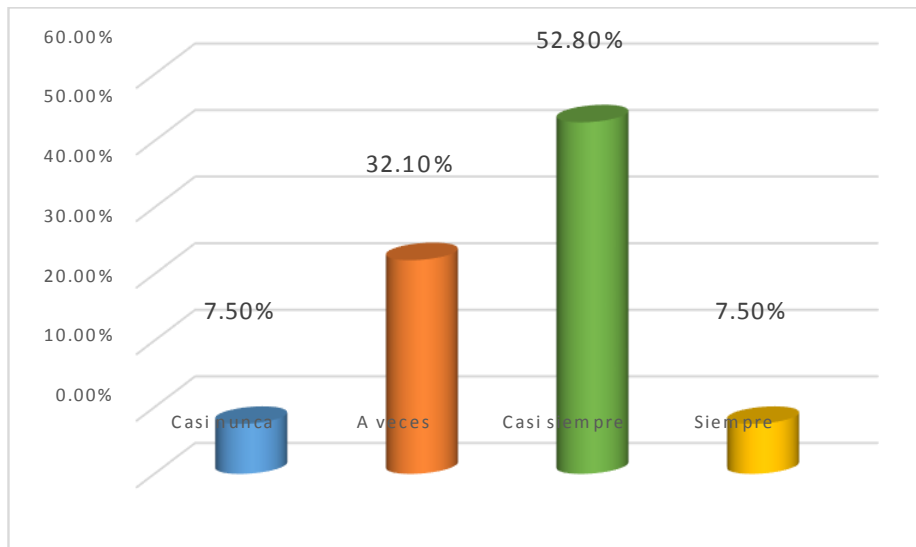
El gráfico N° 1, respecto a la variable proceso administrativo considera los siguientes valores, 29 de 53 encuestados (54,7%) considera que casi siempre existe un correcto proceso administrativo, mientras que 19 trabajadores del (35,8%) a veces existe un proceso administrativo, seguido de 3 trabajadores de (5,7%) casi nunca se da el proceso administrativo, finalmente 2 del total (3,8%) de trabajadores consideran siempre existe un proceso administrativo.

Por cuanto la evaluación general de todo el proceso administrativo del hospital Quillabamba es buena, ya que en su gran mayoría el personal administrativo del hospital considera que “casi siempre” existe un correcto proceso administrativo. Esto concuerda con los resultados obtenidos por Gonzales (2017). Cuyos resultados muestran en su variable “Administración” que el 47% de los encuestados se manifiestan conforme con la gestión administrativa de la entidad.

No obstante, una pequeña parte de los encuestados considera que casi nunca se

da el proceso administrativo, resultado que también guarda coherencia con los resultados del antecedente expuesto.

Gráfico 2: Dimensión 1 – Planeación

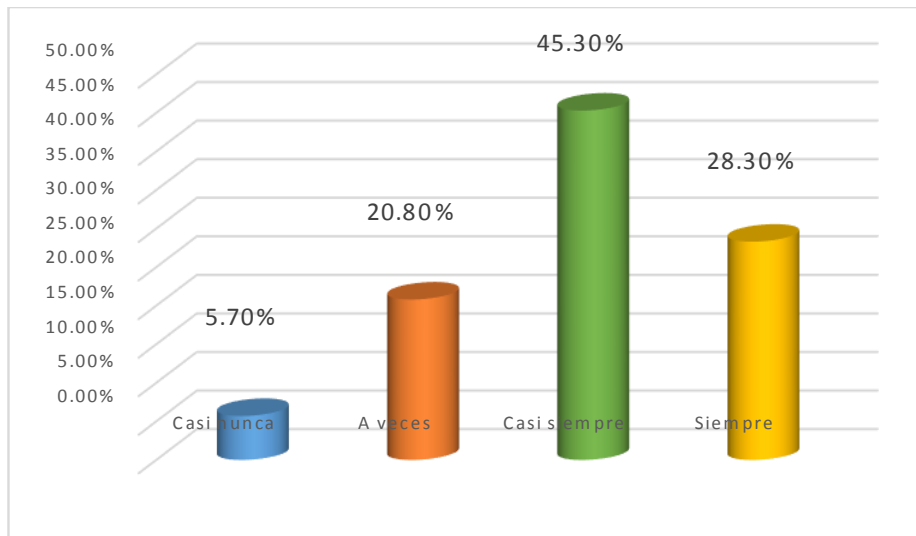


El gráfico N° 2, respecto a la dimensión planeación de la variable independiente, considera los siguientes valores, 28 de 53 encuestados (52,8%) considera que casi siempre existe una planeación, mientras que 17 trabajadores del (32,1%) a veces se da la planeación, seguido de 4 trabajadores de (7,5%) casi nunca se realiza la planeación, finalmente 4 del total (7,5%) de trabajadores consideran siempre existe una planeación.

Por lo que con respecto a la dimensión planeación, más de la mitad del personal administrativo encuestado considera que casi siempre existe planeación; no obstante, observamos que *Huajardo (2019)*, en su estudio realizado; obtuvo como resultado que el 54,55% de sus encuestados indicaba que la planificación en dicha institución es mala, esto no necesariamente se opone a los resultados obtenidos en nuestra investigación, puesto que la naturaleza de cada institución es distinta, en esta caso nuestros encuestados nos permiten conocer que a veces o casi siempre existe planeación en el hospital Quillabamba.

Esto permitirá observar si una la existencia de planeación incide en la toma de decisiones de dicha institución.

Gráfico 3: Dimensión 2 – Organización



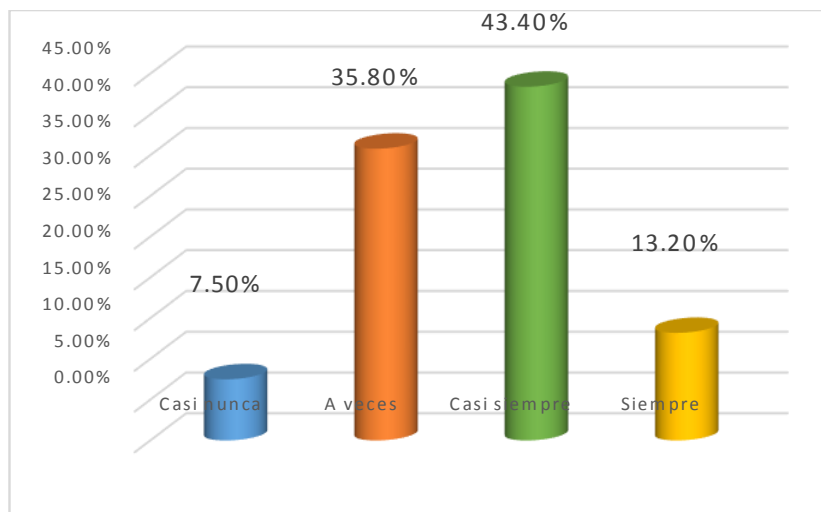
El gráfico N° 3, en referencia a la dimensión organización de la variable independiente, considera los siguientes valores, 24 de 53 encuestados (45,3%) considera que casi siempre existe una organización, mientras que 15 trabajadores del (28,3%) siempre se da una organización, seguido de 11 trabajadores de (20,8%) a veces se realiza la organización, por último 2 de (5,7%) de trabajadores consideran casi nunca existe una organización.

Así pues, la dimensión organización muestra el mismo patrón, por lo que observamos que la gran mayoría de los encuestados indican que casi siempre existe una organización en la intuición con un 45,30%, mientras que solamente un 5,70% de ellos indica que casi nunca existe organización.

En los antecedentes, *Huajardo (2019)*, indica que, en su investigación, la gestión administrativa tiene una regular organización en el hospital. Por otro lado *Gonzales (2017)* en sus hallazgos nos deja ver que el 83,60% de sus encuestados está totalmente de acuerdo con la organización de la Universidad Tecnológica del Perú.

Ya que ambas investigaciones pretendían explorar si la gestión administrativa incide en la toma de decisiones, es importante considerar estos resultados al momento de elaborar nuestras conclusiones.

Gráfico 4: Dimensión 3 – Dirección

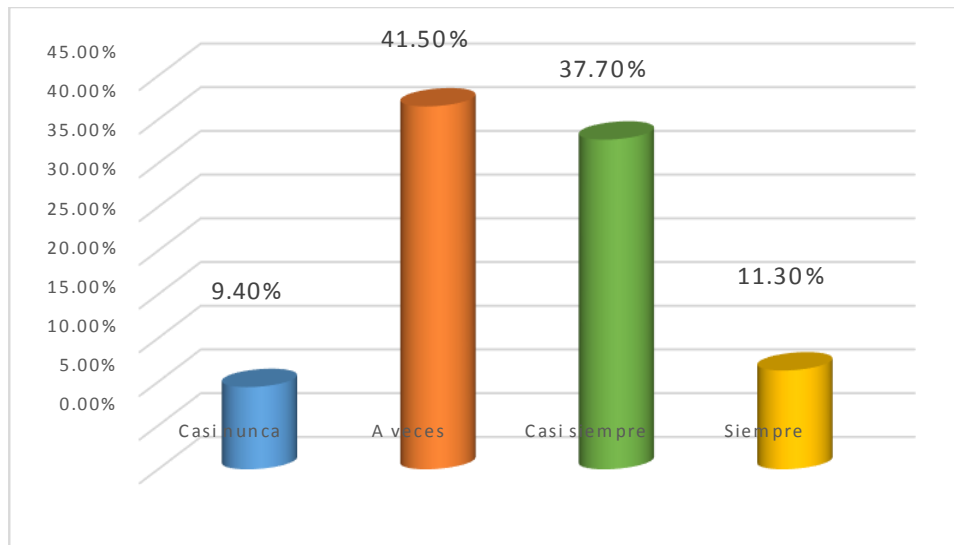


El gráfico N° 4, respecto a la dimensión dirección de la variable independiente, considera los siguientes valores, 23 de 53 encuestados (43,4%) considera que casi siempre existe dirección, mientras que 19 trabajadores del (35,8%) a veces tiene apoyo de la dirección, seguido de 7 trabajadores de (13,2%) siempre se realiza una adecuada dirección, finalmente 4 del total (7,5%) de trabajadores consideran que casi nunca se da una óptima dirección.

Con relación a esta dimensión, el 43,40% de los encuestados que consideran que casi siempre existe una adecuada dirección son una mayoría notable, aunque el 35,8% de los encuestados indica que a veces existe una adecuada dirección por lo tanto debemos considerar que esta dimensión es la que está más cerca de ser considerada baja en la variable.

Con respecto a nuestros antecedentes *Gonzales (2017)*, en su investigación halló que el 83,60% de sus encuestados están totalmente de acuerdo con la dirección, mientras que *Huajardo (2019)*, deja saber que la dirección, en el caso de su investigación, es mala. Lo que como ya dijimos nos servirá conocer durante los resultados de la presente investigación.

Gráfico 5: Dimensión 4 – Control

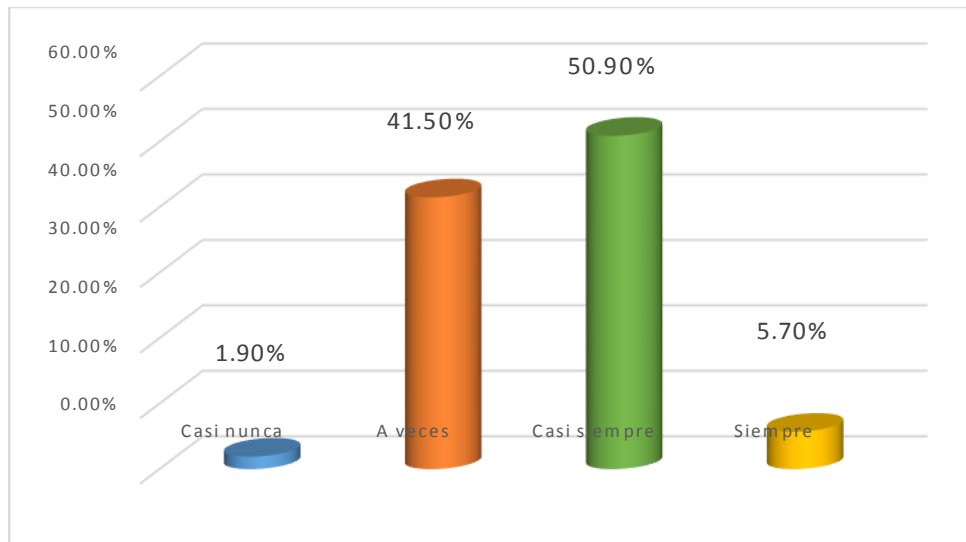


El gráfico N° 5, respecto a la dimensión control de la variable independiente, considera los siguientes valores, 22 de 53 encuestados (41,5%) considera que a veces se da un correcto control, mientras que 20 trabajadores del (37,7%) casi siempre tiene control de sus deberes, seguido de 6 trabajadores de (11,3%) siempre tienen un control, por último 5 del total (9,4%) de trabajadores consideran que casi nunca se da un control.

Con respecto a la dimensión control, esta es la dimensión de nuestra variable que más se acerca a indicar que existe un problema administrativo ya que el 41,50% de los encuestados indica que solamente a veces se da un correcto control. Algo a considerar es que nuestro antecedente *Hernández et al. (2020)* en el caso de esta dimensión la dividió en tres partes que son antes, durante y después de la acción, con lo que determinó que el 50% del proceso de control se da después de la acción, mientras que el 20% es durante la acción y el 30% antes de la acción. En el caso de nuestra investigación el cuestionario estaba dirigido al hecho de conocer si se lleva a cabo el proceso y si este sirve para retroalimentar los procedimientos de la institución estudiada.

4.3.2 Variable 2: Toma de decisiones

Gráfico 6: Variable toma de decisiones

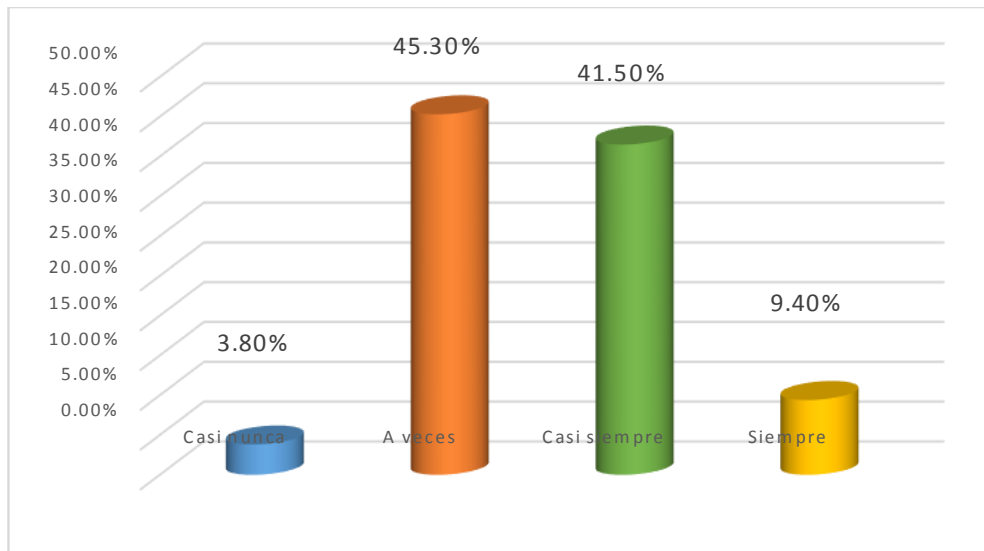


El gráfico N° 6, respecto a la variable toma de decisiones considera los siguientes valores, 27 de 53 encuestados (50,9%) considera que casi siempre existe una correcta toma de decisiones, mientras que 22 trabajadores del (41,5%) a veces existe una buena toma de decisiones, seguido de 3 trabajadores de (5,7%) siempre se da la toma de decisiones, finalmente 1 del total (1,9%) de trabajadores consideran casi nunca se toma decisiones.

En referencia a la variable “toma de decisiones”, ya que el 50,90% de los encuestados indican que casi siempre existe una correcta toma de decisiones, y ya que la variable proceso administrativo tiene un 54,70% de encuestados que indican que casi siempre existe un correcto proceso administrativo, estaríamos apreciando que ese correcto proceso administrativo encaminaría a que exista una correcta toma de decisiones en la entidad.

Huajardo (2019). En su investigación descubrió que en su variable “implementación de decisiones” el 78,79% de los encuestados indicaba que era mala la implementación de decisiones, esto no se opone a nuestro resultado, sino más bien, corrobora que un buen proceso administrativo lleva a un buen proceso de toma de decisiones debido a que en su investigación el proceso administrativo, así como todas sus dimensiones eran malas, lo que lleva a una mala implementación de decisiones.

Gráfico 7: Dimensión 1 – Identificación del problema

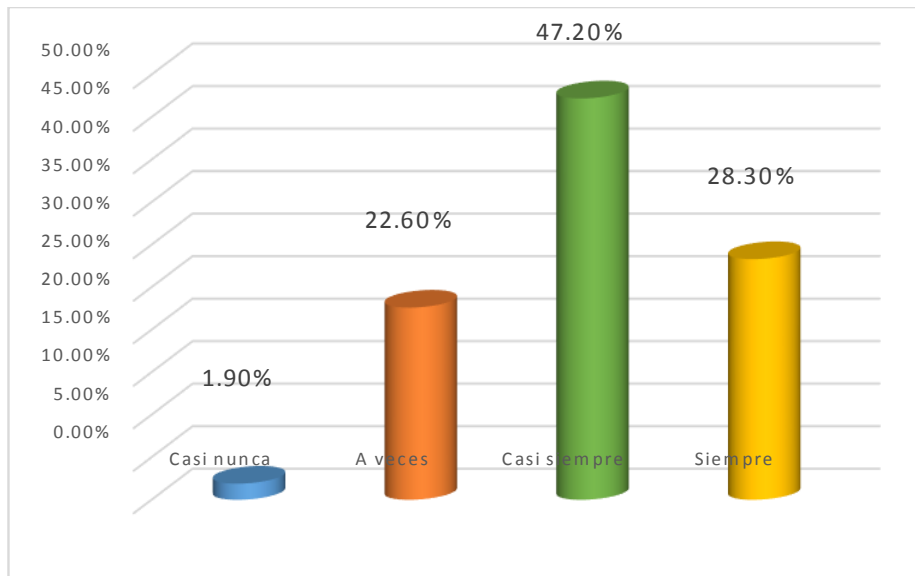


El gráfico N° 7, respecto a la dimensión identificación del problema considera los siguientes valores, 24 de 53 encuestados (45,3%) considera que a veces se identifica el problema, mientras que 22 trabajadores del (41,5%) casi siempre se identifica el problema, seguido de 5 trabajadores de (9,4%) siempre se da identifica el problema, finalmente 2 del total (3,8%) de trabajadores consideran casi nunca se identifica el problema.

Esto nos permite conocer que con respecto a la dimensión identificación del problema la mayor parte de los encuestados considera que solo a veces se llega a identificar los problemas que surgen durante la gestión. Al comparar con la investigación de *Huajardo (2019)*, que en su dimensión “diagnóstico del problema”, descubrió que el 57,58% de sus encuestados indicaban que es malo el proceso de diagnóstico del problema mientras que el 36,36% de ellos indicaba que dicho proceso es regular.

En nuestro caso el 41,50% indican que casi siempre se identifican los problemas, lo que sigue llevándonos a pensar que como en el hospital de Quillabamba existe un buen proceso administrativo, existe una buena identificación del problema, mientras que en la investigación del citado como existe un mal proceso administrativo existe también un deficiente diagnóstico de los problemas.

Gráfico 8: Dimensión 2 – Determinación de los criterios de decisión

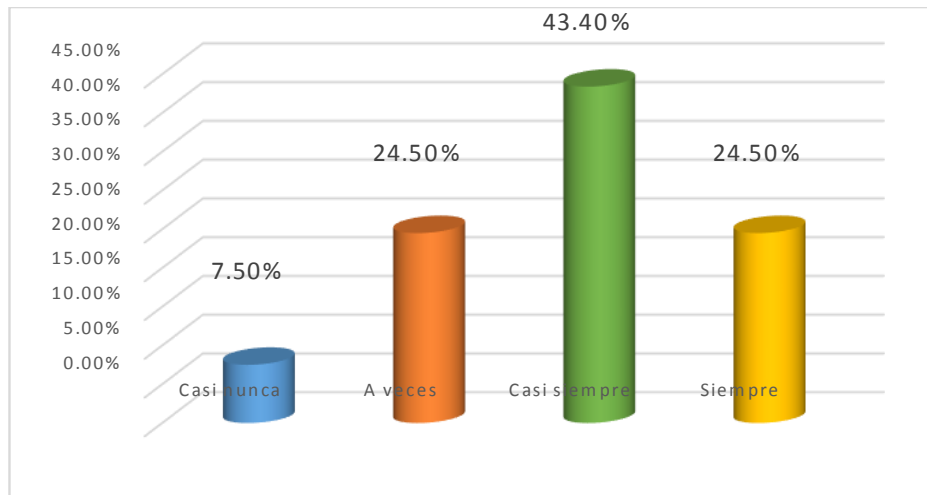


El gráfico N° 8, respecto a la dimensión determinación de los criterios de decisión del problema considera los siguientes valores, 25 de 53 encuestados (47,2%), respondió que casi siempre se toma criterios de decisión, mientras que 15 trabajadores del (28,3%) siempre toma criterios de decisión, seguido de 12 trabajadores de (22,6%) a veces se toma criterios de decisión, finalmente 1 del total (1,9%) de trabajadores casi nunca toma criterios de decisión.

Esto nos deja ver que la mayoría de los encuestados perciben que casi siempre se toman criterios de decisión dentro del proceso de toma de decisiones. Algo en lo que debemos detenernos a reflexionar en esta dimensión es en el hecho de que solo un 1,90% de los encuestados indican que casi nunca se toman criterios de decisión lo cual es un porcentaje bastante bajo, con lo que podemos entender que el personal administrativo de la institución considera que el proceso determinación de criterios es racional.

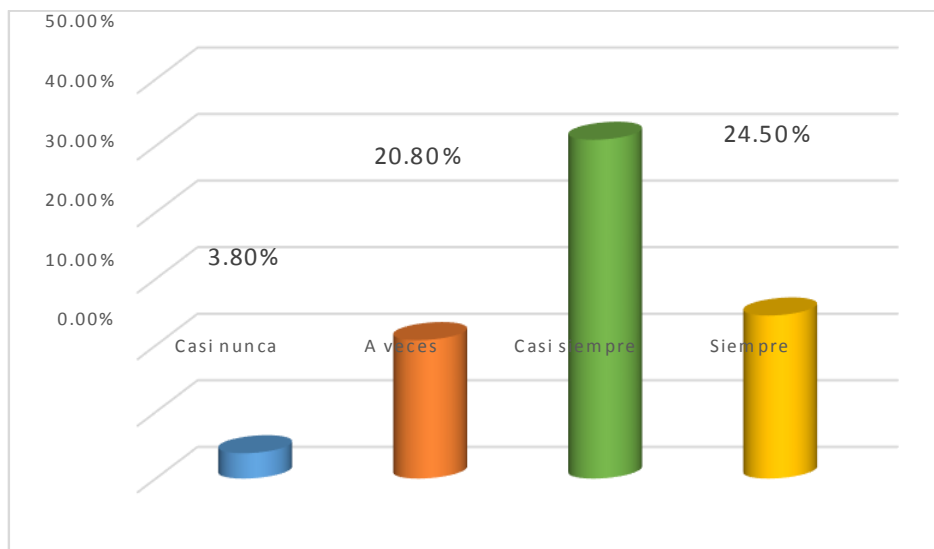
No podemos comprar con nuestros antecedentes pues en la mayoría de las investigaciones citadas no se estudia nuestra dimensión.

Gráfico 9: Dimensión 3 – Ponderación de los criterios



El gráfico N° 9, respecto a la dimensión ponderación de criterios se considera los siguientes valores, 23 de 53 encuestados (43,4%), respondió que casi siempre se considera ponderación de criterios, mientras que 13 trabajadores del (24,5%) a veces u y siempre consideran ponderación de criterios, finalmente 4 del total (7,5%) de trabajadores casi nunca considera ponderación de criterios.

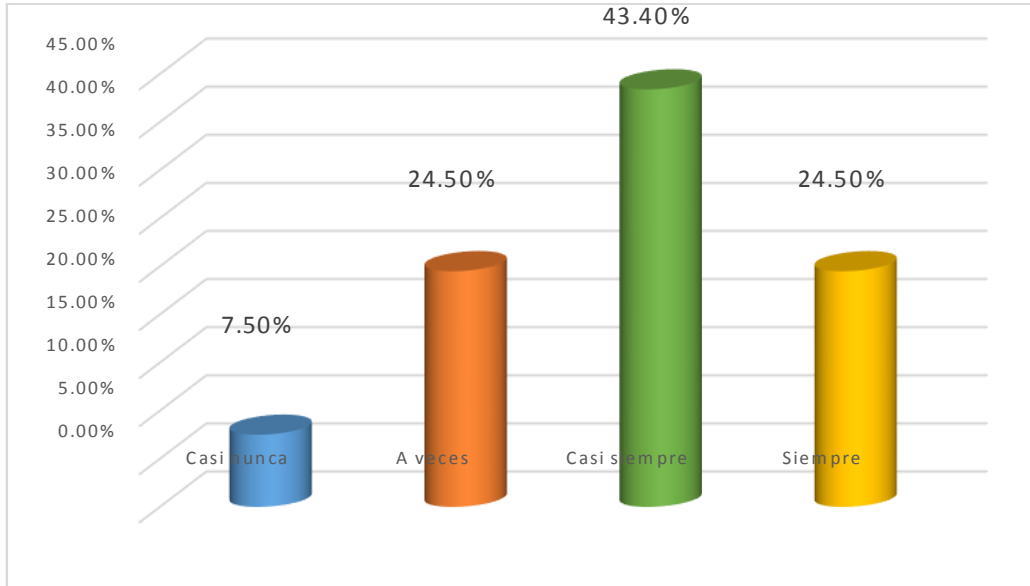
Gráfico 10: Dimensión 4 – Desarrollo de alternativas



El gráfico N° 10, respecto a la dimensión desarrollo de alternativas se considera los siguientes valores, 27 de 53 encuestados (50,9%), respondió que casi siempre se desarrolla de alternativas, mientras que 13 trabajadores del (24,5%) siempre se desarrolla de alternativas, finalmente 2 del total (3,8%) de trabajadores casi

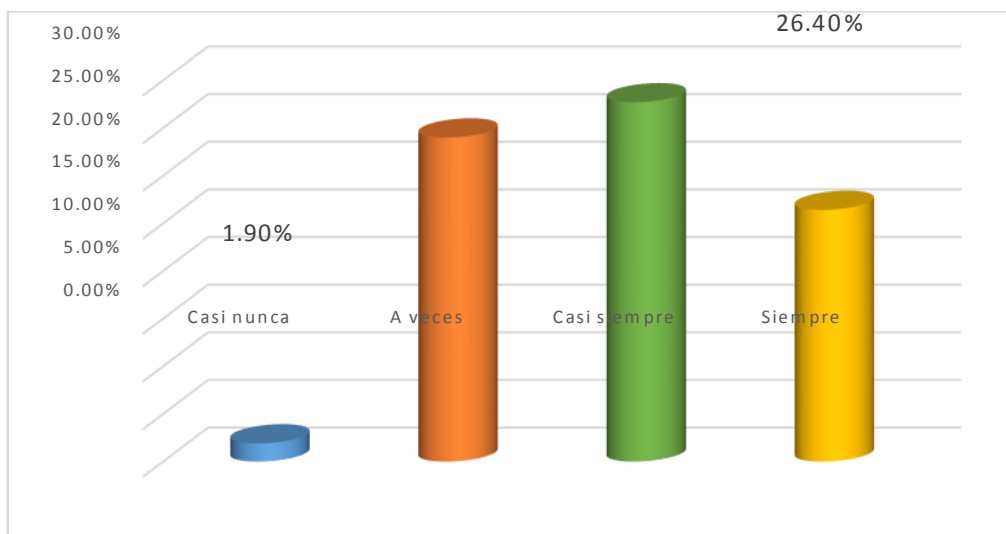
nunca se desarrolla de alternativas.

Gráfico 11: Dimensión 5 – Análisis de las alternativas



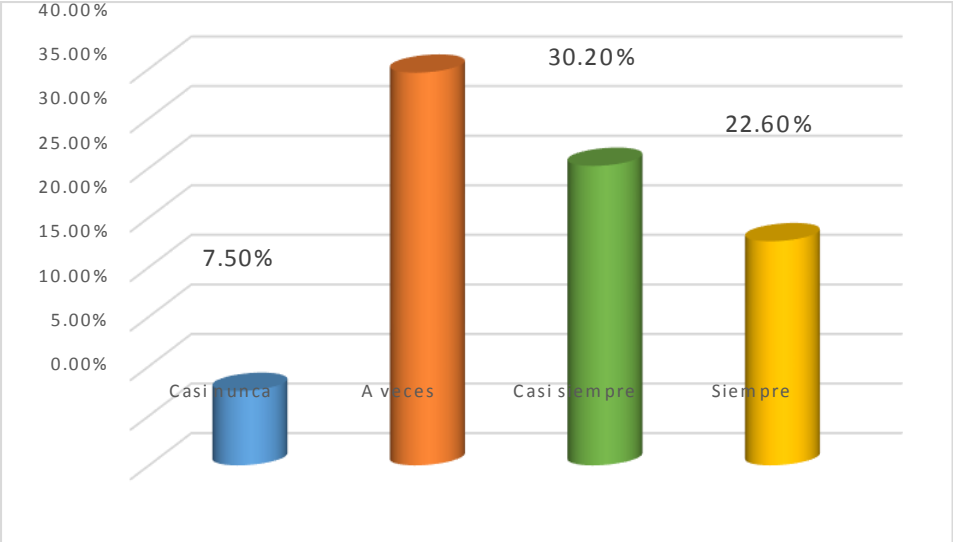
El gráfico N° 11, respecto a la dimensión análisis de las alternativas se considera los siguientes valores, 23 de 53 encuestados (43,4%), respondió que casi siempre se realiza análisis de alternativas, mientras que 13 trabajadores del (24,5%) siempre y a veces se realiza análisis de alternativas, finalmente 4 del total (7,5%) de trabajadores casi nunca se desarrolla análisis de alternativas.

Gráfico 12: Dimensión 6 – Selección de una alternativa



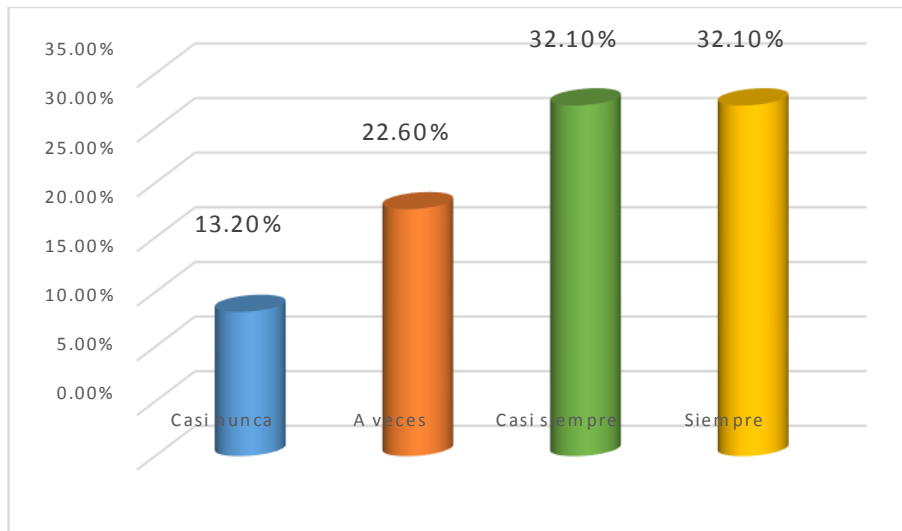
El gráfico N° 12, respecto a la dimensión selección de alternativas se considera los siguientes valores, 20 de 53 encuestados (37,7%), respondió que casi siempre se realiza una selección de una alternativa, mientras que 18 trabajadores del (34,0%) a veces se realiza una selección de una alternativa, 14 trabajadores del (26,4%) siempre realiza selección de una alternativa, finalmente 1 del total (1,9%) de trabajadores casi nunca realiza selección de una alternativa.

Gráfico 13: Dimensión 7 – Implementación de la alternativa



El gráfico N° 13, respecto a la dimensión implementación de la alternativa se considera los siguientes valores, 21 de 53 encuestados (39,6%), respondió que a veces se implementa la alternativa, mientras que 16 trabajadores del (30,2%) casi siempre se implementa la alternativa, 12 trabajadores del (22,6%) siempre implementa la alternativa, finalmente 4 del total (7,5%) de trabajadores casi nunca se implementa la alternativa.

Gráfico 14: Dimensión 8 – Evaluación de la eficacia de la alternativa



El gráfico N° 14, respecto a la dimensión evaluación de la eficacia de la alternativa se considera los siguientes valores, 17 de 53 encuestados (32,1%), respondieron que casi siempre y siempre se evalúa la eficacia de la alternativa, mientras que 12 trabajadores del (22,2%) a veces evalúan la eficacia de la alternativa, finalmente 7 del total (13,2%) de trabajadores casi nunca evalúa la eficacia de la alternativa.

4.4 Prueba de Hipótesis

4.4.1 Hipótesis General

Para la prueba de hipótesis general, se plantean las hipótesis estadísticas:

H_0 : El proceso administrativo no incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

H_1 : El proceso administrativo incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

Tabla 6: Correlaciones Proceso Administrativo – Toma de decisiones

		Proceso Administrativo	Toma de Decisiones
Proceso Administrativo	Correlación de Pearson	1	.827**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	53	53
Toma de Decisiones	Correlación de Pearson	.827**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	53	53

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

FUENTE: Elaboración propia (SPSS)

En este caso el valor r de Pearson es de 0.827, además esta correlación es muy significativa. Por cuanto, se puede afirmar con un 99% de confianza que en nuestro ámbito de estudio hay una correlación positiva muy fuerte entre las variables proceso administrativo y la variable toma de decisiones. Por cuanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación.

4.4.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica N° 1

Para la prueba de hipótesis específica N° 1, se plantean las hipótesis estadísticas:

H₀: La planeación no incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

H₁: La planeación incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

Tabla 7: Correlación dimensión planeación – Variable toma de decisiones

		Planeación	Toma de decisiones
Planeación	Correlación de Pearson	1	.669**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	53	53
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	.669**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	53	53

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

FUENTE: Elaboración propia (SPSS)

Para el caso de la correlación entre la dimensión planeación y la variable de estudio, toma de decisiones, el valor r de Pearson es de 0.669, además esta correlación es muy significativa. Por cuanto, se puede afirmar con un 99% de confianza que para este caso hay una correlación positiva fuerte entre la dimensión y la variable señaladas. Por cuanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación.

Hipótesis Específica N° 2

Para la prueba de hipótesis específica N° 2, se plantean las hipótesis estadísticas:

H₀: La organización no incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

H₁: La organización incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

Tabla 8: Correlaciones dimensión organización – Variable toma de decisiones

		Organización	Toma de decisiones
Organización	Correlación de Pearson	1	.715**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	53	53
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	.715**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	53	53

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

FUENTE: Elaboración propia (SPSS)

En el siguiente caso, sobre la correlación entre la dimensión organización y la variable de estudio, toma de decisiones, el valor r de Pearson es de 0.715, además esta correlación es muy significativa. Por cuanto, se puede afirmar con un 99% de confianza que para este caso hay una correlación positiva fuerte entre la dimensión y la variable señaladas. Por cuanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación.

Hipótesis Específica N° 3

Para la prueba de hipótesis específica N° 3, se plantean las hipótesis estadísticas:

H₀: La dirección no incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

H₁: La dirección incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

Tabla 9: Correlaciones dimensión dirección – Variable toma de decisiones

		Dirección	Toma de decisiones
Dirección	Correlación de Pearson	1	.790**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	53	53
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	.790**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	53	53

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

FUENTE: Elaboración propia (SPSS)

Para el caso de la correlación entre la dimensión dirección y la variable de estudio, toma de decisiones, el valor r de Pearson es de 0.790, además esta correlación es muy significativa. Por cuanto, se puede afirmar con un 99% de confianza que para este caso hay una correlación positiva fuerte entre la dimensión y la variable señaladas. Por cuanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación.

Hipótesis Específica N° 4

Para la prueba de hipótesis específica N° 4, se plantean las hipótesis estadísticas:

H₀: El control no incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

H₁: El control incide de forma directa en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.

Tabla 10: Correlaciones dimensión control – Variable toma de decisiones

		Control	Toma de decisiones
Control	Correlación de Pearson	1	.664**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	53	53
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	.664**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	53	53

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

FUENTE: Elaboración propia (SPSS)

Para el caso de la correlación entre la dimensión control y la variable de estudio, toma de decisiones, el valor r de Pearson es de 0.664, además esta correlación es muy significativa. Por cuanto, se puede afirmar con un 99% de confianza que para este caso hay una correlación positiva fuerte entre la dimensión y la variable señaladas. Por cuanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

Se presentan todas las deducciones obtenidas a través del instrumento utilizado para la presente investigación. Los resultados han sido desarrollados en las tablas y gráficos en el capítulo predecesor, en estos, se puede evidenciar información que nos permitió alcanzar los objetivos planteados respecto a poder describir el grado de correlación entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en la Unidad Ejecutora 410 Hospital de Quillabamba; por cuanto, describimos los siguientes hallazgos:

- En el grafico 1, se pudo observar que el en cuanto a la variable **“proceso administrativo”**, el 54,7% de los encuestados consideran que casi siempre existe un correcto proceso administrativo en curso dentro la Unidad Ejecutora 410 Hospital Quillabamba, este hallazgo nos permite entender que consideran que se llevan a cabo las funciones gerenciales en todos los niveles de forma apropiada. Esto nos ayudará más a delante a entender que si el público percibe problemas en el hospital estos podrían provenir de otras fuentes distintas como la infraestructura, que no permitiría, por ejemplo, atender a un gran número de personas, lo que decantaría en cierto descontento de los pacientes.

Es pertinente entonces considerar como uno de los hallazgos relevantes y significativos la apreciación de los colaboradores sobre el desarrollo del proceso administrativo en la institución mencionada. Se observa además que el segundo grupo más grande es de 35,8% de los encuestado, quienes percibe que a veces existe un correcto proceso administrativo, no obstante, solo un 5,70% de los encuestados piensa que casi nunca existe un

correcto proceso administrativo lo cual es un número muy bajo.

- En los gráficos 2, 3, 4, 5 se puede observar que en tres de las cuatro dimensiones de la variable proceso administrativo: planeación, organización y dirección, la mayoría de los encuestados considera que casi siempre existe es buena la ejecución de estas tres dimensiones; sin embargo, en el caso de la dimensión **“control”** la mayor parte de los encuestados, el 41,50% considera que solo a veces existe un buen control. Esto nos permite entender que, de todo el proceso administrativo que se ejecuta en la Unidad Ejecutora 410 Hospital Quillabamba, el proceso de control es el que funciona de peor manera, que, si bien es cierto no está considerado como malo, no está al nivel de los otros procesos pudiendo constituir una posibilidad de mejora para los directores y el resto del personal que tiene como encargo el proceso de control.

- En cuanto a la variable **“toma de decisiones”**, en el gráfico 6 se puede ver que tras la aplicación del instrumento se reveló que un 50,90% de los encuestados considera que casi siempre existe una correcta toma de decisiones, esto es, la mayor parte de los encuestados, precisados en este grupo, además se puede apreciar que el segundo grupo más grande, un 41,50% de los consultados considera que a veces existe una correcta toma de decisiones.

Esto se asemeja mucho a los alcances obtenidos en el caso de la primera variable, por lo que podemos suponer que existe correlación, sin embargo, esto se apreciará al ver la tabla con la correlación.

- En el caso de los gráficos 7 al 14, en los que se presentan los resultados de las dimensiones de la variable “toma de decisiones” se puede observar

que en casi todos los casos los consultados consideran que casi siempre existe un buen proceso, excepto en el caso del gráfico 7, en los que se muestra los resultados de la dimensión “identificación del problema”, en los que se ve que un 45,30% de los consultados indican que a veces se da una correcta identificación del problema. También, en el gráfico 13, de la dimensión “implementación de la alternativa” en el que se muestra que un 39,60% de los consultados considera que a veces existe una apropiada implementación de la alternativa.

Estos nos dejaría ver que de todo el proceso de toma de decisiones de la organización la identificación del problema y la implementación de las alternativas son los procesos en los trabajadores concuerdan que no se está cumpliendo adecuadamente.

- La tabla 6 nos presenta un hallazgo muy relevante para la presente investigación. En la tabla 6 se puede apreciar el grado de correlación de las dos variables de estudio, “proceso administrativo” y “toma de decisiones”, lo que nos muestra es una significancia bastante alta $<.001$ y un grado de correlación r de Pearson de $.827$; lo que nos consiente aseverar con un 99% de certeza que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables por lo que cualquier evento que suceda con una variable podría afectar a la segunda variable.

Este resultado nos permite afirmar que se ha rechazado la hipótesis nula y se ha aceptado la hipótesis de investigación que indicaba que existía algún grado de correlación entre ambas variables.

- En el caso de la correlación de las dimensiones con la variable “toma de decisiones”, en los gráficos 7, 8, 9,10; se puede observar que en cada caso

se puede también afirmar con una significancia alta del 99% que existen correlación positiva fuerte, entre cada una de las dimensiones de la variable proceso administrativo con la variable toma de decisiones, lo cual también rechazó las hipótesis específicas nulas y ha aceptado las hipótesis específicas de investigación.

Comparación crítica con la literatura existente

Según el objetivo general, la presente investigación ha concordado con las investigaciones presentadas en los antecedentes. Gonzales (2017) En su investigación sobre “La influencia de la gestión administrativa de la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., Los Olivos 2017” ha obtenido como hallazgo que existió una correlación positiva muy fuerte con un 99% de significancia entre la gestión administrativa y la toma de decisiones. Resultado bastante similar al que hemos logrado obtener.

Por otro lado, Huajardo (2019) en su investigación sobre “Gestión administrativa y toma de decisiones en el hospital “Octavio Mongrut Muñoz” de EsSalud, Lima 2018” obtuvo como resultado que con una confianza del 95% existe una correlación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones. Resultado que, de igual forma, es el mismo de nuestra investigación.

Así también Julian (2019) en su investigación “Proceso administrativo y toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú S.A.C., Los Olivos 2019” que tenía como objetivo establecer una correlación entre las variables de estudio “proceso administrativo” y “toma de decisiones gerenciales”, en el que la autora de la investigación concluyó “Según los resultados de la Tabla 12 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, esto se debió a que el índice de

correlación de Spearman fue de 0.900, evidenciándose un nivel de correlación positiva perfecta entre el proceso Administrativo y Toma de Decisiones Gerencial” (Julian, 2019, pág. 26).

Esto sin duda también confirma los mismos hallazgos de nuestra investigación, por cuanto presenta resultados parecidos.

Por otro lado Lopez (2017) en su investigación “Procesos administrativos y toma de decisiones de la Empresa Multicentro Santa Catalina S.A. en el distrito de Ate, 2016” cuyo objetivo también era el de establecer un grado de correlación entre las variables de estudio “proceso administrativo” y “toma de decisiones”, en la empresa mencionada. El investigador concluyó lo siguiente: “Sometido a la prueba Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre procesos administrativos y toma de decisiones, hallándose un valor calculado donde $p= 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,831; la cual indica que la correlación es muy alta” (Lopez, 2017, pág. 54).

Los hallazgos del investigador son sumamente parecidos a los nuestros por cuanto esta literatura también apoya nuestros hallazgos sobre esta correlación, a pesar de haberse utilizado un estadístico diferente en este caso (la rho de Spearman), se ha concluido lo mismo.

Finalmente Yañac & Jesus (2019) en su investigación “Procesos Administrativos y la Toma de Decisiones en el Área de Inventarios Sodimac Canta Callao, 2019.” Cuyo objetivo era el de establecer una correlación entre las variables, la investigadora concluyó: “Se observa a través de la tabla 7 que existe una significancia del 0.000 el cual es menor al 5%, por lo tanto, se infiere que existe

suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, y declarar que la planificación se vincula eficazmente con la Toma de Decisiones en el Área de Inventarios, Sodimac Canta Callao, 2019, con un grado de correlación del 0.816 que indica una correlación positiva y alta.” (Yañac & Jesus, 2019, pág. 31).

Estos resultados comparados a los nuestros son bastante parecidos lo cual también apoya que nuestros resultados demuestran la correlación fuerte positiva entre nuestras variables de estudio.

Por cuanto, habiendo comparado de forma crítica nuestra presente investigación con la literatura existente y citada, podemos concluir que las investigaciones han sido eficaces en demostrar la existencia de correlación entre la variable proceso administrativo y la variable toma de decisiones.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye con un 99% de confianza la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre el proceso administrativo y la toma de decisiones en la Unidad Ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, basándonos en el estadístico r de Pearson, y con información recabado a través de nuestro instrumento, lo que nos permite concluir la existencia de esta correlación lo que podrá servir para futuras investigaciones experimentales en el mismo ámbito, modificando alguna de ambas variables.
2. Hay una conexión positiva fuerte entre las dimensiones: planificación, organización, dirección y control de la variable proceso administrativo, con la variable toma de decisiones. Esto permitió conocer que también, al igual que en el caso anterior la modificación positiva de alguno de estos procesos debería afectar de forma positiva el nivel de la toma de decisiones en la institución mencionada.
3. El proceso administrativo de la Unidad Ejecutora 410 Hospital de Quillabamba casi siempre se realiza de una forma correcta ya que, en opinión de los consultados, que en un 54,70%, concuerdan con esta opinión. Así mismo, las dimensiones de la variable (planeación, organización, dirección y control) se ejecutan de forma correcta en la institución mencionada, información que también hemos presentado en las tablas y cuadros del capítulo IV. Esto sería un diagnóstico de que la organización y su personal están llevando a cabo de forma correcta el proceso administrativo.
4. El proceso de toma de decisiones en la institución es tomado de forma

idónea ya que los resultados nos muestran que el 50,90% de los consultados así lo indican, por cuando este proceso también estaría llevándose de forma adecuada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director, jefes de unidades y supervisores de los servicios, se recomienda hacer un diagnóstico en busca de problemas administrativos, puesto que al resolver problemas administrativos se afectará de forma positiva también el proceso de toma de decisiones, lo que puede mejorar tanto el ambiente organizacional como la satisfacción de los pacientes de la institución.
2. A futuros investigadores en este mismo ámbito de la Unidad Ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, se recomienda llevar a cabo una investigación experimental, experimentando con las variables y su impacto en la segunda variable o incluso en la satisfacción de los pacientes y el personal, ya que ya ha quedado establecido la existencia una correlación fuerte y positiva del el proceso administrativo con la toma de decisiones en la referida institución.
3. Al personal administrativo del Hospital de Quillabamba, tamizar problemas administrativos como encolamientos, problemas en los procesos para tomar decisiones y llevar a cabo reuniones de lluvia de ideas para la búsqueda de soluciones que se puedan implementar, modificar los reglamentos de organización y funciones buscando mejorar el proceso administrativo y en consecuencia el proceso para tomar decisiones efectivas por el personal administrativo de la referida entidad.

REFERENCIAS

- Aaker, D. (1994). *Developing Business Strategies*. (5°. ed.). Estados Unidos. BusinessWeek.
- Alvarado, J., Almeida, J., Vélez, G. y Cornejo, D. (2020). *Estado del proceso administrativo en las unidades de producción agropecuaria de Santo Domingo, Ecuador*. Revista espacios, <https://www.revistaespacios.com/a20v41n05/a20v41n05p08.pdf>
- Amaya, J. (2010). *Toma de Decisiones Gerenciales* 2da edición. México: Ecoe Ediciones.
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., Williams, T. A., Camm, J. D., & Martin, K. (2011). *Métodos cuantitativos para los negocios* 11a. edición. Mexico: CENGAGE Learning.
- Arteaga, Intriago y Mendoza (2016) *The science of business administration*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802887>
- Barak-Erez, D. (2005). *The administrative process as a domain of conflicting interests. Theoretical Inquiries in Law*, 6(1), 193+. <https://link.gale.com/apps/doc/A134542080/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=b67ab081>
- Barreto, C. (2011). Lectura 09: *Introducción a la Estadística no Paramétrica (Parte II). Prueba de Correlación de Spearman*. Recuperado de: <http://files.uladech.edu.pe/docente/32765808/BIOESTADISTICA/SESION%2012/S12 V1BIOE.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera Edición). Bogotá: Pearson Educación.
- Bernal, C y Sierra. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (Quinta ed.). Perú: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Bisquerra, R. (2009) *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Bispo, M. D. S. (2022). *Reflecting on Contemporary Administration/Refletindo sobre Administracao Contemporanea*. RAC - Revista de Administracao Contemporanea, 26(1), NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A678805104/AONE?u=univcv&sid=book>

mark-AONE&xid=7dfa2087

- Castro, J. (2015). *La importancia de la información para la toma de decisiones en una empresa*. Recuperado de <http://blog.corponrt.com/>
- Centeno, M., González, S. y Rugama, M. (2020). *Gestión del proceso administrativo para la toma de decisiones de la cooperativa de mujeres Blanca Aráuz municipio de La Concordia departamento de Jinotega año 2019*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio institucional UNAM- Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/13233/>
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. (Cuarta ed.). México: Mc Graw –Hill
- Chiavenato, I. (2018). *Administración Proceso Administrativo* (Séptima ed.). México DF: Litográfica Ingramex
- DeRiviere, L., Wranik, WD y Grace, J. (2021). *Carreras de género y sector público: Las motivaciones de los estudiantes de Maestría en Administración Pública*. *Administración pública canadiense*, 64 (3), 360+. <https://link.gale.com/apps/doc/A681308357/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=a7a74088>
- Franco, A. (2018). *Ante una decisión, pensemos en los objetivos*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/decision-pensemos-objetivos243434-noticia/>
- Gobierno Regional Cusco, C. (2021). *Hospital Quillabamba*. Obtenido de <https://www.hospitalquillabamba.gob.pe/>
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Gonzales, A. (2017). *La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., Los Olivos 2017*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3229>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2018). GERENCIA ESTRATÉGICA: HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ORGANIZACIONES. *TELOS Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill
- Hospital Quillabamba (s.f.) *Reseña histórica*. Ministerio de Salud. <https://www.hospitalquillabamba.gob.pe/historia/>
- Hunger, H y Wheelen, T. (2006) *Strategic Management and Business Policy*. (10°.ed). Estados Unidos. Prentice Hall.
- Huajardo, M. (2019). *Gestión administrativa y toma de decisiones en el hospital "Octavio Mongrut Muñoz" de EsSalud, Lima 2018*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28835>
- Jáuregui, E. (2005). *Análisis de Problemas y Toma de Decisiones*. (2ª ed.). México.
- Jovanović, Z., & Andonović, S. (2020). *Automated decision making in administrative procedure: Myth or reality? NBP. Nauka, bezbednost, policija*, 25(3), 59-69. <https://scindeks.ceon.rs/article.aspx?artid=0354-88722003059J>
- Julian, I. J. (2019). *Proceso administrativo y toma de decisiones gerenciales en la empresa Solar Perú S.A.C., Los Olivos 2019*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47880>
- King, C., Feltey, K., & Susel, B. (1998). *The question of participation: toward authentic public participation in public administration*. *Public Administration Review*, 58(4), 317+. <https://link.gale.com/apps/doc/A21092011/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=5850ce7a>
- Koontz, H y Weihrich, H. (2002). *Administration – a global perspective*, (11ª ed.). México.
- Ksander, J., Katz, D. B., & Miller, P. (2021). *A model of naturalistic decision making in preference tests*. *PLoS Computational Biology*, 17(9), e1009012. <https://link.gale.com/apps/doc/A677505774/AONE?u=univcv&si>

d=bookmark-AONE&xid=e9277cc2

- López, M. (2017). *Procesos administrativos y toma de decisiones de la Empresa Multicentro Santa Catalina S.A. en el distrito de Ate, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21636>
- Louffat, E. (2016). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (Cuarta ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Mangani, F. (2016) *Teoría de la Decisión: Criterio de decisión ante una situación*. (ed.). Perú: Editorial Bruño.
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y administración en las organizaciones*. Buenos Aires: Edit. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Montana, J. (1997, April). *Administrative agencies and the administrative process*. *Records Management Quarterly*, 31(2), 49+. <https://link.gale.com/apps/doc/A19548316/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=63f32530>
- Pérez, A., Cuarezma, G. y García, I. (2021) *Gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones*. Otra tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/14717/>
- Popov, L. (2017). *Administrative procedure: its problems and solutions*. *Kutafin University Law Review*, 4(1), 180+. <https://link.gale.com/apps/doc/A581024523/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=134d5c50>
- Pulgarin, S y Rivera, H. (2012) *Strategic Tools: Supporting the Managerial Decision Making Process*: Un apoyo al proceso de Toma de Decisiones Gerenciales.
- Quintín, M., Moran, T., & De Paz, Y. (2007). *Tratamiento estadístico de datos SPSS*. Madrid: Thomson Editores Spain.
- Rivera, K.; Rugama, W. y Hernández, C.(2020) *Gestión del proceso administrativo para la toma de decisiones*. Artículo de Discusión. FAREM-Estelí, Estelí, Nicaragua. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio institucional UNAM- Managua. Repositorio

- institucional UNAM- Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/13213/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración Decimosegunda edición*. Mexico D.F.: Pearson.
- Rodríguez, Y. y Pinto, M. (2021). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información*. Transinformação [online]. 2018, v. 30, n. 1 [Accedido 8 Noviembre 2021], pp. 51-64. Disponible en: <<https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>>. ISSN 2318-0889. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>.
- Sánchez, C. (2019). *Normas APA – 7ma (séptima) edición*. Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/>
- Spring (2011). *Honorees: innovations in administrative process*. University Business, 14(4), 30+. <https://link.gale.com/apps/doc/A254594071/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=1628220e>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, Jr., D. (1996). *Administración Sexta Edición*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Thompson, M. & Antezana, J. (2016). *El proceso administrativo. Conozca cuáles son los elementos, las etapas y el ciclo del Proceso Administrativo, como principal fuente de éxito del Administrador*. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Yañac, Y. M., & Jesus, J. C. (2019). *Procesos administrativos y la toma de decisiones en el Área de Inventarios Sodimac Canta Callao, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54194>
- Zhu, X., Meng, X., & Zhang, M. (2021). *Application of multiple criteria decision making methods in construction: a systematic literature review*. Journal of Civil Engineering and Management, 27(6), 372+. <https://link.gale.com/apps/doc/A679408910/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=113d84a8>

ANEXOS

Anexos A: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas e instrumentos	Escala
Variable 1 Proceso administrativo	Las cuatro funciones administrativas son: planeación (que consiste en definir objetivos, establecer estrategias y desarrollar planes); organización (disponer y estructurar actividades laborales); dirección (trabajar con y a través de las personas), y control (supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral). (Robbins, Coutler 2014)	Son todos aquellos elementos que afectan a la situación de la institución como son: planificación, organización, dirección y control. La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Planeación	estrategia	1,2	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.	ordinal
				productividad	3		
				objetivos	4		
			Organización	Trabajo en equipo	5		
				División del trabajo	6		
				Responsabilidad	7,8		
			Dirección	Clima organizacional	9		
				liderazgo	10		
				conflictos	11,12		
				evaluación	13		
Control	retroalimentación	14					
	resultados	15					

Anexo B: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala
Variable 2 toma de decisiones	Las decisiones son elecciones, cuando se enfrenta una situación de incertidumbre; esta no es exclusiva de los gerentes, en realidad todos los miembros de la organización toman decisiones que afectan tanto su trabajo personal como a la empresa para la que trabajan. (Robbins, Coutler 2014)	Tomar y gestionar decisiones, así como incorporar políticas y efectuar programas que beneficien a la sociedad, estas decisiones están fundamentadas en estudios de decisiones estratégicas, decisiones tácticas, decisiones operativas y las características individuales de un equipo de trabajo. La variable ser medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Identificación del problema	Causas del problema	1,2	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario	ordinal
			Determinación de los criterios de decisión	Reflexión	3,4		
			Ponderación de los criterios	Relevancia	5,6		
			Desarrollo de alternativas	Aptitudes	7,8		
			Análisis de las alternativas	Satisfacción	9,10		
			Selección de una alternativa	Optimización	11,12		
			Implementación de la alternativa	Oportunidad	13,14		
			Evaluación de la eficacia de la alternativa	Retroalimentación	15,16		

Anexo C: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCION DE DATOS DE PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL QUILLABAMBA, 2020.

Cuestionario aplicado al personal administrativo en el Hospital de Quillabamba

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una "X".

DATOS GENERALES:

EDAD: SEXO: M F TIEMPO DE SERVICIO:.....

Escala Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre

N°	Ítems	nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	La Planeación de la Visión y Misión de la institución, son conocidas por todo el personal administrativo que labora en ella.					
2	Se cuenta con un equipo apto para elaborar los procesos estratégicos.					
3	En el hospital se realiza la capacitación al personal a fin de lograr mayor productividad y un buen desarrollo del proceso administrativo.					
4	Cree Ud. que los objetivos definidos por la dirección guían al logro de la misión de la institución.					
5	Cree Ud. Que la manera más eficiente de desarrollar de sus funciones es apoyándose en sus compañeros.					
6	Considera Ud. Que sus compañeros dividen el trabajo y apoyan el desarrollo de las actividades para la consecución de objetivos.					
7	Las funciones, atribuciones y responsabilidades inherentes a cada cargo están establecidas en forma clara y precisa.					
8	Los trabajadores en la institución realizan sus tareas con responsabilidad.					
9	Siente Ud., el entusiasmo de sus compañeros de trabajo por el clima organizacional.					
10	Considera Ud. que consigue influir en sus compañeros de trabajo para poder dirigirlos a alguna actividad en particular.					
11	Considera Ud. El manejo de relaciones interpersonales para evitar conflictos con sus compañeros.					

12	Se establecen políticas que ayuden a la resolución de conflictos entre compañeros en la institución.					
13	La información evalúa como maneja la institución y es compartida por todos los trabajadores en su totalidad.					
14	La dirección utiliza la información de los usuarios para hacer retroalimentación e implementar mejoras en los procesos administrativos.					
15	Considera Ud. Las actividades administrativas que desarrolla se encaminan a los resultados esperados por la dirección.					

Gracias por su colaboración.

Anexo D: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCION DE DATOS DE PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL QUILLABAMBA, 2020.

Cuestionario aplicado al personal administrativo en el Hospital de Quillabamba

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una "X".

DATOS GENERALES:

EDAD: SEXO: M F TIEMPO DE SERVICIO:.....

Escala Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre

N°	Ítems	nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	Las causas de los problemas detectados en las áreas son identificadas por los jefes y/o subordinados.					
2	Considera Ud. Que las causas de los problemas están relacionadas con los procesos administrativos de la institución.					
3	Se consideran todas las ideas y reflexionan sobre los factores del problema, sin sacar conclusiones apresuradas.					
4	Cree Ud. Que se debe reflexionar sobre el impacto de las decisiones antes de tomarlas.					
5	Se establece un orden de importancia de los factores relacionados al problema.					
6	Considera Ud. Que hay relevancia y priorizan las necesidades institucionales sobre las necesidades particulares.					
7	Considera Ud. Que la dirección y sus compañeros tienen las aptitudes necesarias para proponer alternativas de solución.					
8	Las alternativas de solución de desarrollan en base a conocimientos más que por intuición o aptitudes.					
9	Las decisiones que se proponen se orientan en satisfacer las necesidades de la institución.					
10	Cree Ud. Que se satisfacen los procesos que atienden a las necesidades más urgentes de la institución.					
11	Las decisiones que se toman se enfocan en optimizar el desempeño de la institución en conjunto.					
12	Siente que cuando se toma una decisión optimizan las cosas se ve mejora dentro de la institución.					

13	Las decisiones que se toman en los diferentes niveles jerárquicos, se aplican oportunamente dentro los plazos debidos.					
14	Considera Ud. Que puede tomar una decisión en el momento oportuno que amerite en el desarrollo de sus actividades.					
15	La retroalimentación se realiza después de superar situaciones difíciles.					
16	La información sobre el problema resuelto se utiliza para poder mejorar los procesos administrativos constantemente.					

Gracias por su colaboración.

Anexo E: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de datos para analizar la relación entre el proceso administrativo y su influencia en los servicios de salud.

2. ESTRUCTURA DETALLADA

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones, e indicadores que la integran.

Estructura

variable	dimensión	indicadores	ítems
Variable 1: Proceso administrativo	Planeación	Estrategia	1,2
		Productividad	3
		Objetivos	4
	Organización	Trabajo en equipo	5
		División del trabajo	6
		Responsabilidad	7, 8
	Dirección	Clima organizacional	9
		Liderazgo	10
		Conflictos	11,12
	Control	Evaluación	13
		Retroalimentación	14
		Resultados	15
Variable 2: Toma de decisiones	Identificación del problema	Causas del problema	1,2
	Determinación de los criterios de decisión	Reflexión	3,4
	Ponderación de los criterios	Relevancia	5,6
	Desarrollo de alternativas	Aptitudes	7,8
	Análisis de las alternativas	Satisfacción	9,10
	Selección de una alternativa	Optimización	11,12
	Implementación de la alternativa	Oportunidad	13,14
	Evaluación de la eficacia de la alternativa	Retroalimentación	15,16

Anexo F: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

Escala Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre

N	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: Planeación							
1	La Planeación de la Visión y Misión de la institución, son conocidas por todo el personal administrativo que labora en ella.	X		X		X		
2	Se cuenta con un equipo apto para elaborar los procesos estratégicos.	X		X		X		
3	En el hospital se realiza la capacitación al personal a fin de lograr mayor productividad y un buen desarrollo del proceso administrativo.	X		X		X		
4	Cree Ud. que los objetivos definidos por la dirección guían al logro de la misión de la institución.	X		X		X		
	DIMENSION: Organización							
5	Cree Ud. Que la manera más eficiente de desarrollar de sus funciones es apoyándose en sus compañeros.	X		X		X		
6	Considera Ud. Que sus compañeros dividen el trabajo y apoyan el desarrollo de las actividades para la consecución de objetivos.	X		X		X		
7	Las funciones, atribuciones y responsabilidades inherentes a cada cargo están establecidas en forma clara y precisa.	X		X		X		
8	Los trabajadores en la institución realizan sus tareas con responsabilidad.	X		X		X		
	DIMENSION: Dirección							
9	Siente Ud., el entusiasmo de sus compañeros de trabajo por el clima organizacional.	X		X		X		

10	Considera Ud. que consigue influir en sus compañeros de trabajo para poder dirigirlos a alguna actividad en particular.	X		X		X		
11	Considera Ud. El manejo de relaciones interpersonales para evitar conflictos con sus compañeros.	X		X		X		
12	Se establecen políticas que ayuden a la resolución de conflictos entre compañeros en la institución.	X		X		X		
	DIMENSION: Control							
13	La información evalúa como maneja la institución y es compartida por todos los trabajadores en su totalidad.	X		X		X		
14	La dirección utiliza la información de los usuarios para hacer retroalimentación e implementar mejoras en los procesos administrativos.	X		X		X		
15	Considera Ud. Las actividades administrativas que desarrollase encaminan a los resultados esperados por la dirección.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es conforme, está listo para ser aplicado. Opinión de aplicabilidad: Aplicable

[X] Aplicable después de corregir [] No

aplicable

[

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Castro Silva Christian Walter

DNI: 41356584

Especialidad del Validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Gestión Pública y Gobernabilidad	3 años Doctorado
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente Investigador	Lima Norte -	DTC	Investigación
02					
03					

Lima, 11 de noviembre del 2021

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados a

son suficientes para medir la dimensión



Nombre: Christian Walter

Apellido: Castro Silva

DNI: 41356584

Grado Académico:

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo G: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES

Escala Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre

N	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: Identificación del problema							
1	Las causas de los problemas detectados en las áreas son identificadas por los jefes y/o subordinados.	X		X		X		
2	Considera Ud. Que las causas de los problemas están relacionadas con los procesos administrativos de la institución.	X		X		X		
	Dimensión: Determinación de los criterios de decisión							
3	Se consideran todas las ideas y reflexionan sobre los factores del problema, sin sacar conclusiones apresuradas.	X		X		X		
4	Cree Ud. Que se debe reflexionar sobre el impacto de las decisiones antes de tomarlas.	X		X		X		
	Dimensión: Ponderación de los criterios							
5	Se establece un orden de importancia de los factores relacionados al problema.	X		X		X		
6	Considera Ud. Que hay relevancia y priorizan las necesidades institucionales sobre las necesidades particulares.	X		X		X		
	Dimensión: Desarrollo de alternativas							
7	Considera Ud. Que la dirección y sus compañeros tienen las aptitudes necesarias para proponer alternativas de solución.	X		X		X		
8	Las alternativas de solución de desarrollan en base a conocimientos más que por intuición o aptitudes.	X		X		X		
	Dimensión: Análisis de las alternativas							

9	Las decisiones que se proponen se orientan en satisfacer las necesidades de la institución.	X		X		X		
10	Cree Ud. Que se satisfacen los procesos que atienden a las necesidades más urgentes de la institución.	X		X		X		
	Dimensión: Selección de una alternativa							
11	Las decisiones que se toman se enfocan en optimizar el desempeño de la institución en conjunto.	X		X		X		
12	Siente que cuando se toma una decisión optimizan las cosas se ve mejora dentro de la institución.	X		X		X		
	Dimensión: Implementación de la alternativa							
13	Las decisiones que se toman en los diferentes niveles jerárquicos, se aplican oportunamente dentro los plazos debidos.	X		X		X		
14	Considera Ud. Que puede tomar una decisión en el momento oportuno que amerite en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
	Dimensión: Evaluación de la eficacia de la alternativa							
15	La retroalimentación se realiza después de superar situaciones difíciles.	X		X		X		
16	La información sobre el problema resuelto se utiliza para poder mejorar los procesos administrativos constantemente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es conforme, está listo para ser aplicado. Opinión de aplicabilidad: Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Castro Silva Christian Walter

DNI: 41356584

Especialidad del Validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Gestión Pública y Gobernabilidad	3 años Doctorado
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente Investigador	Lima Norte -	DTC	Investigación
02					
03					

Lima, 11 de noviembre del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados a

son suficientes para medir la dimensión



Nombre: Christian Walter
Apellido: Castro Silva
DNI: 41356584
Grado Académico:
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo H: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

Escala Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre

N	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: Planeación							
1	La Planeación de la Visión y Misión de la institución, son conocidas por todo el personal administrativo que labora en ella.	X		X		X		
2	Se cuenta con un equipo apto para elaborar los procesos estratégicos.	X		X		X		
3	En el hospital se realiza la capacitación al personal a fin de lograr mayor productividad y un buen desarrollo del proceso administrativo.	X		X		X		
4	Cree Ud. que los objetivos definidos por la dirección guían al logro de la misión de la institución.	X		X		X		
	DIMENSION: Organización							
5	Cree Ud. Que la manera más eficiente de desarrollar de sus funciones es apoyándose en sus compañeros.	X		X		X		
6	Considera Ud. Que sus compañeros dividen el trabajo y apoyan el desarrollo de las actividades para la consecución de objetivos.	X		X		X		
7	Las funciones, atribuciones y responsabilidades inherentes a cada cargo están establecidas en forma clara y precisa.	X		X		X		
8	Los trabajadores en la institución realizan sus tareas con responsabilidad.	X		X		X		
	DIMENSION: Dirección							
9	Siente Ud., el entusiasmo de sus compañeros de trabajo por el clima organizacional.	X		X		X		

10	Considera Ud. que consigue influir en sus compañeros de trabajo para poder dirigirlos a alguna actividad en particular.	X		X		X	
11	Considera Ud. El manejo de relaciones interpersonales para evitar conflictos con sus compañeros.	X		X		X	
12	Se establecen políticas que ayuden a la resolución de conflictos entre compañeros en la institución.	X		X		X	
	DIMENSION: Control						
13	La información evalúa como maneja la institución y es compartida por todos los trabajadores en su totalidad.	X		X		X	
14	La dirección utiliza la información de los usuarios para hacer retroalimentación e implementar mejoras en los procesos administrativos.	X		X		X	
15	Considera Ud. Las actividades administrativas que desarrollase encaminan a los resultados esperados por la dirección.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **MGT. ALDO FERNANDO REJAS DE LA PEÑA** **DNI: 43246299.**

Especialidad del validador: **Metodólogo y Magister en Psicología Educativa.**


Lima 09, de noviembre del 2021

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Aldo Fernando Rejas de la Peña
DNI 43246299
Magister en Psicología Educativa
Docente de Metodología

Anexo I: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES

Escala Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre

N	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: Identificación del problema							
1	Las causas de los problemas detectados en las áreas son identificadas por los jefes y/o subordinados.	X		X		X		
2	Considera Ud. Que las causas de los problemas están relacionadas con los procesos administrativos de la institución.	X		X		X		
	Dimensión: Determinación de los criterios de decisión							
3	Se consideran todas las ideas y reflexionan sobre los factores del problema, sin sacar conclusiones apresuradas.	X		X		X		
4	Cree Ud. Que se debe reflexionar sobre el impacto de las decisiones antes de tomarlas.	X		X		X		
	Dimensión: Ponderación de los criterios							
5	Se establece un orden de importancia de los factores relacionados al problema.	X		X		X		
6	Considera Ud. Que hay relevancia y priorizan las necesidades institucionales sobre las necesidades particulares.	X		X		X		
	Dimensión: Desarrollo de alternativas							
7	Considera Ud. Que la dirección y sus compañeros tienen las aptitudes necesarias para proponer alternativas de solución.	X		X		X		
8	Las alternativas de solución de desarrollan en base a conocimientos más que por intuición o aptitudes.	X		X		X		
	Dimensión: Análisis de las alternativas							
9	Las decisiones que se proponen se orientan en satisfacer las necesidades de la institución.	X		X		X		

10	Cree Ud. Que se satisfacen los procesos que atienden a las necesidades más urgentes de la institución.	X		X		X		
	Dimensión: Selección de una alternativa							
11	Las decisiones que se toman se enfocan en optimizar el desempeño de la institución en conjunto.	X		X		X		
12	Siente que cuando se toma una decisión optimizan las cosas se ve mejora dentro de la institución.	X		X		X		
	Dimensión: Implementación de la alternativa							
13	Las decisiones que se toman en los diferentes niveles jerárquicos, se aplican oportunamente dentro los plazos debidos.	X		X		X		
14	Considera Ud. Que puede tomar una decisión en el momento oportuno que amerite en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
	Dimensión: Evaluación de la eficacia de la alternativa							
15	La retroalimentación se realiza después de superar situaciones difíciles.	X		X		X		
16	La información sobre el problema resuelto se utiliza para poder mejorar los procesos administrativos constantemente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: MGT. ALDO FERNANDO REJAS DE LA PEÑA **DNI: 43246299.**

Especialidad del validador: Metodólogo y Magister en Psicología Educativa.

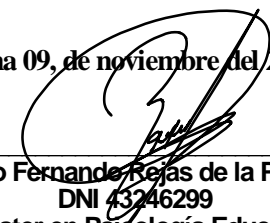
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima 09, de noviembre del 2021


Aldo Fernando Rejas de la Peña
DNI 43246299
Magister en Psicología Educativa
Docente de Metodología

Anexo J: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

Escala Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre

N	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: Planeación							
1	La Planeación de la Visión y Misión de la institución, son conocidas por todo el personal administrativo que labora en ella.	X		X		X		
2	Se cuenta con un equipo apto para elaborar los procesos estratégicos.	X		X		X		
3	En el hospital se realiza la capacitación al personal a fin de lograr mayor productividad y un buen desarrollo del proceso administrativo.	X		X		X		
4	Cree Ud. que los objetivos definidos por la dirección guían al logro de la misión de la institución.	X		X		X		
	DIMENSION: Organización							
5	Cree Ud. Que la manera más eficiente de desarrollar de sus funciones es apoyándose en sus compañeros.	X		X		X		
6	Considera Ud. Que sus compañeros dividen el trabajo y apoyan el desarrollo de las actividades para la consecución de objetivos.	X		X		X		
7	Las funciones, atribuciones y responsabilidades inherentes a cada cargo están establecidas en forma clara y precisa.	X		X		X		
8	Los trabajadores en la institución realizan sus tareas con responsabilidad.	X		X		X		
	DIMENSION: Dirección							
9	Siente Ud., el entusiasmo de sus compañeros de trabajo por el clima organizacional.	X		X		X		

10	Considera Ud. que consigue influir en sus compañeros de trabajo para poder dirigirlos a alguna actividad en particular.	X		X		X	
11	Considera Ud. El manejo de relaciones interpersonales para evitar conflictos con sus compañeros.	X		X		X	
12	Se establecen políticas que ayuden a la resolución de conflictos entre compañeros en la institución.	X		X		X	
	DIMENSION: Control						
13	La información evalúa como maneja la institución y es compartida por todos los trabajadores en su totalidad.	X		X		X	
14	La dirección utiliza la información de los usuarios para hacer retroalimentación e implementar mejoras en los procesos administrativos.	X		X		X	
15	Considera Ud. Las actividades administrativas que desarrollase encaminan a los resultados esperados por la dirección.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable para realizar la prueba empírica de campo

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.: DR. Eddy Díaz Salvatierra DNI : 06768788

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
1	Universidad Cesar Vallejo	Maestro en Docencia y Gestión Educativa	2007-2009
	Universidad Cesar Vallejo	Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad	2016 - 2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo Laboral	Funciones
01	UPN	DTC	LIMA	2014 - 2021	Docente del curso de METINV
02	IUGV	DTP	LIMA	2013 -2019	Docente auxiliar del curso Taller de Investigación I - II

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

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

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

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

12 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante

Anexo K: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES

Escala Likert: (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre

N	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: Identificación del problema							
1	Las causas de los problemas detectados en las áreas son identificadas por los jefes y/o subordinados.	X		X		X		
2	Considera Ud. Que las causas de los problemas están relacionadas con los procesos administrativos de la institución.	X		X		X		
	Dimensión: Determinación de los criterios de decisión							
3	Se consideran todas las ideas y reflexionan sobre los factores del problema, sin sacar conclusiones apresuradas.	X		X		X		
4	Cree Ud. Que se debe reflexionar sobre el impacto de las decisiones antes de tomarlas.	X		X		X		
	Dimensión: Ponderación de los criterios							
5	Se establece un orden de importancia de los factores relacionados al problema.	X		X		X		
6	Considera Ud. Que hay relevancia y priorizan las necesidades institucionales sobre las necesidades particulares.	X		X		X		
	Dimensión: Desarrollo de alternativas							
7	Considera Ud. Que la dirección y sus compañeros tienen las aptitudes necesarias para proponer alternativas de solución.	X		X		X		
8	Las alternativas de solución de desarrollan en base a conocimientos más que por intuición o aptitudes.	X		X		X		
	Dimensión: Análisis de las alternativas							

9	Las decisiones que se proponen se orientan en satisfacer las necesidades de la institución.	X		X		X		
10	Cree Ud. Que se satisfacen los procesos que atienden a las necesidades más urgentes de la institución.	X		X		X		
	Dimensión: Selección de una alternativa							
11	Las decisiones que se toman se enfocan en optimizar el desempeño de la institución en conjunto.	X		X		X		
12	Siente que cuando se toma una decisión optimizan las cosas se ve mejora dentro de la institución.	X		X		X		
	Dimensión: Implementación de la alternativa							
13	Las decisiones que se toman en los diferentes niveles jerárquicos, se aplican oportunamente dentro los plazos debidos.	X		X		X		
14	Considera Ud. Que puede tomar una decisión en el momento oportuno que amerite en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
	Dimensión: Evaluación de la eficacia de la alternativa							
15	La retroalimentación se realiza después de superar situaciones difíciles.	X		X		X		
16	La información sobre el problema resuelto se utiliza para poder mejorar los procesos administrativos constantemente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable para realizar la prueba empírica de campo

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.: DR. Eddy Díaz Salvatierra DNI : 06768788

Especialidad del validador: Gestión Publica y Gobernabilidad

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
1	Universidad Cesar Vallejo	Maestro en Docencia y Gestión Educativa	2007-2009
2	Universidad Cesar Vallejo	Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad	2016 - 2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo Laboral	Funciones
01	UPN	DTC	LIMA	2014 - 2021	Docente del curso de METINV
02	IUGV	DTP	LIMA	2013 -2019	Docente auxiliar del curso Taller de Investigación I - II

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

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

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

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

12 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20600522214
UNIDAD EJECUTORA 410 HOSPITAL DE QUILLABAMBA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos CPC. CARLOS CCORIHUAMAN NINANCURO	DNI: 40757756

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Proceso administrativo y su incidencia en la toma de decisiones del personal administrativo del hospital Quillabamba, 2020.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos ERIK ABEL DÁVALOS CARLOS	DNI: 43764846

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Quillabamba, 17 de noviembre de 2021.

Firma: _____



GOBIERNO REGIONAL
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
UE-410 HOSPITAL DE QUILLABAMBA

CPC. Carlos Ccorihuaman Ninancuro
MAT. 3811
JEE DE UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.