



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Procesos administrativos y toma de decisiones de la Empresa  
Multicentro Santa Catalina S.A. en el distrito de Ate, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**MAYCOL JULIO LÓPEZ RUCANA**

**ASESORA:**

**MG. TERESA GONZALES MONCADA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## PÁGINA DE JURADO

---

PRESIDENTE

---

SECRETARIO

---

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a Dios por haber creado una tierra maravillosa, a mis padres por esfuerzo, sacrificio por darme lo mejor, inculcarme buenos valores y siempre apoyarme en mis decisiones.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por el apoyo que siempre me brindaron por mi desarrollo académico. A mis hermanas porque siempre me dieron buenos consejos para seguir adelante. A mi enamorada por comprenderme, por estar a mi lado y motivarme en la culminación de mis estudios. A mis profesores del área de investigación de programa sube y en especial a la Mg. Teresa Gonzales Mocada por soportarme, orientarme, brindarme su conocimiento y experiencia.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo LOPEZ RUCANA, MAYCOL JULIO con DNI N° 42675807, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2017

---

LOPEZ RUCANA, MAYCOL JULIO

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Multicentro Santa Catalina S.A. en el distrito de ate, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

MAYCOL JULIO LOPEZ RUCANA

## INDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Realidad Problemática	17
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1 Antecedentes Nacionales	19
1.2.2 Antecedentes Internacionales	23
1.3 Teorías relacionadas al tema.	25
1.3.1 Procesos administrativos	25
1.3.2 Toma de decisiones	32
Procesos de la toma de decisiones	35
1.4 Formulación del problema	36
1.4.1. Problema General	36
1.4.2 Problema Específicos	36
1.5 Justificación	37
1.5.1 Justificación Teórica	37
1.5.4 Justificación Metodológica	38
1.5.2 Justificación Práctica	38
1.6 Hipótesis	38
1.6.1 Hipótesis General	39
1.6.2 Hipótesis específico	39
1.7 Objetivos	39
1.7.1 Objetivo General	39
1.7.2 Objetivo Específicos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1 Variables	42

2.2 Operacionalización de variable	43
2.3. Diseño de investigación	45
2.4 Población y muestra	46
2.4.1 Población	46
2.4.2 Muestra	47
2.4.3 Muestreo	47
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5.1 Técnica de recolección	48
2.5.2 Instrumento de recolección de datos	48
Validez	48
Confiabilidad	49
2.5.3 Métodos de análisis de datos	51
2.6 Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS	52
PRUEBAS DE NORMALIDAD DE HIPÓTESIS GENERAL:	53
PRUEBA DE HIPÓTESIS	54
IV. DISCUSIÓN	72
V. CONCLUSIÓN	76
VI. RECOMENDACIÓN	79
VII. REFERENCIAS	81
7.1 Referencias Bibliográficas.	82
7.2 Referencias Electrónicas	83
ANEXOS	85
Anexo N° 1: Discusiones	86
Anexo N° 2: Reportes y tablas de los instrumentos	90
Anexo N° 3: Contrastación de pruebas de normalidad de hipótesis específicas	127
Anexo N° 4: Instrumento Procesos Administrativos	128
Anexo N° 5: Instrumento Toma de Decisiones	130
Anexo N° 6: Validación de los instrumentos	132
Anexo 07: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	141



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validación de Juicio de expertos	49
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos de los Procesos Administrativos	50
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad	50
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos de la Toma de Decisiones	50
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad	51
Tabla 6 : Pruebas de normalidad	53
Tabla 7: Correlaciones entre los Procesos Administrativos y Toma de decisiones	54
Tabla 8: Correlaciones entre la Planeación y Toma de Decisiones	55
Tabla 9: Correlaciones entre la Organización y Toma de Decisiones	56
Tabla 10: Correlaciones entre la Integración y Toma de Decisiones	57
Tabla 11: Correlación entre la Dirección y Toma de Decisiones	58
Tabla 12: Correlaciones entre Control y Toma de Decisiones	59
Tabla 13: Categoría de los Procesos Administrativos	60
Tabla 14: Frecuencia de la categoría para la Planeación	61
Tabla 15: Frecuencia de la categoría para la Organización	62
Tabla 16: Frecuencia de la categoría para la Integración	63
Tabla 17: Frecuencia de la categoría para la Dirección	64
Tabla 18: Frecuencia de la categoría para el Control	65
Tabla 19: Categoría de la Toma de Decisiones	66
Tabla 20: Frecuencia de la categoría para Identificar el problema	67
Tabla 21: Frecuencia de la categoría para Diagnosticar causas y efectos del problema	68
Tabla 22: Frecuencia de la categoría para Generar Alternativas de solución al problema	69

Tabla 23: Frecuencia de la Categoría para Seleccionar la mejor alternativa de solución al problema	70
Tabla 24: Frecuencia de la categoría para Seleccionar la mejor alternativa de solución al problema	71
Tabla 25: Pregunta 01 del instrumento de Procesos Administrativos	90
Tabla 26: Pregunta 02 del instrumento de Procesos Administrativos	91
Tabla 27: Pregunta 03 del instrumento de Procesos Administrativos	92
Tabla 28: Pregunta 04 del instrumento de Procesos Administrativos	93
Tabla 29: Pregunta 05 del instrumento de Procesos Administrativos	94
Tabla 30: Pregunta 06 del instrumento de Procesos Administrativo	95
Tabla 31: Pregunta 07 del instrumento de Procesos Administrativo	96
Tabla 32: Pregunta 08 del instrumento de Procesos Administrativos	97
Tabla 33: Pregunta 09 del instrumento de Procesos Administrativos	98
Tabla 34: Pregunta 10 del instrumento de Procesos Administrativos	99
Tabla 35: Pregunta 11 del instrumento de Procesos Administrativos	100
Tabla 36: Pregunta 12 del instrumento de Procesos Administrativos	101
Tabla 37: Pregunta 13 del instrumento de Procesos Administrativos	102
Tabla 38: Pregunta 14 del instrumento de Procesos Administrativos	103
Tabla 39: Pregunta 15 del instrumento de Procesos Administrativos	104
Tabla 40: Pregunta 16 del instrumento de Procesos Administrativos	105
Tabla 41: Pregunta 17 del instrumento de Procesos Administrativos	106
Tabla 42: Pregunta 18 del instrumento de Procesos Administrativos	107
Tabla 43: Pregunta 19 del instrumento de Procesos Administrativos	108
Tabla 44: Pregunta 20 del instrumento de Procesos Administrativos	109
Tabla 45: Pregunta 21 del instrumento de Procesos Administrativos	110
Tabla 46: Pregunta 01 del instrumento de Toma de Decisiones	111
Tabla 47: Pregunta 02 del instrumento de Toma de Decisiones	112

Tabla 48: Pregunta 03 del instrumento de Toma de Decisiones	113
Tabla 49: Pregunta 04 del instrumento de Toma de Decisiones	114
Tabla 50: Pregunta 05 del instrumento de Toma de Decisiones	115
Tabla 51: Pregunta 06 del instrumento de Toma de Decisiones	116
Tabla 52: Pregunta 07 del instrumento de Toma de Decisiones	117
Tabla 53: Pregunta 08 del instrumento de Toma de Decisiones	118
Tabla 54: Pregunta 09 del instrumento de Toma de Decisiones	119
Tabla 55: Pregunta 10 del instrumento de Toma de Decisiones	120
Tabla 56: Pregunta 11 del instrumento de Toma de Decisiones	121
Tabla 57: Pregunta 12 del instrumento de Toma de Decisiones	122
Tabla 58: Pregunta 13 del instrumento de Toma de Decisiones	123
Tabla 59: Pregunta 14 del instrumento de Toma de Decisiones	124
Tabla 60: Pregunta 15 del instrumento de Toma de Decisiones	125
Tabla 61: Pregunta 16 del instrumento de Toma de Decisiones	126
Tabla 62: Pruebas de normalidad	127

## ÍNDICE FIGURAS

Figura 1: Etapas del proceso administrativo	31
Figura 2: Operacionalización de variable "Procesos administrativos"	43
Figura 3: Operacionalización de variable "Toma de decisiones"	44
Figura 4: Diagrama del diseño correlacional	46
Figura 5: Formula de confiabilidad Alfa de Cronbach	49
Figura 6: Categoría de los Procesos Administrativos	60
Figura 7: Frecuencia de la categoría para la Planeación	61
Figura 8: Frecuencia de la categoría para la Organización	62
Figura 9: Frecuencia de la categoría para la Integración	63
Figura 10: Frecuencia de la categoría para la Dirección	64
Figura 11: Frecuencia de la categoría para el Control	65
Figura 12: Categoría de los Toma de Decisiones	66
Figura 13: Frecuencia de la Categoría para Identificar el problema	67
Figura 14: Frecuencia de la categoría para Diagnosticar causas y efectos	68
Figura 15: Frecuencia de la Categoría para para Análisis de las ventajas y desventajas de cada alternativa de solución al problema	69
Figura 16: Categoría para Seleccionar la mejor alternativa de solución al problema	70
Figura 17: Frecuencia de la Categoría para Seleccionar la mejor alternativa de solución al problema	71
Figura 18: Pregunta 01 del instrumento de Procesos Administrativos	90
Figura 19: Pregunta 02 del instrumento de Procesos Administrativos	91
Figura 20: Pregunta 03 del instrumento de Procesos Administrativos	92
Figura 21 : Pregunta 04 del instrumento de Procesos Administrativos	93
Figura 22: Pregunta 05 del instrumento de Procesos Administrativos	94
Figura 23: Pregunta 06 del instrumento de Procesos Administrativos	95
Figura 24: Pregunta 07 del instrumento de Procesos Administrativos	96
Figura 25: Pregunta 08 del instrumento de Procesos Administrativos	97
Figura 26: Pregunta 09 del instrumento de Procesos Administrativos	98

Figura 27: Pregunta 10 del instrumento de Procesos Administrativos	99
Figura 28: Pregunta 11 del instrumento de Procesos Administrativos	100
Figura 29: Pregunta 12 del instrumento de Procesos Administrativos	101
Figura 30: Pregunta 13 del instrumento de Procesos Administrativos	102
Figura 31: Pregunta 14 del instrumento de Procesos Administrativos	103
Figura 32: Pregunta 15 del instrumento de Procesos Administrativos	104
Figura 33: Pregunta 16 del instrumento de Procesos Administrativos	105
Figura 34: Pregunta 17 del instrumento de Procesos Administrativos	106
Figura 35: Pregunta 18 del instrumento de Procesos Administrativos	107
Figura 36: Pregunta 19 del instrumento de Procesos Administrativos	108
Figura 37: Pregunta 20 del instrumento de Procesos Administrativos	109
Figura 38: Pregunta 21 del instrumento de Procesos Administrativos	110
Figura 39: Pregunta 01 del instrumento de Toma de decisiones	111
Figura 40: Pregunta 02 del instrumento de Toma de decisiones	112
Figura 41: Pregunta 03 del instrumento de Toma de decisiones	113
Figura 42: Pregunta 04 del instrumento de Toma de decisiones	114
Figura 43: Pregunta 05 del instrumento de Toma de decisiones	115
Figura 44: Pregunta 06 del instrumento de Toma de decisiones	116
Figura 45: Pregunta 07 del instrumento de Toma de decisiones	117
Figura 46: Pregunta 08 del instrumento de Toma de decisiones	118
Figura 47: Pregunta 09 del instrumento de Toma de decisiones	119
Figura 48: Pregunta 10 del instrumento de Toma de decisiones	120
Figura 49: Pregunta 11 del instrumento de Toma de decisiones	121
Figura 50: Pregunta 12 del instrumento de Toma de decisiones	122
Figura 51: Pregunta 13 del instrumento de Toma de decisiones	123
Figura 52: Pregunta 14 del instrumento de Toma de decisiones	124
Figura 53: Pregunta 15 del instrumento de Toma de decisiones	125
Figura 54: Pregunta 16 del instrumento de Toma de decisiones	126

## RESUMEN

El estudio científico se ha titulado: Procesos administrativos y Toma de Decisiones de la empresa Multicentro Santa Catalina S.A. en el distrito de Ate, 2016; tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre procesos administrativos y toma de decisiones , Los “Procesos Administrativos” según el autor Munch, L se desarrolló mediante los procesos: planeación, organización, integración, dirección, control y en la “Toma de Decisiones” se eligió a Louffat, E. quien propone las siguientes etapas: Identificar el problema, diagnosticar causas y efectos del problema, generar alternativas de solución al problema, análisis de las ventajas y desventajas de cada alternativa de solución al problema y Seleccionar la mejor alternativa de solución al problema.

La investigación corresponde al tipo descriptivo nivel correlacional, diseño de estudio fue no experimental de corte transversal, la población y la muestra están constituida por 18 trabajadores, se utilizó para la recolección de datos el cuestionario aplicando la técnica de la encuesta en escala de Likert. Se empleó el programa estadístico SPSS 24, donde se obtuvo la confiabilidad del instrumento con el Alfa de Cronbach y para la prueba de hipótesis se trabajó Rh Spearman, llegando a la conclusión 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 en la empresa Multicentro Santa Catalina S.A. en el distrito de Ate, 2016.

Palabras claves: Procesos Administrativos, Toma de Decisiones.

## **ABSTRACT**

The scientific study has been entitled: Administrative Processes and Decision Making of the company Santa Catalina Multicentro S.A. in the district of Ate, 2016; had as a general objective: Determine the relationship between administrative processes and decision making, The "Administrative Processes" according to the author Munch, L was developed through the processes: planning, organization, integration, direction, control and in the "Decision Making" was chosen Louffat, E. who proposes the following stages: Identify the problem, diagnose causes and effects of the problem, generate alternative solutions to the problem, analysis of the advantages and disadvantages of each alternative solution to the problem and select the best alternative solution to the problem.

The research corresponds to the descriptive level correlational level, study design was non-experimental cross-sectional, the population and the sample are constituted by 18 workers, the questionnaire was used to collect data using the technique of the Likert scale survey. The statistical program SPSS 24 was used, where the reliability of the instrument was obtained with Cronbach's Alpha and for the hypothesis test, Rh Spearman was worked on, reaching the conclusion that there is a significant relationship between administrative processes and decision making, finding a calculated value where  $p = 0.000$  at a significance level of 0.01 (bilateral), and a correlation level of 0.831; which indicates that the correlation is very high in the company Santa Catalina Multicentro S.A. in the district of Ate, 2016.

Keywords: Administrative Processes, Decision Making