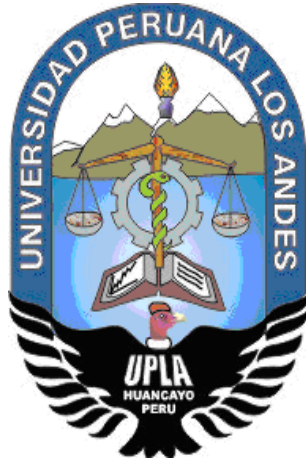


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**Documentos de Gestión y Toma de Decisiones en la Entidad
Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.C.R.L.
Tarma 2019**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Caparachín Inga Gerardo Víctor

Asesor : Dr. Aduino Ávila Armando Juan

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 11.08.2021 – 10.08.2022

Huancayo – Perú
2022

Hoja de aprobación de jurados

TESIS

Documentos de gestión y toma de decisiones en la Entidad
Prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R.L
Tarma 2019

PRESENTADA POR:

Bach. Gerardo Víctor Caparachín Inga

PARA OPTAR EL TITULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo,de.....del 2021

Falsa portada

Asesor

Dr. Armando Juan Aduato Ávila

Dedicatoria:

En primer lugar, a Dios, a mis padres.

Gerardo

Agradecimiento:

A la Universidad Peruana los Andes, en especial a mi Asesor Dr. Armando Juan Aduato Ávila por su paciencia en apoyarme.

Gerardo

Introducción

A continuación, expongo la tesis titulada: “Documentos de gestión y toma de decisiones en la Entidad Prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R.L. Tarma 2019”. Actualmente el mundo comercial de hoy en día gira en torno a la toma de decisiones, con frecuencia riesgosas, por lo general con información incompleta o inadecuada, y bajo una intensa presión de tiempo. La mayoría de los gerentes toman una decisión tras otra; y como si no fuera suficientemente difícil, ahora es más arriesgado que nunca. Las malas decisiones pueden costar millones.

Se presenta el problema general de la investigación ¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?, Asimismo se muestra el objetivo general Establecer la relación que existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

La investigación estará conformada por 5 capítulos tal como se detalla a continuación:

Capítulo I: Este capítulo trata la descripción de la realidad problemática, se identificaron los problemas generales y específicos, incluidos los objetivos generales y específicos. la motivación de la investigación (teórica, social y metodológica), es por eso que se realizó la investigación. Además, se implementó la delimitación espacial, temporal y temática. Finalmente, se discutieron las limitaciones del presente.

Capítulo II: Aquí se aborda el marco teórico, que abarca los conceptos de las variables de investigación y sus respectivas dimensiones. Primero, los antecedentes, es decir, la

investigación realizada por otros investigadores relacionados con nuestra investigación, tanto a nivel internacional como nacional. La base teórica se abordó mediante el estudio de los conceptos de variables, establecidos por varios autores, que sirvieron de base para la construcción de nuestro instrumento de medición para confirmar nuestra hipótesis.

Capítulo III: En este capítulo se presenta la hipótesis general y específica de la investigación, así como también la operacionalización de variables.

Capítulo IV: Este capítulo presenta la metodología utilizada en la presente investigación, es decir, el método, tipo, nivel, diseño de la investigación, así como la población y técnicas de recolección de muestras y datos, instrumentos de recolección de datos (cuestionario), procedimiento de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo V: Esta sección, basada en las ideas presentadas, presenta el análisis y la discusión de los resultados obtenidos, utilizando el software SPSS versión 25. En este sentido, este software estadístico confirma la confiabilidad y validez de nuestros instrumentos de investigación (cuestionario), para probar nuestra hipótesis de investigación se utilizaron las estadísticas de Pearson. Finalmente, se formula las conclusiones y recomendaciones.

Gerardo Caparachín Inga

CONTENIDO

Hoja de aprobación de jurados	ii
Falsa portada	iii
Asesor	iv
Dedicatoria:	v
Agradecimiento:	15
Introducción	16
CONTENIDO	xviii
Contenido de tablas	xxi
Contenido de gráficos	xxii
Resumen	xii
Palabras clave:	xii
Abstract	xii
CAPITULO I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Delimitación del problema	18
1.3 Formulación del problema	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Objetivos de la investigación	20
CAPITULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Bases teóricas o científicas	27
2.3 Marco conceptual	37
CAPITULO III	38

HIPÓTESIS	38
3.1 Hipótesis general	38
3.2 Hipótesis específicas	38
CAPITULO IV	42
METODOLOGÍA	42
4.1 Método de investigación	42
4.2 Tipo de investigación	43
4.3 Nivel de investigación	43
4.5 Población y muestra	45
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.6.1 Técnicas de recolección de datos	47
4.6.2 Instrumentos de recolección de datos	48
4.6.3 Validación y confiabilidad	48
4.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos.	50
4.8 Aspectos éticos de la investigación	50
CAPITULO V	52
RESULTADOS	52
5.1. Descripción de resultados	52
5.1.2 Análisis de resultados	52
5.2 Contrastación de hipótesis	72
5.2.1 Contrastación de la hipótesis general	73
5.2.2 Hipótesis Especificas	75
NÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	84
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	95

Anexo 1: Matriz de Consistencia	96
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables	98
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	102
Anexo 4: Instrumentos de investigación	105
Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento	109
Anexo 6: La data del procesamiento de datos	123
Anexo 7: Consentimiento informado	125
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento	126

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Población constituida por las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.</i>	45
Tabla 2 <i>Estadísticas de fiabilidad documentos de gestión</i>	49
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad toma de decisiones</i>	49
Tabla 4 <i>Escala de Vellis</i>	49
Tabla 5 <i>Prueba de normalidad</i>	52
Tabla 6 <i>Promedio de la variable documentos de gestión</i>	52
Tabla 7 <i>Promedio de la dimensión plan estratégico</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8 <i>Promedio de la dimensión reglamento de organización y funciones</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 <i>Promedio de la dimensión reglamento interno</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 <i>Promedio de la variable toma de decisiones</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11 <i>Promedio de la dimensión decisión de inversión</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12 <i>Promedio de la dimensión decisiones de financiamiento</i> ;	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13 <i>Promedio de la dimensión decisiones de operación</i> ;	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14 <i>Escala de correlación</i>	72
Tabla 18 <i>Correlación entre documentos de gestión y la toma de decisiones</i>	74
Tabla 16 <i>Correlación entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión</i>	76
Tabla 17 <i>Correlación entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento</i> ...	79
Tabla 18 <i>Correlación entre los documentos de gestión y las decisiones de operación</i>	82

Contenido de gráficos

Gráfico 1 *Promedio de la variable documentos de gestión* ;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico 2 *Promedio de la dimensión plan estratégico*;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico 3 *Promedio de la dimensión reglamento de organización y funciones.....* ;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico 4 *Promedio de la dimensión reglamento interno ...*;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico 5 *Promedio de la variable toma de decisiones*;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico 6 *Promedio de la dimensión decisión de inversión* ;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico 7 *Promedio de la dimensión decisiones de financiamiento*;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico 8 *Promedio de la dimensión decisiones de operación*;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico 9 *Dispersión documentos de gestión y toma de decisiones.....* 75

Gráfico 10 *Dispersión entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión* 78

Gráfico 11 *Dispersión entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento* 81

Gráfico 15 *Dispersión entre los documentos de gestión y las decisiones de operación* 84

Resumen

El problema formulado fue: ¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma - 2019?, el objetivo principal que se propuso era: Establecer la relación que existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma - 2019; la hipótesis enunciada refirió que existe relación significativa entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma - 2019. La metodología de la investigación consideró el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, y del nivel correlacional, con diseño no experimental, la muestra es censal y estuvo conformada por 16 trabajadores de la empresa, el instrumento utilizado fue el cuestionario; con un 95% de confianza se concluye que existe relación significativa entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma; es significativa por cuanto el p valor es 0,007, siendo menor que 0,05; asimismo, el valor de correlación Rho de Spearman tiene un valor positivo y es de 0,643 puntos. Recomendamos principalmente tener cautela respecto a la generalización de los resultados de nuestra investigación, mencionamos este aspecto por cuanto el estudio considera datos e información de una realidad específica.

Palabras clave: Documentos de gestión, plan estratégico, reglamento de organización y funciones, reglamento interno; toma de decisiones, inversión, financiamiento, operación.

Abstract

The formulated problem was: What relationship exists between the management documents and decision making in the entity providing sanitation services Sierra Central S.C.R. Tarma - 2019?, the main objective that was proposed was: To establish the relationship that exists between management documents and decision-making in the entity that provides sanitation services Sierra Central S.C.R. Tarma – 2019; The stated hypothesis stated that there is a significant relationship between the management documents and decision-making in the entity that provides sanitation services Sierra Central S.C.R. Tarma - 2019. The research methodology considered the quantitative approach, of an applied type, and of the correlational level, with a non-experimental design, the sample is census and was made up of 16 workers of the company, the instrument used was the questionnaire; With 95% confidence, it is concluded that there is a significant relationship between management documents and decision-making in the companies that provide sanitation services in the district municipalities of the province of Tarma; it is significant because the p value is 0.007, being less than 0.05; likewise, the Spearman's Rho correlation value has a positive value and is 0.643. points. We mainly recommend caution regarding the generalization of the results of our research, we mention this aspect because the study considers data and information from a specific reality.

Keywords: Management documents, strategic plan, organization and functions regulations, internal regulations; decision making, investment, financing, operation

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

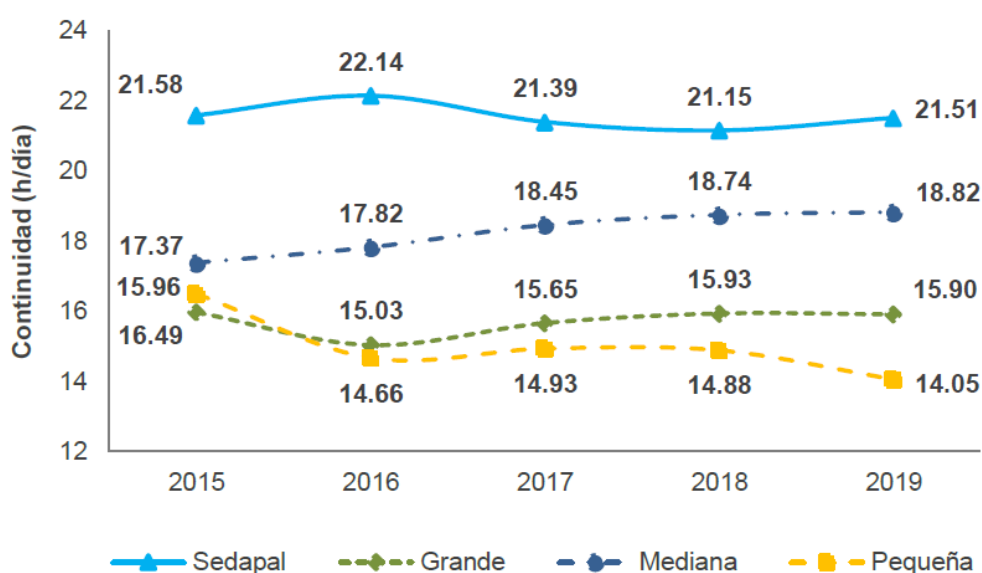
Los documentos de gestión son herramientas fundamentales para el desarrollo de la empresa. Son muchos los que existen, entre ellos, El PEI, ROF, MOF, MAPRO, RIT entre otros, que pueda diseñar estándares empresariales para la prestación del servicio. Dentro de los principales documentos de gestión se tiene al plan estratégico, el cual podemos definirlo como un plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años, para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses. Seguidamente se tiene al reglamento de organizaciones y funciones, documento de gestión que deberá ser aplicado como un instrumento de gestión administrativa, para establecer campos funcionales y responsabilidades y como un medio para efectuar el proceso de dirección y control. Por último, tenemos al reglamento interno, el cual es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa. Sin embargo, existen diversos documentos de gestión, que según la magnitud de la organización pueden ser adoptadas e implementadas.

Dentro de la problemática que aqueja a las empresas de saneamiento, radica en que los documentos de gestión no han sido diseñados de manera idónea o en el peor de los

casos muchas veces no se ha contado con ellos, esta afirmación lo vertimos por cuanto los resultados de la gestión tiene mucho que desear; por ejemplo si nos percatamos en las horas de servicio de agua potable, comparativamente apreciaremos que las empresas prestadoras de servicio de saneamiento, tal como Sierra Central S.C.R.L., no presentan una continuidad favorable del servicio, afirmación que lo podemos apreciar en la figura siguiente:

Figura 1

Evolución de la continuidad por grupo de empresas prestadoras, 2015 - 2019



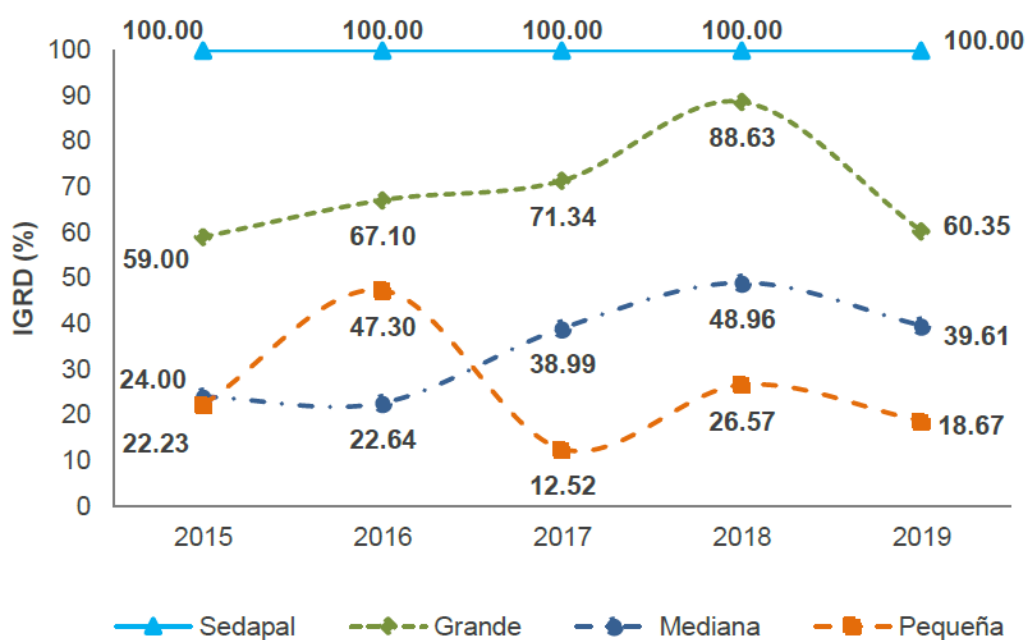
Fuente: Sunass

Como vemos en la figura, las empresas pequeñas a la que pertenece Sierra Central S.C.R.L., no muestra una continuidad favorable en el servicio; esta situación indudablemente tiene que ver con el planeamiento estratégico, en tal sentido, esto nos demuestra que los documentos de gestión poco o nada están coadyuvando a mejorar la gestión del servicio. Otro componente que demuestra que los documentos de gestión no contribuyen significativamente para brindar un mejor servicio, es la decisión de contar con una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), situación que hasta la fecha en la empresa Sierra Central no se toma en cuenta, esta afirmación lo vertimos por cuanto en el informe de la Sunass se alude a ello.

Asimismo, otro indicador que muestra que los documentos de gestión y que la toma de decisiones en las empresas de saneamiento no son asertivas, está referido al índice de gestión de riesgo de desastres (IGRD), dicho indicador muestra que las empresas pequeñas en las que se halla Sierra Central, presentan una disminución porcentual del IGRD, evidencia que ratifica que el plan estratégico no coadyuva a tomar decisiones idóneas para una gestión de calidad, situación que muestra la necesidad de precisar la asociación de los documentos de gestión con la toma de decisiones; la evidencia de lo dicho lo podemos corroborar en la siguiente figura.

Figura 2

Evolución del IGRD por grupo de empresas prestadoras, 2015 - 2019



Fuente: Sunass

Ahora bien, si queremos hacer precisiones sobre la situación específica de la empresa Sierra Central, observaremos que existe ciertos índices que muestran que la gestión no es tan eficiente y eficaz, situación que desnuda el precario avance de los documentos de gestión que no coadyuvan a tomar decisiones para una gestión de calidad; dicha afirmación lo sustentamos en la presente tabla.

Tabla 1*Ranking de empresas prestadoras pequeñas*

Posición	EP Pequeña	Índices						IGPSS EPP (%)
		Acceso a los Servicios (%)	Calidad del Servicio (%)	Sostenibilidad Financiera (%)	Gobernabilidad y Gobernanza (%)	Gestión de Riesgo de Desastre (%)	Sostenibilidad Ambiental (%)	
1	EMUSAP S.A.	92.25	61.81	66.47	55.56	90.00	85.26	74.85
2	EPS EMSAP CHANKA S.A.	65.00	59.63	64.27	-	90.00	62.74	66.97
3	EMAPA - HVCA S.A.	88.20	61.59	41.76	44.44	100.00	66.33	66.58
4	EPS EMAQ S.R.L.	86.76	62.99	62.33	-	40.00	50.42	61.94
5	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	88.95	63.41	59.53	-	40.00	49.36	61.86
6	EMAPAB S.A.	72.13	40.00	29.02	66.67	100.00	58.21	60.57
7	EPS RIOJA S.A.	73.03	57.18	49.58	77.78	40.00	54.65	60.44
8	EMAPA - Y S.R.L.	93.73	73.40	43.84	-	40.00	26.32	57.54
9	EMAPAVIGS S.A.	86.61	30.41	92.50	44.44	40.00	54.41	57.04
10	EPS NOR PUNO S.A.	93.01	54.64	36.28	33.33	40.00	68.58	56.33
11	EPS EMSAPA CALCA S.A.	87.16	54.73	41.93	-	40.00	42.00	55.04
12	EPSSMU S.A.	84.00	32.14	37.26	-	40.00	58.28	52.14
13	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	85.42	37.83	29.07	-	40.00	47.38	50.00
14	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	44.67	47.71	46.06	-	40.00	61.77	48.81
15	EMAPA PASCO S.A.	79.47	43.95	34.65	33.33	40.00	41.72	46.54
	Promedio	83.47	51.72	49.19	47.43	54.18	55.75	58.45

Fuente: Sunass

Esta información, se complementa plenamente con la tabla siguiente, en ella se muestra la situación real de la empresa Sierra Central, situación que refleja la falta de asociación entre los documentos de gestión y la toma de decisiones; argumentamos ello por cuanto los índices que se muestran no son muy alentadores y además existe calificaciones negativas que denotan una gestión precaria, sin eficiencia y eficacia, la que a su vez desnuda toma de decisiones que no responden a la exigencia de los usuarios.

Tabla 2
Situación de la EPS Sierra Central

INFORMACIÓN DE CONTEXTO		TABLERO DE INDICADORES								
Nombre (según estatutos)	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada	ÁREA	TIPO INDICADOR	INDICADOR	UNIDAD	VALOR 2019	CALIFICACIÓN	Δ 2018 (%)	TENDENCIA 15-19	POSICIÓN 2019 SEGÚN TAMAÑO
Región	Junín	ACCESO	AGUA POTABLE	Cobertura de agua potable	%	89.13	⚪	-1.62		
Tipo de administración	Municipal		ALCANTARILLADO	Cobertura de alcantarillado	%	88.77	⚪	0.06		
Población administrada	43,020	CALIDAD	AGUA POTABLE	Continuidad	hrs/día	21.33	⚪	1.99		
Quinquenio regulatorio	Jul 2018 - Jun 2023			Presión	mca	22.99	✓	-3.89		
RAT	No			Densidad de Reclamos	Nº Rcl / 1000 Conex	162	✗	0.03		
Categoría (por número de conexiones de agua potable administradas)	Pequeña		ALCANTARILLADO	Densidad de roturas	roturas/lm	0.09	✓	0.00		
Adecuación estatutaria	No			Densidad de atores	atares/lm	6.80	✗	-24.04		
Mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos	Sí		PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN	FINANCIERA	Relación de trabajo	%	84.28	⚪	-2.11	
		AMBIENTAL		Gestión del Riesgo de desastres (GRD)	%	0.00	✗	100.00		
Nº de Conexiones totales de Agua Potable	10,064	SOSTENIBILIDAD	AMBIENTAL	Índice de cumplimiento de la	%	100.00	✓	100.00		
Nº de Conexiones con medidor leído	3,278			Tratamiento de aguas residuales (*)	%	-	✗	16.89		
Nº Fuentes Subterráneas	4			Eficiencia de la Micromedición	%	34.24	✗	16.89		
Nº PTAP	0			Agua No Facturada (ANF)	%	46.79	⚪	-3.97		
Nº PTAR	0	G Y G	BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	Costo de la Energía	S\$/mil m3	2.36	✓			
				Implementación de Código BGC (**)	%	-				

Como se podrá apreciar, la situación en la empresa Sierra Central, no es del todo satisfactorio, solamente en tres componentes se visualiza el visto bueno; todo ello no hace más que reflejar que la gestión y por ende los documentos de gestión, poco o nada están contribuyendo a tomar decisiones asertivas; dicha situación conlleva a tener que precisar y determinar la correlación exacta entre los documentos de gestión y la toma de decisiones; en tal sentido, se hace pertinente el desarrollo de la presente investigación.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se ha realizado en la empresa prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R.L de la Provincia de Tarma.

1.2.2 Delimitación temporal

La investigación comprende las actividades realizadas por la empresa en estudio durante el año 2019

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

Temáticamente el trabajo se ha realizado teniendo en cuenta las siguientes teorías:

- ✓ Documentos de gestión
- ✓ Toma de decisiones

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?
2. ¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?
3. ¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación social

El beneficio social que produce la investigación se da por cuanto coadyuva a mejorar la gestión de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R.L. Tarma, situación que permite que la población de la provincia tarmeña cuente con servicios de saneamiento de mejor calidad, por cuanto la toma de decisiones de los directivos se realiza bajo las recomendaciones técnicas y bajo indicadores de eficiencia y eficacia, situación a la que ha coadyuvado el presente trabajo de investigación.

1.4.2 Justificación teórica

Cuando nos referimos a la justificación teórica, consideramos oportuno tener en cuenta lo que menciona Bernal (2016), dicho investigador refiere que “en la investigación científica hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría” (p. 138).

Tomando en cuenta lo mencionado, nuestro trabajo se justifica de forma teórica por cuanto se reflexiona sobre los constructos teóricos referentes a las variables documentos de gestión y toma de decisiones, cabe resaltar que dichos constructos son asumidos tomando en consideración el contexto específico de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R.L. Tarma.

Asimismo, el vacío que se cubre desde el punto de vista teórico, se da cuando abordamos el plan estratégico, el ROF, el Reglamento Interno, así como las decisiones de inversión, de financiamiento y de operación; en tal sentido, se halla justificación.

1.4.3 Justificación metodológica

La investigación se justifica metodológicamente, ya que, al precisar la relación entre los documentos de gestión y la toma de decisiones, nos permitió proponer procedimientos que contribuyan a mejorar la toma de decisiones y a la vez la gestión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

Asimismo, la investigación se justifica metodológicamente por cuanto propone instrumentos de recolección de información, los cuales bajo la validación y confiabilidad han de coadyuvar a obtener información contextualizada y específica para las empresas prestadoras de servicio de saneamiento.

Finalmente, existe justificación metodológica por cuanto el análisis de correlación servirá de base para ejecutar investigaciones de naturaleza explicativa y predictiva de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Identificar la relación que existe entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma
2. Identificar la relación que existe entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma

3. Identificar la relación que existe entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 A nivel internacional

Córdova (2017) en su tesis *“El análisis financiero y la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., cantón Tisaleo”*; sustentado en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador; para optar el título profesional de ingeniero en Contabilidad y auditoría. El objetivo de estudio fue determinar la incidencia del análisis financiero en la toma de decisiones. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, tuvo como población a 5 trabajadores de la cooperativa y así mismo la muestra es la misma que la población. Su principal conclusión principal fue: “La inaplicación de los indicadores financieros ocasiona que la gerencia no puede conducir a la empresa a alcanzar los objetivos para el que fue constituido”.

(Córdova, 2017), sustentaron la tesis *“El análisis financiero y la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., cantón Tisaleo”*. En la Universidad técnica de Ambato Ecuador. Su investigación fue de enfoque cuantitativo y cualitativo. Su nivel de investigación fue el exploratorio

descriptivo, correlacional, su población estuvo conformada por cinco empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calvario Ltda., asimismo su muestra fue la misma que la población. Su principal conclusión fue que se pudo identificar que la rentabilidad se mantiene alineada con los objetivos planteados por la financiera

(Fernández, 2016) sustentó la tesis ***“Análisis del estilo de liderazgo y cultura organizacional como factor influyente de éxito en las redes de mercadeo de Amway de Venezuela llc”***, para optar el grado de magíster en administración de empresas, la siguiente investigación tuvo como objetivo “Analizar el estilo de liderazgo y cultura organizacional como factor influyente de éxito en las redes de mercadeo de Amway de Venezuela LLC”. La población fue de “41 empresarios independientes en diferentes niveles de Amway”, concluye que; “los estilos de liderazgo que Amway de Venezuela LLC aplica son el liderazgo transformacional y liderazgo transaccional, el cual se pudo identificar a través de la encuesta realizada a los empresarios independientes participantes mencionados en la muestra. De igual manera los tipos de cultura organizacional identificados fueron la cultura amistosa/ colaboradora y la cultura familiar. Todas las respuestas de la encuesta fueron analizadas a través de un programa estadístico donde se pudo obtener y observar de una mejor manera los estilos de liderazgo y tipos de cultura organizacional aplicados por la unidad de estudio”.

Figuera (2016) en su tesis ***“La información contable como herramienta para la toma de decisiones en la empresa arroz Garabí S.A.”***. Sustentado en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil de Ecuador. Su objetivo general de estudio fue: “Evaluar la información contable y el impacto que tiene la misma en la toma de decisiones”. Para ello utilizó la metodología siguiente: enfoque cualitativo y de nivel

descriptivo, la población estuvo conformada por 2 responsables del análisis de la información financiera 1 (Gerente general), 1(Contador general). Su principal conclusión fue: “La empresa necesita un sistema contable eficiente que le permita tener un mayor control en las actividades diarias que realiza, además, sean archivados en medios magnéticos”.

Cabrera (2015) en su tesis *“La toma de decisiones en comunicación organizacional”*. Sustentado en la Universidad Rey Juan Carlos en Madrid; para optar el grado de doctor. El objetivo de estudio fue: “Valorar la aplicación del neuro management y de modelos teóricos eficaces y efectivos para la toma de decisiones en Comunicación Organizacional”. La metodología fue de enfoque cualitativo, de nivel descriptivo. Su principal conclusión fue: “El alcance de los objetivos propuestos y determinado la influencia en la toma de decisiones de los directivos, propician las condiciones necesarias para afirmar o refutar las decisiones de la organización”.

2.1.2 Ámbito Nacional

Flor (2018) en su tesis *“Propuesta de un sistema de gestión de documentos en una empresa constructora de carreteras en Moquegua 2018”* sustentado en la Universidad César Vallejo; para optar el grado de maestro de empresas. El objetivo principal fue: “Elaborar una propuesta de un sistema de gestión de documentos en una empresa constructora”. La metodología empleada fue el análisis de documentos de la empresa constructora, la población es la empresa constructora de carreteras en Moquegua. Tuvo como principal conclusión fue: “Es necesario la elaborar y aplicar un sistema de gestión de documentos, el cual debe ser aplicable a todas las áreas de trabajo, para mejorar su organización documental”.

Alarcón (2018) en su tesis *“El sistema de gestión documentaria (SISGEDO) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la municipalidad distrital de Huachón – Pasco”* sustentado en la Universidad César Vallejo; para optar el grado de maestro en gestión pública. El objetivo general fue: “Determinar la relación entre el sistema de gestión documentaria y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados”. La metodología que empleo el investigador fue el descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, tuvo una población conformada por 80 trabajadores y una muestra representada por 50 trabajadores. Su principal conclusión fue: “Existe relación significativa entre el sistema de gestión documentaria y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos”.

Peralta (2016) sustentó la investigación: *“Documentos de gestión en el rendimiento de los trabajadores del I.E.S.T.P. Fibonacci Huánuco 2016”* sustentado en la Universidad de Huánuco; para optar el título profesional. El objetivo de estudio fue: “Establecer la influencia que tiene los documentos de gestión en el rendimiento de sus trabajadores académicos y administrativos”. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, su población constituida por 50 trabajadores entre administrativos y docentes. Su principal conclusión fue: “El Plan estratégico elaborado por el Instituto influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores administrativos y docentes”

(Poquioma, 2017) sustentó la tesis *“Toma de decisiones y Control de desempeño organizacional en el área de operaciones de una empresa de Transporte de Valores, Lima – 2017”* para optar el título profesional, el objetivo de la investigación fue “determinar la relación entre la Toma de decisiones y Control del desempeño

organizacional en el área de Operaciones de una empresa de Transporte de Valores, Lima – 2017”. La metodología empleada fue “de tipo Aplicada con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 160 colaboradores, la muestra de estudio fue de 113”. Concluye que, “se determina que existe una correlación positiva considerable de los resultados hallados con la prueba de Rho de Spearman (0.785) entre la toma de decisiones y el control de desempeño organizacional en el área de operaciones de una empresa de Transporte de Valores, Lima – 2017”.

(Flores & Izuiza, 2015) sustentaron la tesis: ***“Toma de Decisiones Financieras y su Relación con la Rentabilidad de la Empresa GLP AMAZÓNICO S.A.C, periodo 2014”***. Para optar el grado académico de Magister, la metodología empleada fue: “Tipo no experimental, diseño de descriptivo, la muestra estuvo constituida por el gerente y el acervo documentario del año 2013 y 2014”. El objetivo de la investigación fue, “Determinar la relación entre la toma de decisiones financiera y la rentabilidad de la empresa GLP AMAZÓNICO S.A.C de la ciudad de Iquitos, periodo 2014”. Se concluye que, “un inadecuado proceso de toma de decisiones financieras en la empresa afecta directamente con el incremento de la rentabilidad, es decir una mala evaluación de los riesgos que podrían surgir al asumir el uso de una fuente financiera, una mala identificación de las necesidades de inversión, el no realizar la inversión más rentable que genere menos costos y un mal control acerca del manejo del financiamiento afecta a los índices de la utilidad de la empresa”.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Documentos de Gestión

Definición

Ramos (2013; p.9) “Los documentos de gestión son herramientas fundamentales para el desarrollo de la empresa. Son muchos los que existen, entre ellos, El Plan Estratégico, ROF, MOF, MAPRO, RIT, entre otros que pueda diseñar estándares empresariales para la producción del servicio”.

Gestión pública

Un indicador que precisa el comportamiento de la gestión pública es sin lugar a dudas la eficacia, es decir, la capacidad que tienen las organizaciones para la consolidación de los objetivos y metas trazadas para ofertar oportunamente un bien o un servicio público. Para la consultora Mark Schacter, la gestión pública implica el desarrollo de un conjunto de actividades, estructuras, procesos, procedimientos, reglas, normas e incentivos que facilitan el monitoreo y control de lo que brinda el sector público; no obstante, para empresas proveedoras de servicios públicos, la gestión pública no es orientada solamente para el monitoreo y control, sino para la provisión del servicio final.

La gestión pública representa en esencia un complejo diseño de redes de comunicación, hallándose ésta relacionada tanto de forma interna, con sus integrantes como externamente con las instituciones afines. El diagnóstico administrativo tiene como propósito configurar el interior de una estructura en sus acciones obteniendo como resultado una organización eficiente y eficaz y este diagnóstico debe ser proporcionado por el responsable de la dirección. Su análisis permite contar con una visión consistente de las vías de comunicación y autoridad otorgadas conocidas comúnmente como flujos en los procesos de transferencia de información al interior de las organizaciones (Gonzales, 2005). El éxito en la gestión de una organización pública depende de la habilidad para gestionar el entorno político. En buena medida el oficio del directivo

público consiste en gestionar la política que tiene lugar en relación con la actividad y las políticas de su organización con el objeto de obtener un conjunto coherente de medidas y resultados finales. Por otro lado, la formulación y desarrollo de políticas públicas suele organizarse por fases atendiendo de forma separada a los procesos de inclusión de un tema en la agenda pública, de decisión y de implementación (Ballart, 2007)

Gestión de las empresas de servicios de saneamiento en el Perú

Según Ferro & Lentini (2011) por los años 80 en América Latina, la prestación de los servicios de saneamiento era centralizada, surgiendo la necesidad de ampliar los servicios, sin embargo, debido a la limitación de recursos económicos generó la tendencia de descentralización en diversos países. Actualmente surge la necesidad de mejorar la gestión y la prestación de los servicios a través de la reducción de costos y un desarrollo sostenible.

Por el año 1994 en Perú se promulgó la Ley 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento como ente rector a través del Viceministerio de Construcción y Saneamiento, en temas de saneamiento, descentralizando la gestión a los gobiernos regionales operando hasta el año 2006. En tal año se promulgó la Ley para Optimizar la Gestión de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, Ley 28870, que otorga a la SUNASS la atribución de fijar tarifas de oficio, con lo cual se registran los primeros Planes Maestros Optimizados (PMO) con metas de gestión para las EPS, y se establecen nuevas tarifas para revertir el rezago tarifario.

En el ámbito urbano, Bonifaz (2009) manifiesta que la prestación de servicios descentralizada de agua y saneamiento tiene un diseño ineficiente provocando que las Empresas Prestadoras de Servicios Municipales (EPS) no sean sostenibles; y atribuye este fenómeno a que las EPS no tienen un tamaño que les permita lograr economías de

escala: de las 50 EPS, SEDAPAL tiene 1,1 millones de conexiones de agua potable y 23 con menos de 10,000. Esta diferencia de tamaños genera a su vez diferencias importantes en las características, los recursos recaudados y la gestión de cada EPS.

Por otra parte, las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) en el ámbito rural y pequeños centros poblados prestan servicios las cuales no se encuentran dentro del ámbito de prestación por las EPS, estas juntas son elegidas por la comunidad, constituidas con el propósito de administrar, operar y mantener los servicios, en algunos casos, existe una JASS integral que es responsable de la operación y mantenimiento del agua en bloque (captación, conducción, reservorio y aducciones) para las demás JASS, mientras que cada local es responsable de la distribución del agua (operación y mantenimiento) (Rojas , 2014).

Eficiencia y eficacia en la prestación de servicios de saneamiento

Según (Torres Hernández, 2007) Una empresa u organización se constituye para que sean efectivas y eficientes, es decir, para que entreguen buenos resultados.

- **Eficiencia**

Continuando con Torres (2007), define que “es la cantidad de recursos utilizados para producir una unidad de producto; es decir, la relación que existe entre insumos y productos.” (p. 268).

Por otro lado, para (Hampton, 1989) con la productividad se mide la eficiencia del uso de los recursos para generar bienes y servicios; en otras palabras, la relación del valor de los resultados con el costo de los insumos. El resultado de una actividad productiva debe ser mayor a los costos, y los costos representan los recursos y actividades de transformación empleado por la organización.

Por otra parte, Amaru (2009) advierte que, aunque eficacia y eficiencia casi siempre se representan juntas, no siempre es así.

Una empresa eficiente puede no tener ganancia, a causa de factores externo como un mercado limitante o declinente, y una empresa ineficiente puede sacar ganancias elevadas a causa de un mercado ascendente. Así como un excesivo interés en la eficiencia puede limitar la aptitud de las actividades de una organización, mientras la eficacia puede requerir gran variedad de actividades. Torres Hernández (2007).

- Eficacia

Es el grado en el que una empresa alcanza sus fines. Una organización en ese sentido debe de plantearse metas y objetivos múltiples con frecuencia. Bajo ese sentido una organización es eficaz cuando haya cumplido el 100 de su objetivo u objetivos, bajo las condiciones que se hayan planeado.

Según R.H. Hall (1996, pp272-297) citado por Torres Hernández (2007) menciona y describe que existe seis modelos de administración estratégica para lograr la eficacia en una empresa:

- Modelo recursos-sistema
- Modelo de metas
- Modelos de satisfacción – participante
- Análisis de malfuncionamiento bruto
- Análisis revelador

Dimensiones de los documentos de gestión

D1: Plan estratégico

(Escalante, 2011) “también conocido como plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que hará en los tres próximos años, para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses” (p. 110).

Según (Escalante, 2011), “las empresas experimentan discontinuos por la globalización. Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y

metas planteadas, a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa” (p. 25).

D2: Reglamento de organizaciones y funciones

(Moreno, 2012) “es un instrumento de gestión administrativa, para establecer campos funcionales y responsabilidades, es un medio para efectuar el proceso de dirección y control, describe la estructura de las unidades orgánicas” (p. 51).

D3: Reglamento interno

(Guía de Prioritarios, 2019) “Es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa” (p. 25).

Según (Moreno, 2012, p. 61) “contiene las horas en que empieza y termina la jornada de trabajo, los descansos, la remuneración; las personas a quienes los trabajadores deben dirigir sus reclamos, consultas y sugerencias las sanciones que se puedan aplicar a los trabajadores con indicación de las infracciones y el procedimiento a seguir en estos casos” (p. 61).

2.2.2 Toma de decisiones

Definición

Respecto a la toma de decisiones, mucho se ha opinado y conceptualizado; sin embargo, las citas que presentamos a continuación, expresan de manera sistemática y precisa la definición de tomo de decisiones.

Por ejemplo, la toma de decisiones se entiende como un proceso general, es decir, implica tomar la decisión de elección de un conjunto de alternativas. Ahora bien, la gran mayoría de personas cree que él toma una decisión es cuando se optimiza factores como

utilidades, ventas, etc.; sin embargo, es necesario tomar en cuenta la minimización de las pérdidas o gastos. Puede ser incluso elegir el mejor método para quedar fuera de los negocios, despedir empleados o terminar una alianza estratégica con alguna compañía de años (Griffin, 2011)

Consideramos que Griffin da certeras precisiones por cuanto la toma de decisiones implica muchos componentes que nos generan pautas precisas en la elección de una actividad, de una herramienta, de un proceso o del sistema en sí.

Otro de los aportes lo tenemos en la opinión de (Fincowsky & Krieger, 2011), ellos sostienen que la toma de decisiones “es un proceso de prueba. cuyos resultados beneficiosos contiene un margen mínimo de error, mediante el dominio de un campo o energía específica del que las toma.” (p. 223).

Según (Moreno, 2012) “cualquiera que tome una decisión debe definir el problema, luego generar soluciones, alternativas, evaluarlas y, finalmente tomar la decisión. Cuando las personas identifican los hechos y los hechos, así como la forma en que pueden tener la oportunidad de predecirlos, tomarán decisiones con certeza.” (p. 64).

Proceso en la toma de decisiones

La toma de decisiones en una organización invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control. Las funciones administrativas dentro de la organización al tomar decisiones:

Planeación: Selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para cumplirlas.

Esto implica “Toma de decisión”.

¿Cuáles son los objetivos de la organización, a largo plazo?

¿Qué estrategias son mejores para lograr este objetivo?

¿Cuáles deben ser los objetivos a corto plazo?

¿Cuán altas deben ser las metas individuales?

Organización: Establecimiento de la estructura que desempeñan los individuos dentro de la organización.

¿Cuánta centralización debe existir en la organización?

¿Cómo deben diseñarse los puestos?

¿Quién está mejor calificado para ocupar un puesto vacante?

¿Cuándo debe una organización instrumentar una estructura diferente?

Dirección: Esta función requiere que los administradores influyan en los individuos para el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

¿Cómo manejo a un grupo de trabajadores que parecen tener una motivación baja?

¿Cuál es el estilo de liderazgo más eficaz para una situación dada?

¿Cómo afectará un cambio específico a la productividad del trabajador?

¿Cuándo es adecuado estimular el conflicto?

Control: Es la medición y corrección del desempeño individual y organizacional de manera tal que se puedan lograr los planes.

¿Qué actividades en la organización necesitan ser controladas?

¿Cómo deben controlarse estas actividades?

¿Cuándo es significativa una desviación en el desempeño?

¿Cuándo la organización está desempeñándose de manera efectiva?

Pasos en la toma de decisiones

- En primer lugar, es necesario investigar para explorar los problemas: se examinan los datos en busca de condiciones que puedan identificar los problemas u oportunidades.

- En segundo lugar, el análisis de problemas u oportunidades requiere un diseño para generar soluciones factibles, pensando y buscando tantas alternativas como sea posible.

- En tercer lugar, después de analizar cuidadosamente cada alternativa, es necesario seleccionar la alternativa a escoger, para luego proceder a la implementación de la decisión.

- En cuarto lugar, es necesario evaluar los resultados obtenidos con la decisión tomada, para ver si ésta fue o no acertada; si el resultado no es el que se esperaba, será necesario iniciar un nuevo proceso para una nueva decisión.

Según Oskar Morgenstern se pueden considerar cuatro dimensiones de las clases de decisiones que se pueden tomar: a). El nivel del conocimiento de los resultados; b). El nivel de la programabilidad; c). Los criterios para la toma de decisiones; y, d). El nivel de impacto de la decisión.

a) Conocimiento de los Resultados:

“Una consecuencia o resultado define lo que ocurrirá si se elige una alternativa o un curso de acción en particular. La toma de decisiones puede estar basada en resultados o consecuencias que pueden conocerse con certeza; consecuencias que se conocen con una probabilidad de ocurrencia (riesgo); y, consecuencias desconocidas o con probabilidades muy inciertas (incertidumbre)”.

“Si el estado de resultados es de certeza, el conocimiento es completo y exacto de lo que produce cada alternativa. Si el estado de resultados es de riesgo, se puede identificar la posibilidad de múltiples resultados para cada alternativa. Si el estado de resultados es de incertidumbre, se pueden identificar múltiples consecuencias para cada alternativa, pero no conocer la probabilidad asociada a cada resultado”.

b) El nivel de Programabilidad:

“Las decisiones pueden ser programadas o no programadas. Las decisiones programadas se basan en un conjunto de reglas o procedimientos de decisión, e implican la toma de decisiones bajo certeza, en razón de que todos los resultados o consecuencias son conocidos de antemano. Las decisiones no programadas no tienen reglas o procedimientos pre establecido: los cambios de las condiciones son tales que no se pueden formular reglas de decisión”.

c) Los Criterios para la Toma de Decisiones:

“Un modelo de toma de decisiones que describa la manera cómo se pueden tomar las decisiones puede ser un modelo normativo o descriptivo. Por ejemplo, el modelo económico clásico es un modelo normativo, porque asume la completa racionalidad del que toma la decisión, con información completa sobre las alternativas y la optimización del valor esperado como meta”.

“En cambio, un modelo descriptivo de toma de decisiones que describa o explique el comportamiento humano en el momento de la decisión, reduce la exploración de alternativas, y la decisión se hará en base a la primera que satisfaga todas las restricciones del problema, en lugar de continuar la búsqueda que localice la alternativa óptima”.

d) El nivel de impacto de la decisión:

“La toma de decisiones organizacionales puede darse: o por la reducción de conflictos y por atención secuencial de las metas; o por la elusión de la incertidumbre, buscando evitar el riesgo y la incertidumbre; o por el método de la búsqueda de problemas en el que la búsqueda de soluciones es estimulada por los problemas; o por el aprendizaje organizacional, en el que el sistema de información es un factor de reconciliación del nivel de ejecución y el nivel de aspiración; o por la toma de decisiones por el método incremental que es una variación del concepto de satisfacción en el que la toma de decisiones se reduce a pequeños cambios en las políticas y procedimientos existentes”.

“Una técnica para tomar decisiones en situaciones de conflicto, es la teoría de los juegos, conocida también como la teoría de las situaciones sociales. En esencia es una técnica basada en la construcción de una matriz formal que permite comprender el conflicto y sus problemas y fue planteada por John Von Neumann. La teoría de los juegos se formalizó antes y durante la guerra fría debido a su aplicación a la

estrategia militar, y utiliza modelos matemáticos para estudiar el comportamiento de los jugadores y el conjunto de movimientos o estrategias disponibles para llevar a cabo procesos de decisión”.

“Es necesario tener en cuenta que las decisiones se toman, a veces, bajo presión psicológica, pues la tensión a partir del conflicto en la toma de decisión, puede conducir a procesos de estrés, sobre todo en el caso en que todos los cursos de acción parezcan tener consecuencias indeseables, provocando aprensión, duda, vacilación y angustia en la toma de decisión”.

Dimensiones de la toma de decisiones

D1: Decisiones de inversión

Según (Manchego, 2016, p. 124) “Son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera, vale la pena aclarar, que este tipo de decisiones se toma con el compromiso de las diferentes áreas funcionales de la organización” (p. 124)

D2: Decisiones de financiamiento

(Manchego, 2016) “Son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera en el escenario donde se cuestiona sobre las mejores combinaciones de fuentes de financiamiento”.

D3: Decisiones de operación

(Manchego, 2016) “Las decisiones de operación son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera en el escenario en el que se cuestione acerca de una utilización eficiente de los recursos disponibles” (p. 25).

2.3 Marco conceptual

Cumplimiento de expectativas

El cumplimiento de expectativas es considerado como una variante de la naturaleza, incluido las metas, sueños etc.

Documentos de gestión

Son instrumentos para el desarrollo de la empresa.

Decisiones de inversión

Son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera.

Decisiones de financiamiento

Son acciones frente a decisiones financieras.

Decisiones de operación

Son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera en el escenario en el que se cuestione acerca de una utilización eficiente de los recursos disponibles.

Decisiones estratégicas

Detalla los procesos de la misión y los objetivos.

Plan estratégico

Documento donde la alta dirección acopia las decisiones estratégicas.

ROF

Es un documento para definir las responsabilidades dentro de la organización.

Reglamento interno

Es un regulador entre empleador y empleado.

Toma de decisiones

Es un proceso que atraviesan las personas cuando eligen entre distintas opciones.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma
2. Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma
3. Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

3.3 Variables

Primera variable de investigación: “Documentos de gestión”

“Los documentos de gestión son herramientas fundamentales para el desarrollo de la empresa. Son muchos los que existen, entre ellos, El Plan Estratégico, ROF, MOF, MAPRO, RIT, entre otros que pueda diseñar estándares empresariales para la producción del servicio” (Ramos,2013).

Segunda variable de investigación: “Toma de decisiones”

“Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o maneras para resolver diferentes situaciones de la vida, éstas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración), etc., es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas” (Begoña, 2007).

Tabla 3

Cuadro de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Documentos de gestión	Ramos (2013; p.25) “Los documentos de gestión son herramientas fundamentales para el desarrollo de la empresa. Son muchos los que existen, entre ellos, El Plan Estratégico, ROF, MOF, MAPRO, RIT, entre otros que pueda diseñar estándares empresariales para la producción del servicio”	Los documentos de gestión se operativizan cuando se cuentan con: ✓ Plan estratégico (Pe) ✓ Reglament o de organizaciones y funciones (ROF)	Plan estratégico “Es el plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años, para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses” Ramos (2013).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asumir decisiones estratégicas de manera oportuna. ✓ Demostrar competitividad en las diversas acciones ejecutadas. ✓ Cumplir con las expectativas que demanda el servicio. 	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reglamento interno (Ri) 	<p>Reglamento de organizaciones y funciones “Deberá ser empleado como un instrumento de gestión administrativa, para establecer campos funcionales y responsabilidades y como un medio para efectuar el proceso de dirección y control”. Ramos (2013; p.25)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asumir responsabilidades de manera idónea ✓ Conocer el proceso de dirección teniendo en cuenta las funciones específicas. ✓ Considerar el nivel jerárquico en el organigrama funcional. 	
			<p>Reglamento interno “El Reglamento Interno es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa” Ramos (2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asumir las obligaciones de manera correcta y oportuna. ✓ Considerar las prohibiciones en el desempeño de las labores. ✓ Interactuar las labores en beneficio de un mejor servicio. 	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V2: Toma de decisiones	(Fincowsky & Krieger, 2011, p. 223) “La toma de decisiones es un proceso de prueba. Hay decisiones que son correctas y sus resultados beneficiosos con un margen mínimo de error, generalmente porque permite la	Las acciones u operaciones para la toma de decisiones (Td) implican a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Decisiones de inversión (Di) ✓ Decisiones de financiamiento (Df) ✓ Decisiones de operación (Do) En tal sentido: $Td=f(Di+Df+Do)$	Decisiones de inversión “Son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera vale la pena aclarar, que este tipo de decisiones se toma con la involucración de diferentes áreas funcionales de la organización” (Fincowsky & Krieger, 2011).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar las áreas funcionales dentro de la organización. ✓ Diferenciar el tipo de decisiones para un mejor servicio. 	Ordinal

	<p>experiencia y el dominio de un campo o energía específica del que las toma. Lo importante radica en la intención, actitud y valores que se manejan en el proceso. Muchos hechos y circunstancias que casi siempre están fuera de control que afectan el proceso de toma de decisiones”.</p>		<p>Decisiones de financiamiento “Son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera en el escenario donde se cuestiona sobre las mejores combinaciones de fuentes” (Fincowsky & Krieger, 2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar mejoras en las áreas para el buen desempeño de las mismas ✓ Asumir fuentes de financiamiento o que permitan la ejecución de obras y servicios de calidad. 	
			<p>Decisiones de operación “Las decisiones de operación son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera en el escenario en el que se cuestiona acerca de una utilización eficiente de los recursos disponibles” (Fincowsky & Krieger, 2011).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar recursos de manera óptima y oportuna. ✓ Considerar recursos disponibles para el desempeño de las actividades. ✓ Utilizar de manera eficiente los recursos disponibles. 	

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

El método general que se ha utilizado, es el método científico, respecto a ello (Sánchez & Reyes, 2009) consideran que dicho método “es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado propuesto. Como es consenso, es el camino para llegar a un a fin o una meta (p. 23). En tal sentido toda labor de procedimiento humano de información requiere asumir el camino más adecuado y viable para lograr el objetivo trazado” (p.23).

Asimismo, los métodos específicos utilizados fueron el análisis – síntesis, el descriptivo y el cuantitativo.

El método analítico sintético se utilizó cuando valoramos los documentos de gestión, así como también al examinar cada componente de la toma de decisiones; dicho proceso nos llevó posteriormente a realizar una organización global de los documentos de gestión y de la toma de decisiones, situación que corresponde al procedimiento sintético.

Por otro lado, el método descriptivo lo realizamos cuando damos a conocer tal como se manifiesta los resultados referentes a las variables estudiadas.

Finalmente, el método cuantitativo, lo realizamos al cuantificar las frecuencias por cada uno de las interrogantes.

4.2 Tipo de investigación

Respecto a la tipología, existen una variedad de planteamientos; sin embargo, consideramos atinado tomar en consideración las siguientes propuestas.

- **Según el conocimiento perseguido:** la investigación científica es de tipo Aplicado, respecto a dicho tipo de investigación, se menciona que busca las repercusiones de naturaleza práctica y sin lugar a dudas dichos trabajos requieren de un soporte teórico (Oseda y Cori, 2017).

Lo propuesto por los autores, se complementa con la afirmación que resalta que en dichos trabajos no necesariamente puedan conducir a la producción de bienes o servicios, por ejemplo, este tipo de investigación puede generar recomendaciones sobre normas de tratamiento, de métodos para diagnóstico o medidas de prevención (Ñaupas et al, 2018).

- **Según el número de mediciones en un determinado tiempo:** Corresponde al tipo Transversal, en estas investigaciones se recolecta datos en un solo momento, se describe variables, además puede evaluar situaciones, determina relaciones y también analiza incidencias (Hernández y Mendoza, 2018).

4.3 Nivel de investigación

Nuestra investigación se halló dentro del nivel correlacional, respecto a este nivel Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 93) consideran que “el nivel de la investigación será

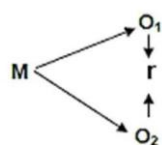
correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Las investigaciones son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos; además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que se hacen referencia” (p. 93).

Efectivamente, en nuestro trabajo precisamos y hallamos el valor de asociación o denominado coeficiente de correlación entre las variables documentos de gestión y toma de decisiones; cabe resaltar que dicho coeficiente no implica una relación de causalidad.

4.4 Diseño de investigación

El diseño general será el no experimental que según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152) podría definirse “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

Ahora bien, considerando el aspecto específico, nuestra investigación cumple con las características de un diseño correlacional simple cuyo esquema es el siguiente, según Sánchez y Reyes (2009):



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V. 1.

O₂ = Observación de la V. 2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5 Población y muestra

A. Población

En principio, cabe la necesidad de resaltar que la población es finita, por consiguiente, en concordancia con el número de municipios distritales, la población estuvo por 09 municipalidades distritales de la provincia de Tarma, de los cuales se consideran 16 trabajadores. La población en detalle se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4

Población constituida por las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

N°	Distrito	Sujeto de análisis
1	Tarma	Gerente general o representante
2	Huasahuasi	Gerente general o representante
3	San Pedro de Cajas	Gerente general o representante
4	Palca	Gerente general o representante
5	Palcamayo	Gerente general o representante
6	Unión Leticia	Gerente general o representante
7	Huaricolca	Gerente general o representante
8	Tapo	Gerente general o representante
9	Acobamba	Gerente general o representante
Total sujetos de análisis de la población		09

A dicho número de trabajadores se le incrementa los trabajadores que asumen la gerencia técnico operacional, la gerencia de administración y finanzas, la gerencia comercial, el jefe de planificación y presupuesto, el responsable de recursos

humanos y 02 trabajadores del área de contabilidad. En tal sentido la población está conformada por 16 personas.

B. Muestra

Dado que la población es finita y considerando que la muestra tiene características censales; en consecuencia, se ha considerado una muestra censal de 16 trabajadores.

C. Muestreo

Es de característica no probabilístico, al respecto Mejía (2005) manifiesta:

Cuando el investigador, por las características de su estudio, necesita incorporar en la muestra a sujetos que posee las características deseadas por él, no es posible emplear el muestreo probabilístico, sino un tipo de muestreo completamente distinto. Este es un tipo de muestreo en el que la probabilidad no es imprescindible y, por el contrario, es necesario identificar a los sujetos de la muestra con criterios intencionados, es decir, identificando a los sujetos de la muestra en base a criterios previamente establecidos (p.115).

Por consiguiente, asumimos dicho tipo de muestreo; los criterios que se han tomado en cuenta son:

➤ CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Se excluye a trabajadores de otras municipalidades que no pertenezcan a la provincia.
- Se excluye a los trabajadores que no están relacionados directamente con la gestión y la toma de decisiones para prestar servicios de saneamiento en Sierra Central S.C.R.L Tarma.

- Se excluyen a trabajadores que no tengan conocimiento amplio sobre los servicios de saneamiento en Sierra Central S.C.R.L.

➤ **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Se consideran a los trabajadores que pertenecen a las municipalidades que abarca la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.C.R.L.
- Se incluye sólo a los trabajadores que tienen conocimiento sobre los documentos de gestión y además tomen decisiones en la entidad asumida.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

Para reunir los datos utilizamos ciertos procedimientos o también denominados técnicas; al respecto acertadamente Tamayo y Tamayo (1998), sostiene:

Técnica viene a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. Es también un sistema de principios y normas que auxilian para aplicar los métodos, pero realizan un valor distinto. Las técnicas de investigación se justifican por su utilidad, que se traduce en la optimización de los esfuerzos, la mejor administración de los recursos y la comunicabilidad de los resultados. (Pág. 198).

Por consiguiente, las técnicas utilizadas fueron:

a) Análisis documental:

El análisis documental es realizar una revisión minuciosa de los documentos escritos que se tienen o se han conseguido con el objetivo de poder extraer

información valiosa que ha de servir en nuestra investigación; al respecto Tarazona (1998) manifiesta, que es una técnica, en el que se realizan procedimientos de estudio minucioso de la documentación existente, constituyéndose en una fuente de datos de las variables que se pretenden investigar, utilizando de esta manera recursos como libros, textos históricos de gran importancia, biografías, actas, reglamentos, entre otros afines a estos.

b) Encuesta

La encuesta es otra de las técnicas más utilizadas en gran parte de las investigaciones, sobre todo en el ámbito de las ciencias sociales; es por ello que Muñoz (1998) considera que la encuesta es “La recopilación de datos concretos, dentro de un tópico de opinión específico, mediante el uso de cuestionarios..., con preguntas y respuestas precisas que permiten hacer una rápida tabulación y análisis de esa información”. (Pág213)

4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizará las fichas de forma y contenido y el cuestionario para la encuesta.

4.6.3 Validación y confiabilidad

4.6.3.1 Validación

“En la presente investigación, la validez de los instrumentos se realizó a través de una evaluación para analizar la validez del contenido, para lo cual se otorgó un formato de validación a cada uno de los expertos, en el cual se da la opinión de los profesores de la Universidad Peruana Los Andes”.

4.6.3.2 Confiabilidad

“La confiabilidad se realizó, a través del estadístico *Alfa de Cronbach* para cada variable de estudio. A continuación, presentamos los valores obtenidos en las tablas siguientes”

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad documentos de gestión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	16

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad toma de decisiones

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	16

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla 7

Escala de Vellis

“Por debajo de .60”	“Es inaceptable”
“De .60 a .65”	“Es indeseable”
“Entre .65 y .70”	“Es mínimamente aceptable”
“De .70 a .80”	“Es respetable”
“De .80 a .90”	“Es muy buena”

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

“Tomando en uso el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro Primer instrumento documentos de gestión, compuesto por 16 preguntas cuyo *Alfa de Cronbach* de 0,972 y de acuerdo a la escala de Vellis; asimismo para el segundo instrumento toma de decisiones se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,948 de los 16 elementos, el cual según la escala de Vellis, es muy buena”.

4.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos.

La técnica de procesamiento de datos está en función a la estadística descriptiva e inferencial, la primera nos servirá para analizar los datos y poder realizar su interpretación, mediante una tabla de distribución de frecuencias, explicado en tablas y gráficos, en ese sentido, la estadística inferencial nos servirá para determinar la normalidad de los datos, así como para probar los objetivos y las hipótesis de nuestra investigación de acuerdo al estadístico Shapiro Wilk, el cual nos muestra que prueba estadística aplicar, ya sea paramétrica o no paramétrica.,

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética de investigación según el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, ciñendo los siguientes principios:

- Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.
- Consentimiento informado y expreso.
- Beneficencia y no maleficencia.

- Protección del medio ambiente y el respeto de la biodiversidad.
- Responsabilidad.
- Veracidad.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

“Si $N < 50$ entonces utilizamos Shapiro-Wilk”

“ H_0 : La distribución es normal”

“ H_1 : La distribución no es normal”

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Documentos de gestión	,258	8	,126	,805	8	,033
Toma de decisiones	,292	8	,044	,833	8	,064
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Con 16 encuestados en la relación de las dos variables, acorde con la Prueba de Shapiro – Wilk, nos muestra un nivel de significancia menor a 0.05, Sig E 0,033 < 0.05 Sig T, es decir que, “las distribuciones de los datos de la muestra no son normales, y emplearemos la prueba de hipótesis el estadístico Rho de Spearman”.

5.1.2 Análisis de resultados

Luego de realizar la tabulación de los datos obtenidos mediante la encuesta, se procedió a elaborar la siguiente tabla de distribución de frecuencias que contiene las frecuencias absolutas y porcentuales de cada variable con sus dimensiones respectivas.

Tabla 9

Tabla de distribución de frecuencias de las variables “Documentos de gestión” y “Toma de decisiones”

N°	DIMENSIÓN	REACTIVOS	NUNCA		ALGUNAS VECES		MUCHAS VECES		SIEMPRE	
			fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
DOCUMENTOS DE GESTIÓN										
1	PLAN ESTRATÉGICO	¿La empresa en la que usted labora cuenta con todos los documentos de gestión?	0	0.00	13	81.25	0	0.00	3	18.75
2		¿Cree Ud., que existe relación entre los documentos de gestión y la toma de decisiones?	0	0.00	8	50.00	6	37.50	2	12.50
3		¿La administración cuenta con un plan estratégico para poder prevenir riesgos?	1	6.25	5	31.25	3	18.75	7	43.75
4		¿A su parecer el plan estratégico está relacionado con la toma de decisiones?	1	6.25	12	75.00	0	0.00	3	18.75
5		¿La empresa en la que usted labora se cumplen las expectativas planteadas?	5	31.25	10	62.50	0	0.00	1	6.25

6		¿En su opinión el cumplimiento de expectativas es de acuerdo a los documentos de gestión?	3	18.75	9	56.25	3	18.75	1	6.25
7	REGLAMENTO DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES	¿La empresa en la que usted labora cuenta con un manual de organizaciones y funciones para cada área en específico?	2	12.50	4	25.00	7	43.75	3	18.75
8		¿Ud., está de acuerdo que las responsabilidades que adoptan la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma es la adecuada?	1	6.25	12	75.00	0	0.00	3	18.75
9		¿La alta dirección sigue un proceso para poder contar con todos los documentos de gestión necesarios?	1	6.25	12	75.00	0	0.00	3	18.75
10		¿Cree Ud., que el proceso de dirección tiene que ver con la toma de decisiones?	3	18.75	6	37.50	3	18.75	4	25.00

11		¿Se cuenta con un nivel jerárquico dentro de la empresa?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75
12	REGLAMENTO INTERNO	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las obligaciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75
13		¿En su opinión las obligaciones mediante el reglamento interno ayuda en los documentos de gestión de la organización?	1	6.25	12	75.00	0	0.00	3	18.75
14		¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las prohibiciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75
15		¿Esta Ud., de acuerdo que las prohibiciones estipuladas en el reglamento interno es el adecuado para la organización?	0	0.0	8	50.00	6	37.50	2	12.50

16		¿Se cuenta con una relación de trabajadores, asimismo donde refleje su historial labora?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75
TOMA DE DECISIONES										
1	DECISIONES DE INVERSIÓN	¿La administración de la empresa en la que usted labora toman buenas decisiones para mejorar la empresa?	0	0.00	8	50.00	6	37.50	2	12.50
2		¿Cree Ud., que la toma de decisiones tiene relación con los documentos de gestión de la organización?	2	12.50	7	43.75	5	31.25	2	12.50
3		¿A su parecer la organización tiene áreas funcionales que estén en deficiencias dentro de la toma de decisiones?	0	0.00	9	56.25	5	31.25	2	12.50
4		¿Las decisiones de inversión que toma la administración financiera son convenientes para mejorar el área	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75

		económica de la empresa?								
5		¿Ud., considera que el tipo de decisión incide en los documentos de gestión de la organización?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75
6		¿Esta Ud., de acuerdo con las decisiones que se toman dentro de la organización?	2	12.50	4	25.00	7	43.75	3	18.75
7		¿Las áreas de la empresa han mejorado con las decisiones que tomaron anteriormente la administración?	0	0.00	8	50.00	6	37.50	2	12.50
8	DECISIONES DE FINANCIAMIENTO	¿Considera Ud., que la toma de decisiones mejora las áreas que tienen falencias dentro de la organización?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75
9		¿Se toman decisiones para poder adquirir financiamiento de los bancos para la empresa?	2	12.50	7	43.75	5	31.25	2	12.50

10		¿Cree Ud., que las combinaciones de fuentes están relacionadas con los documentos de gestión?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75
11	DECISIONES DE OPERACIÓN	¿La utilización de los recursos de la empresa son adecuados para la empresa?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75
12		¿Sabe Ud., si la utilización de los recursos ayuda a incrementar la toma de decisiones?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75
13		¿Considera usted que los recursos disponibles de la empresa son utilizados de manera adecuada?	2	12.50	4	25.00	7	43.75	3	18.75
14		¿Sabe Ud., si existen recursos disponibles dentro de la organización?	0	0.00	8	50.00	6	37.50	2	12.50
15		¿Se realiza el uso eficiente de los recursos?	1	6.25	11	68.75	1	6.25	3	18.75

16	¿Cree Ud., que el uso eficiente de las decisiones de operación es fundamental para la organización?	0	0.00	8	50.00	6	37.50	2	12.50
----	---	---	------	---	-------	---	-------	---	-------

Considerando los resultados de la tabla anterior, a continuación, procedemos con el análisis e interpretación por cada una de las variables y teniendo en cuenta a la vez de los componentes o dimensiones de las variables estudiadas.

A. Análisis e interpretación de la variable “Documentos de gestión”

- Análisis de la dimensión “Plan estratégico”

Para esta dimensión se formuló seis interrogantes, en primer lugar, se les formuló la siguiente pregunta: ¿La empresa en la que usted labora cuenta con todos los documentos de gestión?, al respecto el 81,3% de los encuestados mencionaron que algunas veces, mientras que un reducido 18,8% opinó que siempre en la empresa se contó con los documentos de gestión.

Asimismo, se les preguntó lo siguiente: ¿Cree Ud., que existe relación entre los documentos de gestión y la toma de decisiones?; al respecto el 50% mencionó que algunas veces, mientras que el 37,5% refirió que muchas veces y el 12,5% opino que siempre.

Para el 6,25% de los encuestados nunca la administración cuenta con un plan estratégico, el 31,25% refirió que algunas veces, el 18,75% opino que muchas veces y el 43,75% manifestó que siempre la administración cuenta con un plan estratégico para poder prevenir riesgos.

Una mayoría del 75% de los encuestados consideró que algunas veces el plan estratégico está relacionado con la toma de decisiones, mientras que el 18,75% refirió que siempre y solo el 6,25% dijo que nunca.

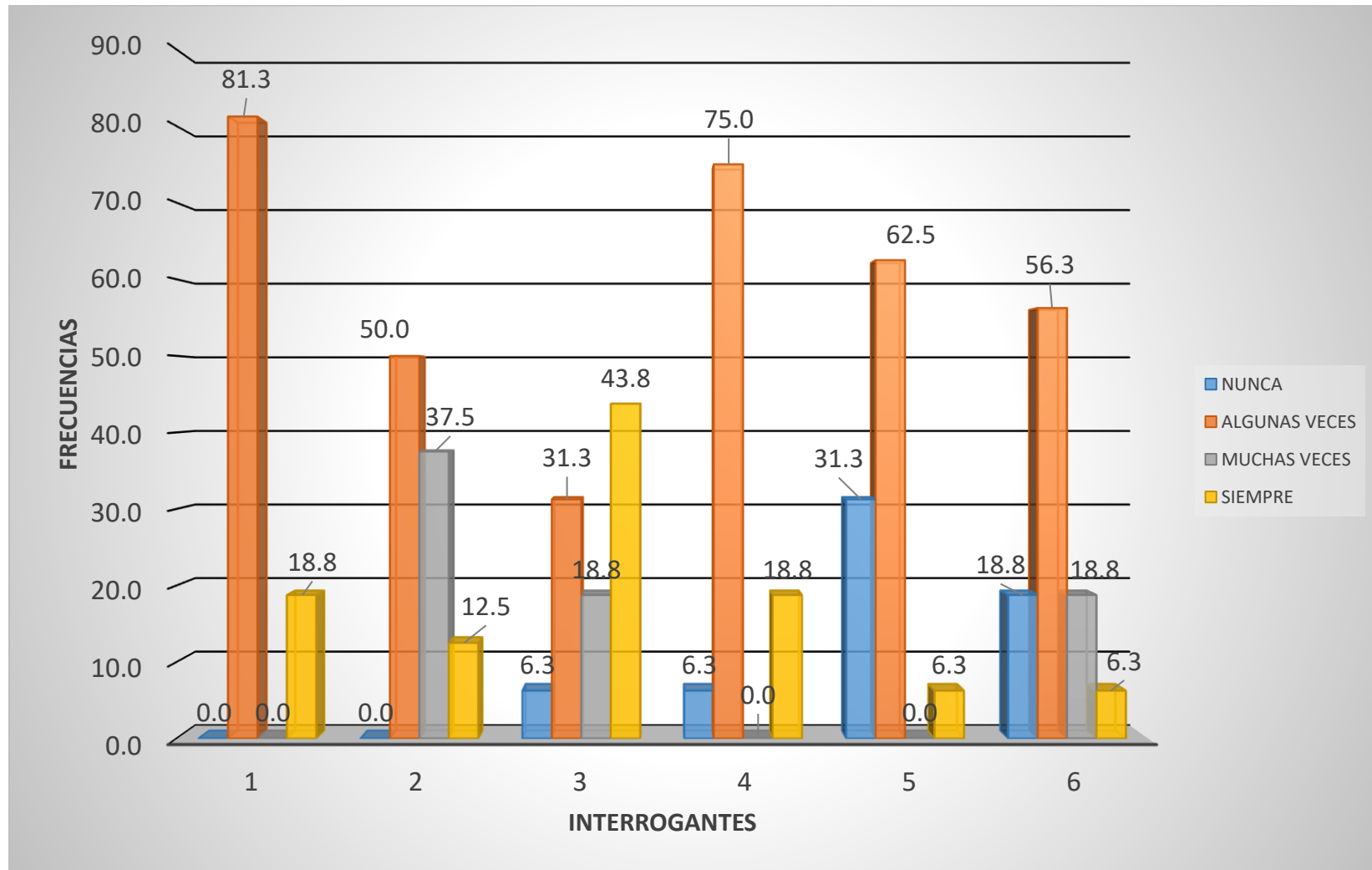
Cuando se les pregunto: ¿La empresa en la que usted labora se cumplen las expectativas planteadas?, las respuestas fueron; el 62,5% dijo que algunas veces, el 6,25% de los encuestados manifestó que siempre y el 31,25% mencionó que nunca.

Finalmente, se les preguntó: ¿En su opinión el cumplimiento de expectativas es de acuerdo a los documentos de gestión?, al respecto, el 56,25% mencionó que algunas veces, el 18,75% refirió que muchas veces, el 6,25% dijo que siempre y sólo el 18,75% consideró que nunca el cumplimiento de expectativas es de acuerdo a los documentos de gestión.

Para poder tener una visión global respecto a esta dimensión, mostramos a continuación la figura que contiene los resultados obtenidos en la encuesta.

Figura 3

Resultados porcentuales sobre la dimensión “plan estratégico”



- **Análisis de la dimensión “Reglamento de organizaciones y funciones”**

Dentro de esta dimensión se les pregunto lo siguiente: ¿La empresa en la que usted labora cuenta con un manual de organizaciones y funciones para cada área en específico?, las respuestas fueron las siguientes; 12,5% mencionaron que nunca, el 25% de los encuestados dijeron que algunas veces, mientras que el 43,75% indico que muchas veces y el 18,75% opino que siempre.

En los resultados también se obtuvieron un 75% de encuestados que opinaron que algunas veces está de acuerdo que las responsabilidades que adoptan la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma es la adecuada, mientras que el 18,75% dijo que siempre y un reducido 6,25% mencionó que nunca.

Para el 75% de los encuestados, algunas veces la alta dirección sigue un proceso para poder contar con todos los documentos de gestión necesarios, asimismo, para el 18,75% siempre se da lo mencionado, y solo el 6,25% de los encuestados niega esta situación.

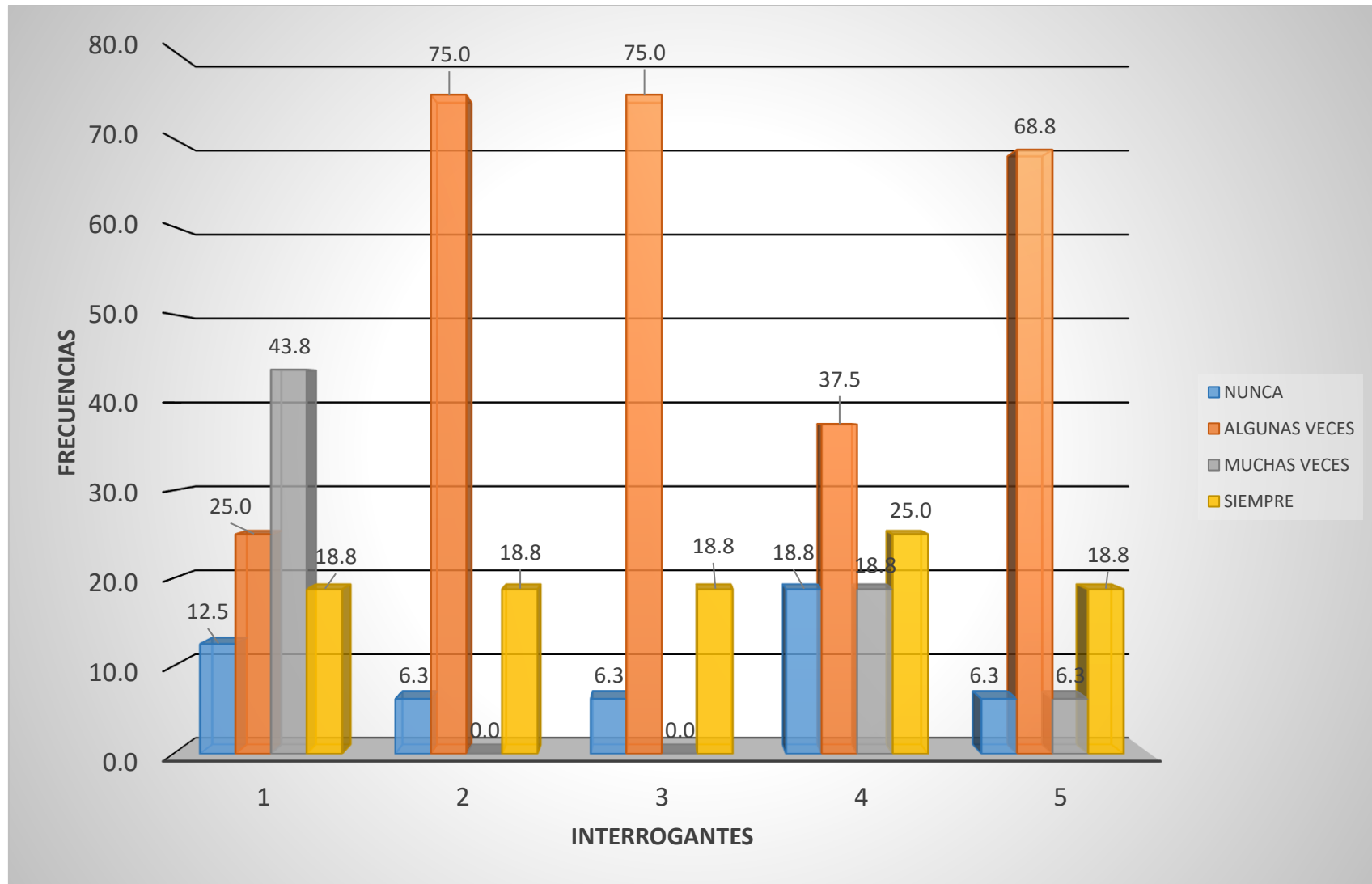
Cuando se les pregunto: ¿Cree Ud., que el proceso de dirección tiene que ver con la toma de decisiones?, el 18,75% de los encuestados negó lo formulado, el 37,50% mencionó que algunas veces, otro 18,75% de los encuestados menciono que muchas veces y un 25% reitero que siempre.

Finalmente, dentro de esta dimensión se les preguntó: ¿Se cuenta con un nivel jerárquico dentro de la empresa?, al respecto, un reducido 6,25% de los encuestados menciono que nunca, una mayoría de 68,75% dijo que algunas veces, otro 6,25% menciono que muchas veces y el 18,75% opino que siempre.

Tan igual que en la dimensión anterior, presentamos a continuación la figura que contempla los resultados dados para esta dimensión; cabe mencionar que las barras presentan los resultados numéricos redondeados.

Figura 4

Resultados porcentuales sobre la dimensión “Reglamento de organizaciones y funciones”



- **Análisis de la dimensión “Reglamento interno”**

Dentro de esta dimensión se les pregunto lo siguiente: ¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las obligaciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?, las respuestas fueron las siguientes; 6,25% mencionaron que nunca, el 68,75% de los encuestados dijeron que algunas veces, mientras que el 6,25% indico que muchas veces y el 18,75% opino que siempre.

En los resultados también se obtuvieron un 75% de encuestados que opinaron que algunas veces las obligaciones mediante el reglamento interno ayuda en los documentos de gestión de la organización, mientras que el 18,75% dijo que siempre y un reducido 6,25% mencionó que nunca.

Para el 68,75% de los encuestados, algunas veces existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las prohibiciones del trabajador en la empresa en la que usted labora, asimismo, para el 18,75% siempre se da lo mencionado, y solo el 6,25% de los encuestados niega esta situación.

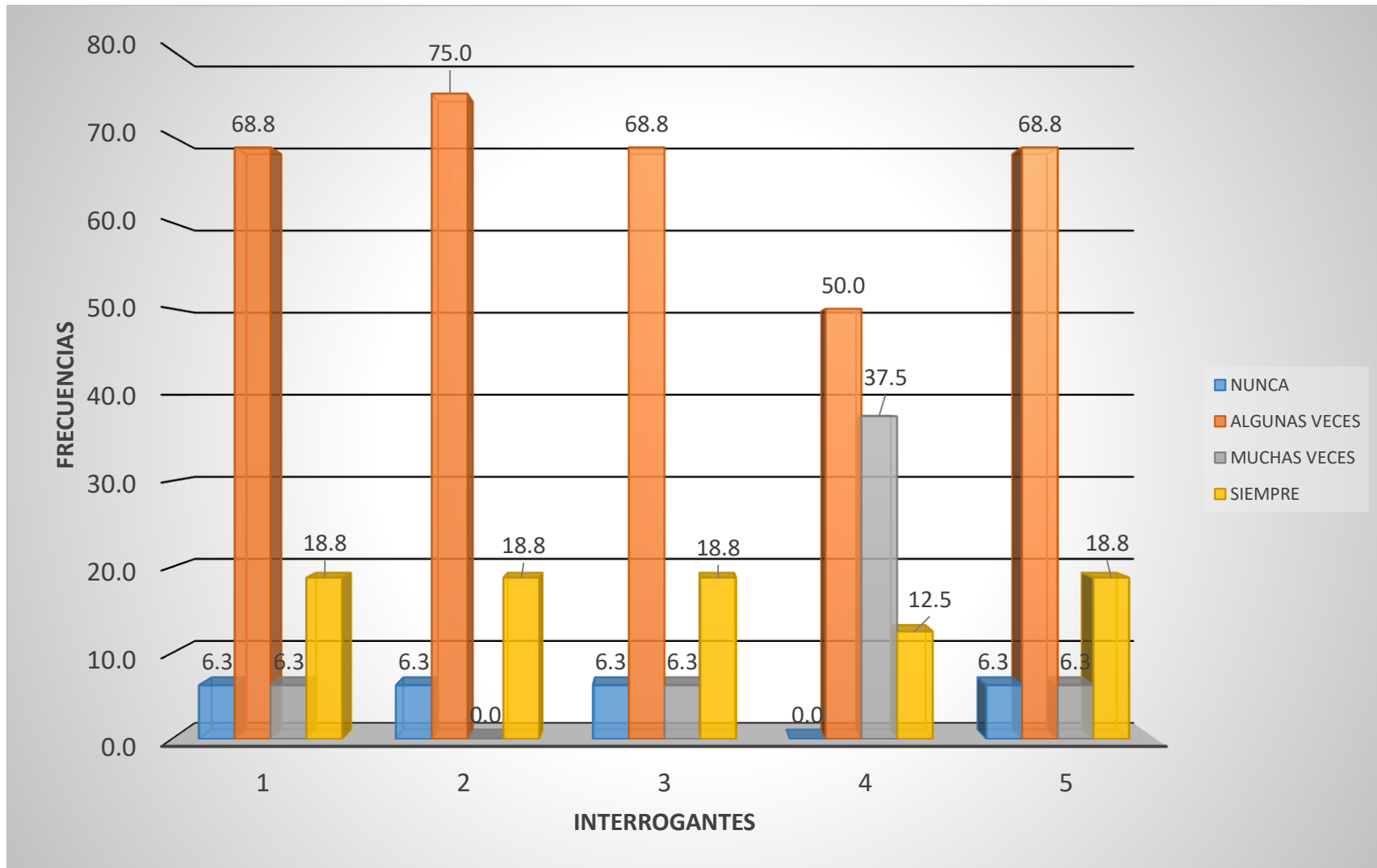
Cuando se les pregunto: ¿Esta Ud., de acuerdo que las prohibiciones estipuladas en el reglamento interno es el adecuado para la organización?, el 50% de los encuestados dijo que algunas veces, otro 37,50% de los encuestados menciono que muchas veces y un 12,5% reitero que siempre.

Finalmente, dentro de esta dimensión se les preguntó: ¿Se cuenta con una relación de trabajadores, asimismo donde refleje su historial labora?, al respecto, un reducido 6,25% de los encuestados menciono que nunca, una mayoría de 68,75% dijo que algunas veces, otro 6,25% menciono que muchas veces y el 18,75% opino que siempre.

Tan igual que en la dimensión anterior, presentamos a continuación la figura que contempla los resultados dados para esta dimensión; cabe mencionar que las barras presentan los resultados numéricos redondeados.

Figura 5

Resultados porcentuales sobre la dimensión “Reglamento interno”



B. Análisis e interpretación de la variable “Toma de decisiones”

- **Análisis de la dimensión “Decisiones de inversión”**

En primer lugar, dentro de esta dimensión se les formuló la siguiente pregunta: ¿La administración de la empresa en la que usted labora toman buenas decisiones para mejorar la empresa?, al respecto el 50% de los encuestados mencionaron que algunas veces, mientras que el 37,50% refirió que muchas veces y el 12,5% opinó que siempre la administración toma buenas decisiones.

Asimismo, se les preguntó lo siguiente: ¿Cree Ud., que la toma de decisiones tiene relación con los documentos de gestión de la organización?, al respecto el 43,75% mencionó que algunas veces, mientras que el 31,25% refirió que muchas veces y el 12,5% opino que siempre; en ese mismo porcentaje mencionaron que nunca la toma de decisiones tiene relación con los documentos de gestión.

Para el 56,25% de los encuestados algunas veces la organización tiene áreas funcionales que estén en deficiencias dentro de la toma de decisiones, el 31,25% opino que muchas veces y el 12,50% manifestó que siempre.

Una mayoría del 68,75% de los encuestados consideró que algunas veces las decisiones de inversión que toma la administración financiera son convenientes para mejorar el área económica de la empresa, mientras que el 6,25% refirió que muchas veces y el 18,75% opino que siempre y solo el 6,25% dijo que nunca.

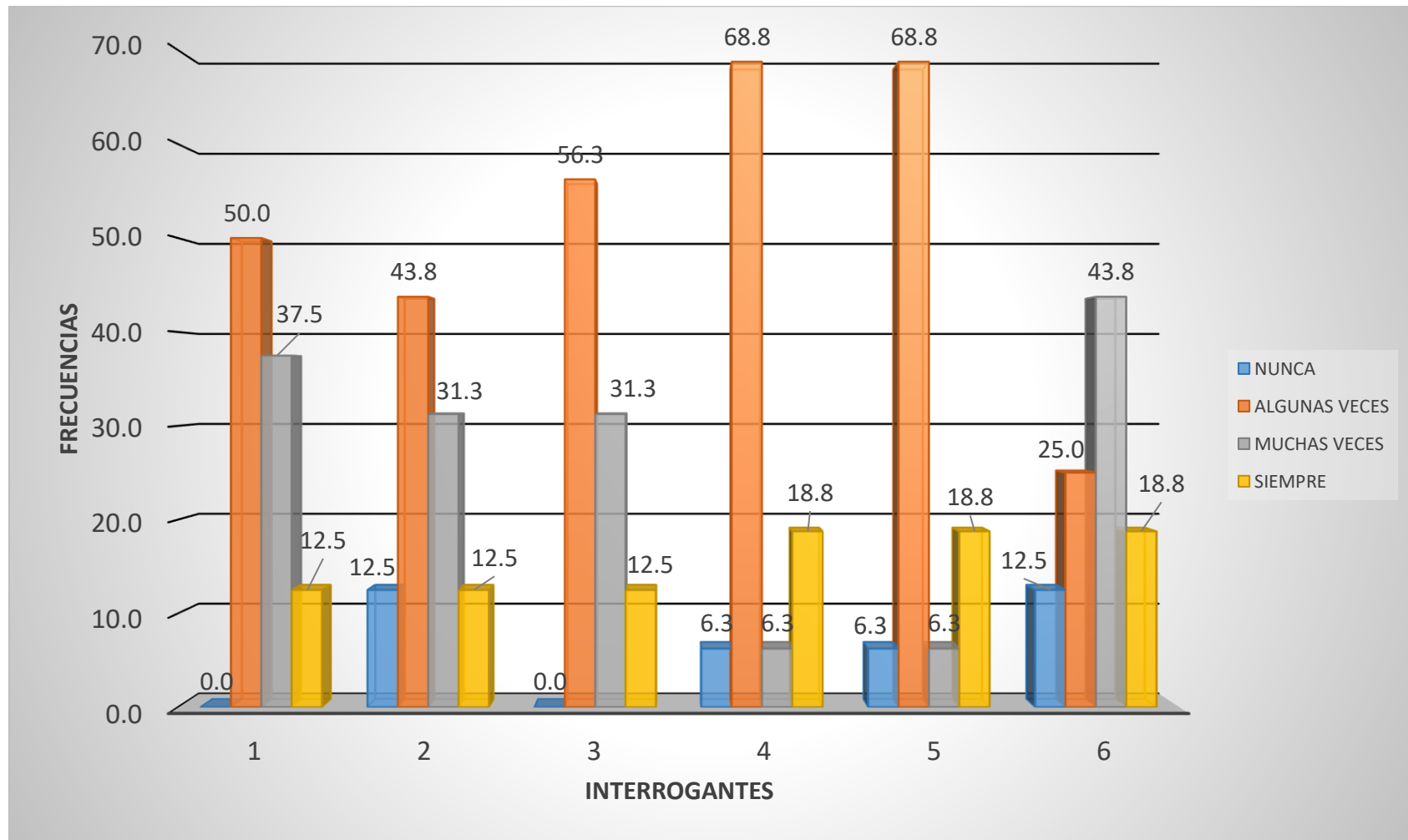
Cuando se les pregunto: ¿Ud., considera que el tipo de decisión incide en los documentos de gestión de la organización?, las respuestas fueron; el 68,75% dijo que algunas veces, el 6,25% de los encuestados manifestó que muchas veces, el 18,75% refirió que siempre y el 6,25% mencionó que nunca.

Finalmente, se les preguntó: ¿Esta Ud., de acuerdo con las decisiones que se toman dentro de la organización?, al respecto, el 25% mencionó que algunas veces, el 43,75% refirió que muchas veces, el 18,75% dijo que siempre y sólo el 12,5% consideró que nunca está de acuerdo con las decisiones que se toma dentro de la organización.

A continuación, se muestra la figura con los resultados porcentuales redondeados.

Figura 6

Resultados porcentuales sobre la dimensión “Decisiones de inversión”



- **Análisis de la dimensión “Decisiones de financiamiento”**

Dentro de esta dimensión se les pregunto lo siguiente: ¿Las áreas de la empresa han mejorado con las decisiones que tomaron anteriormente la administración?, las respuestas fueron las siguientes; el 50% de los encuestados dijeron que algunas veces, mientras que el 37,5% indico que muchas veces y el 12,5% opino que siempre.

En los resultados también se obtuvieron un 68,75% de encuestados que opinaron que algunas veces la toma de decisiones mejora las áreas que tienen falencias dentro de la organización, mientras que el 6,25% dijo que muchas veces, mientras que el 18,75% señalo que siempre y un reducido 6,25% mencionó que nunca.

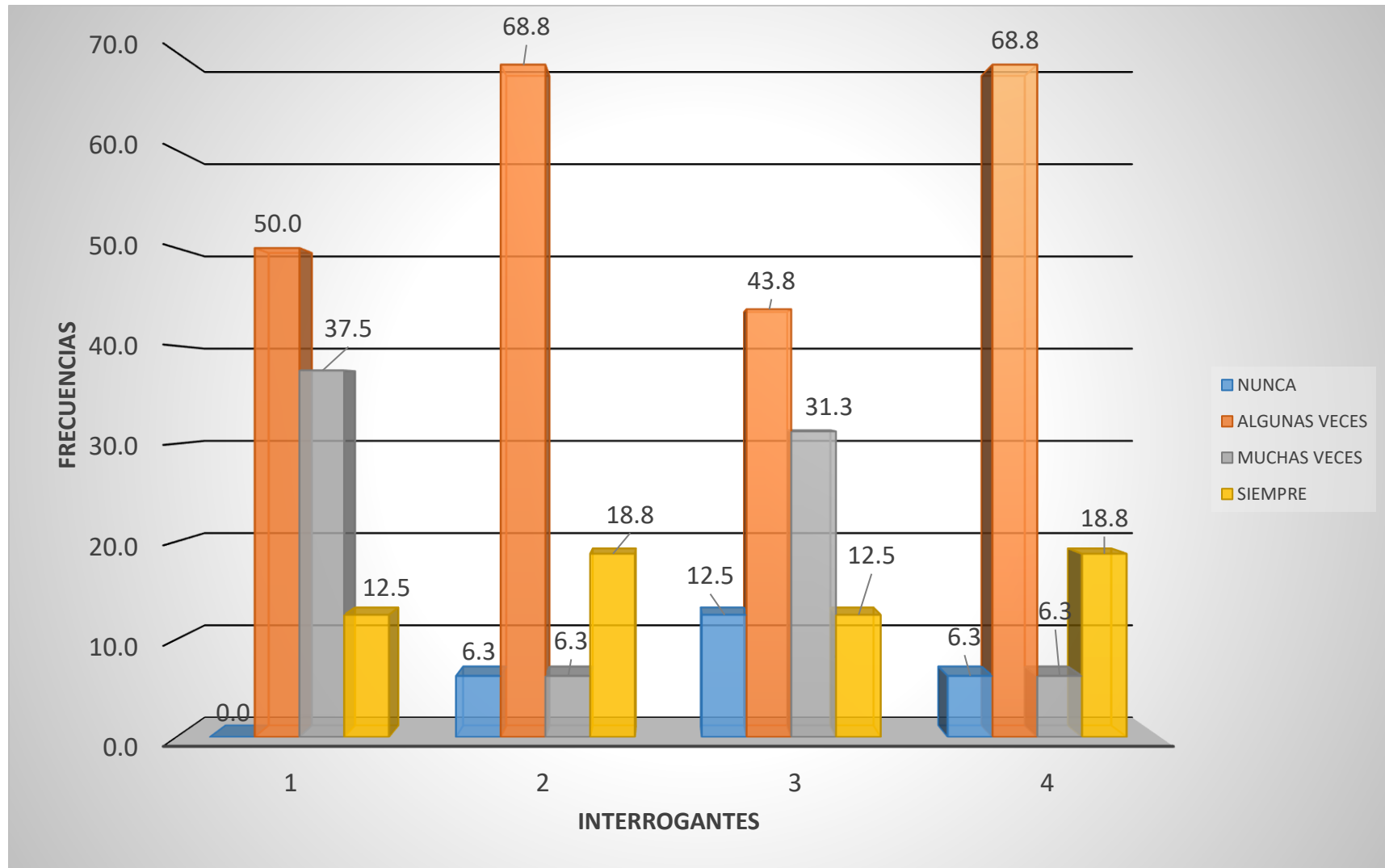
Para el 43,75% de los encuestados, algunas veces se toman decisiones para poder adquirir financiamiento de los bancos para la empresa, asimismo, para el 31,25% muchas veces se da lo indicado, mientras que para el 12,5% siempre se da lo mencionado, y solo el 12,5% de los encuestados niega esta situación.

Cuando se les pregunto: ¿Cree Ud., que las combinaciones de fuentes están relacionadas con los documentos de gestión?, el 68,75% de los encuestados dijo que algunas veces, mientras que el 6,25% de los encuestados menciono que muchas veces y un 18,75% reitero que siempre; solo el 6,25% refirió que nunca.

Tan igual que en la dimensión anterior, presentamos a continuación la figura que contempla los resultados dados para esta dimensión; cabe mencionar que las barras presentan los resultados numéricos redondeados.

Figura 7

Resultados porcentuales sobre la dimensión “Decisiones de financiamiento”



- **Análisis de la dimensión “Decisiones de operación”**

Dentro de esta dimensión se les pregunto lo siguiente: ¿La utilización de los recursos de la empresa son adecuados para la empresa?, las respuestas fueron las siguientes; 6,25% mencionaron que nunca, el 68,75% de los encuestados dijeron que algunas veces, mientras que el 6,25% indico que muchas veces y el 18,75% opino que siempre.

En los resultados también se obtuvieron un 68,75% de encuestados que opinaron que algunas veces la utilización de los recursos ayuda a incrementar la toma de decisiones, mientras que el 6,25% refirió que muchas veces, mientras que el 18,75% dijo que siempre y un reducido 6,25% admitió que nunca.

Para el 25% de los encuestados, algunas veces los recursos disponibles de la empresa son utilizados de manera adecuada, asimismo, para el 43,75% muchas veces se da lo mencionado, mientras que para el 18,75% siempre se da la utilización adecuada de los recursos, y solo el 12,5% de los encuestados niega esta situación.

Cuando se les pregunto: ¿Sabe Ud., si existen recursos disponibles dentro de la organización?, el 50% de los encuestados dijo que algunas veces, otro 37,50% de los encuestados menciono que muchas veces y un 12,5% reitero que siempre.

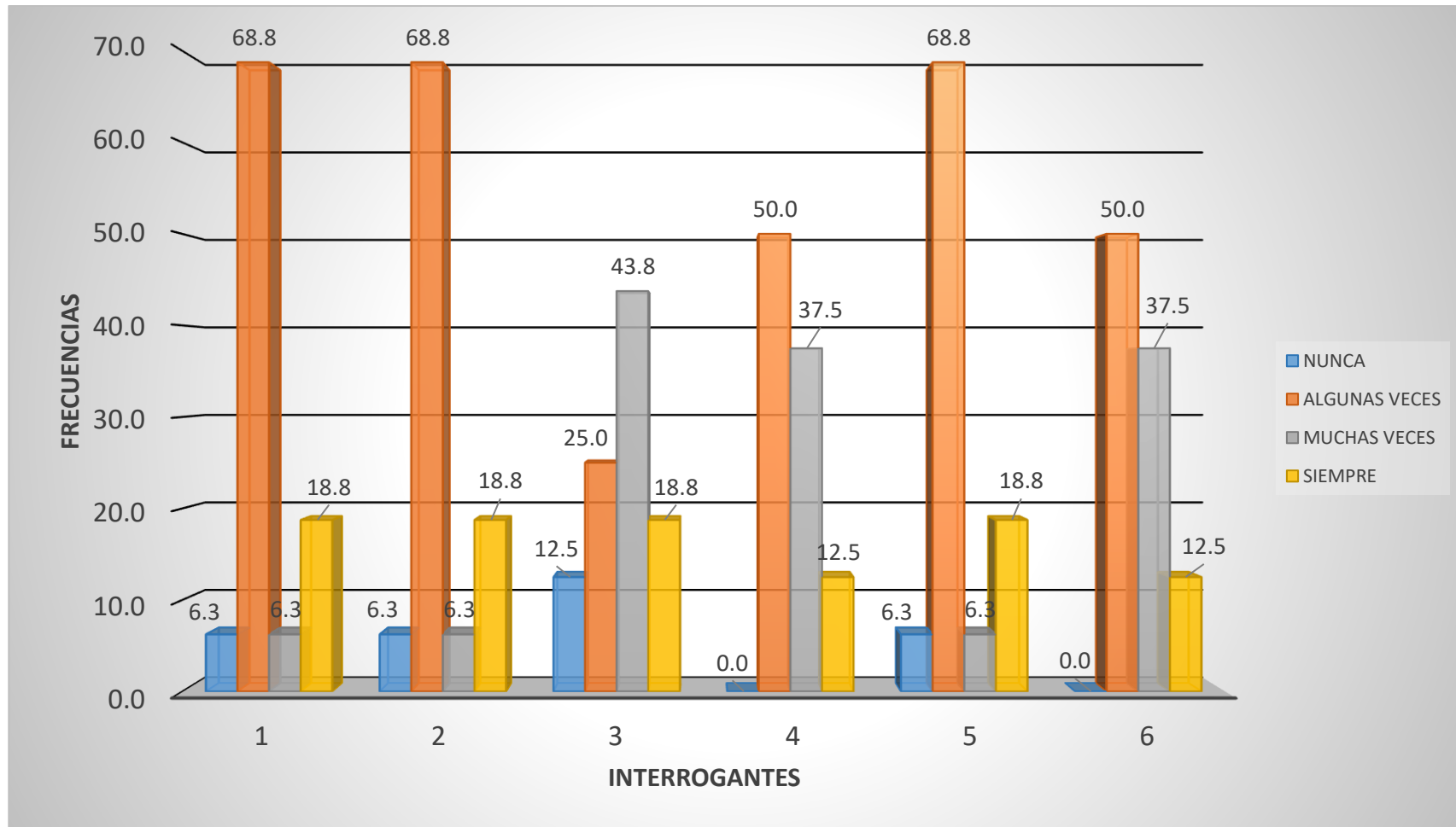
Dentro de esta dimensión también se les pregunto lo siguiente: ¿Se realiza el uso eficiente de los recursos?, las respuestas fueron las siguientes; 6,25% mencionaron que nunca, el 68,75% de los encuestados dijeron que algunas veces, mientras que el 6,25% indico que muchas veces y el 18,75% opino que siempre.

Finalmente, dentro de esta dimensión se les preguntó: ¿Cree Ud., que el uso eficiente de las decisiones de operación es fundamental para la organización?, al respecto, el 50% dijo que algunas veces, otro 37,5% menciono que muchas veces y el 12,5% opino que siempre es fundamental las decisiones de operación.

Tan igual que en la dimensión anterior, presentamos a continuación la figura que contempla los resultados dados para esta dimensión; cabe mencionar que las barras presentan los resultados numéricos redondeados.

Figura 8

Resultados porcentuales sobre la dimensión “Decisiones de operación”



5.2 Contrastación de hipótesis

En vista que realizamos el análisis de correlación de Spearman, en principio, es necesario tener en cuenta las escalas que nos permitan precisar el tipo de correlación que se determinó en la contrastación de cada una de las hipótesis específicas e hipótesis general; en tal sentido, damos a conocer la escala que guio la interpretación de la prueba de hipótesis.

Tabla 1

Escala de correlación

“-1”	“Relación negativa grande y perfecta”
“(-0,9 a -0,99)”	“Relación negativa muy alta”
“(-0,7 a -0,89)”	“Relación negativa alta”
“(-0,4 a -0,69)”	“Relación negativa moderada”
“(-0,2 a -0,39)”	“Relación negativa baja”
“(-0,01 a -0,19)”	“Relación negativa muy baja”
“0”	“Nula”
“(0,0 a 0,19)”	“Relación positiva muy baja”
“(0,2 a 0,39)”	“Relación positiva baja”
“(0,4 a 0,69)”	“Relación positiva moderada”
“(0,7 a 0,89)”	“Relación positiva alta”
“(0,9 a 0,99)”	“Relación positiva muy alta”
“1”	“Relación positiva grande y perfecta”

5.2.1 Contratación de la hipótesis general

- *Planteamiento de la hipótesis:*

H_a: Existe relación significativa entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

H_o: No Existe relación significativa entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma

$$H_o : \rho_s = 0$$

- *Nivel de significancia:*

El nivel de significancia es $\alpha = 0.05$, es decir el 5%

- *Estadístico de prueba:* El estadístico fue la Rho de Spearman

Tabla 2

Correlación entre documentos de gestión y la toma de decisiones

		DOCUMENTOS. DE.GESTIÓN	TOMA.DE DECISIONES
Rho de Spearman	DOCUMENTOS.DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	16
	TOMA.DE.DECISIONES	Coeficiente de correlación	,643**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	16

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

- ***Lectura del p valor:***

Podemos apreciar que el $p < 0,05$.

- ***Regla de decisión:***

Si $p < \alpha$ aceptamos la hipótesis alterna

Si $p > \alpha$ aceptamos la hipótesis nula

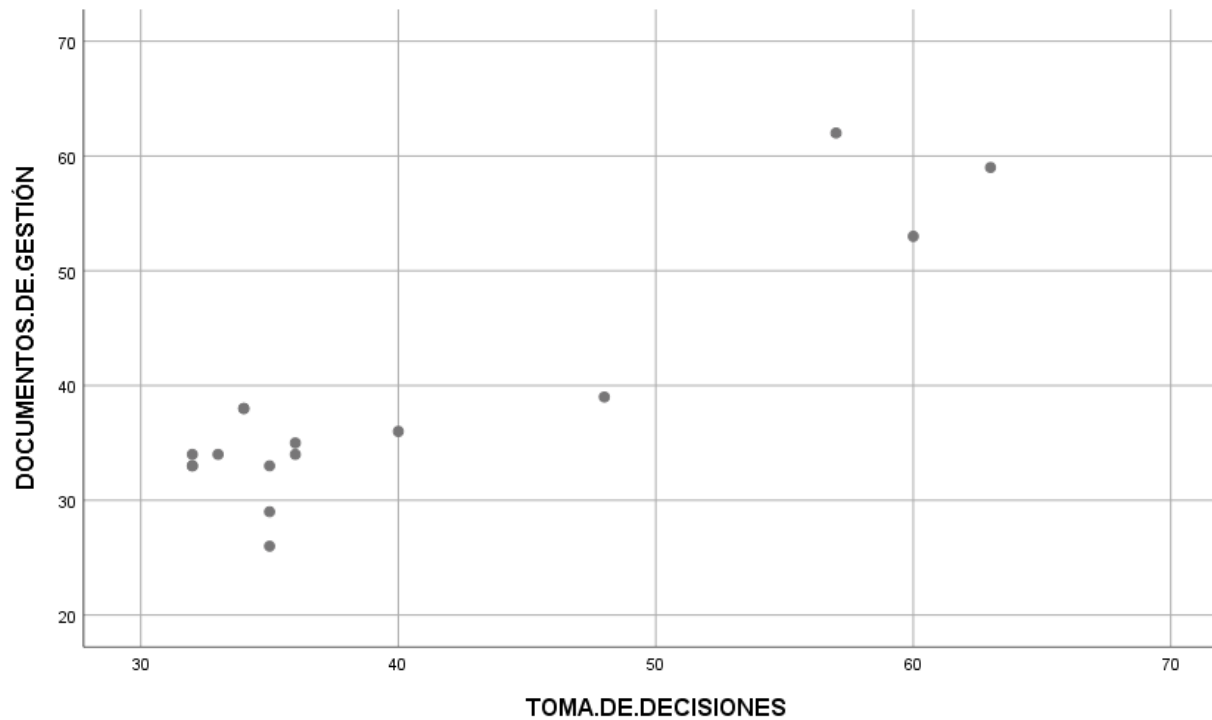
- ***Conclusión estadística:***

Con un 95% de confianza llegamos a aceptar la hipótesis alterna, es decir:

H_a: Existe relación significativa entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

Figura 1

Dispersión documentos de gestión y toma de decisiones



5.2.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1

- **Planteamiento de la hipótesis:**

Ha: Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

Ho: No Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

$$H_o : \rho_s = 0$$

- **Nivel de significancia:**

El nivel de significancia es $\alpha = 0.05$, es decir el 5%

- **Estadístico de prueba:** El estadístico fue la Rho de Spearman

Tabla 3

Correlación entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión

		DOCUMENTOS. DE.GESTIÓN	DECISIONES DE.INVERSIÓN	
Rho de Spearman	DOCUMENTOS.DE. GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	16	
	DECISIONES.DE INVERSIÓN	Coeficiente de correlación	,934**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

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

- ***Lectura del p valor:***

Podemos apreciar que el $p < 0,05$.

- ***Regla de decisión:***

Si $p < \alpha$ aceptamos la hipótesis alterna

Si $p > \alpha$ aceptamos la hipótesis nula

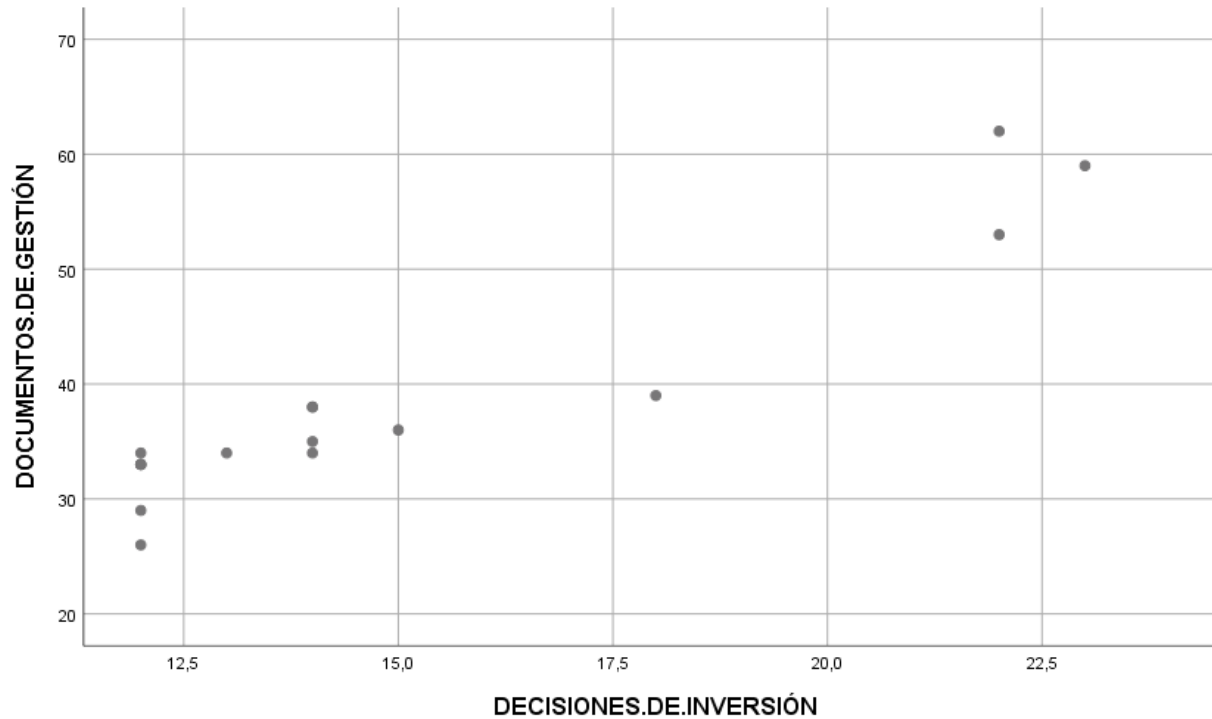
- ***Conclusión estadística:***

Con un 95% de confianza llegamos a aceptar la hipótesis alterna, es decir:

H_a: Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

Figura 2

Dispersión entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión



Hipótesis Especifica 2

- ***Planteamiento de la hipótesis:***

H_a: Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

Ho: No Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

$$H_o : \rho_s = 0$$

▪ **Nivel de significancia:**

El nivel de significancia es $\alpha = 0.05$, es decir el 5%

- **Estadístico de prueba:** El estadístico fue la Rho de Spearman

Tabla 4
Correlación entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento

			DOCUMENTOS. DE.GESTIÓN	DECISIONES DE FINANCIAMIENTO
Rho de Spearman	DOCUMENTOS.DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	16	16
	DECISIONES.DE FINANCIAMIENTO	Coeficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	16	16

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

- ***Lectura del p valor:***

Podemos apreciar que el $p < 0,05$.

- ***Regla de decisión:***

Si $p < \alpha$ aceptamos la hipótesis alterna

Si $p > \alpha$ aceptamos la hipótesis nula

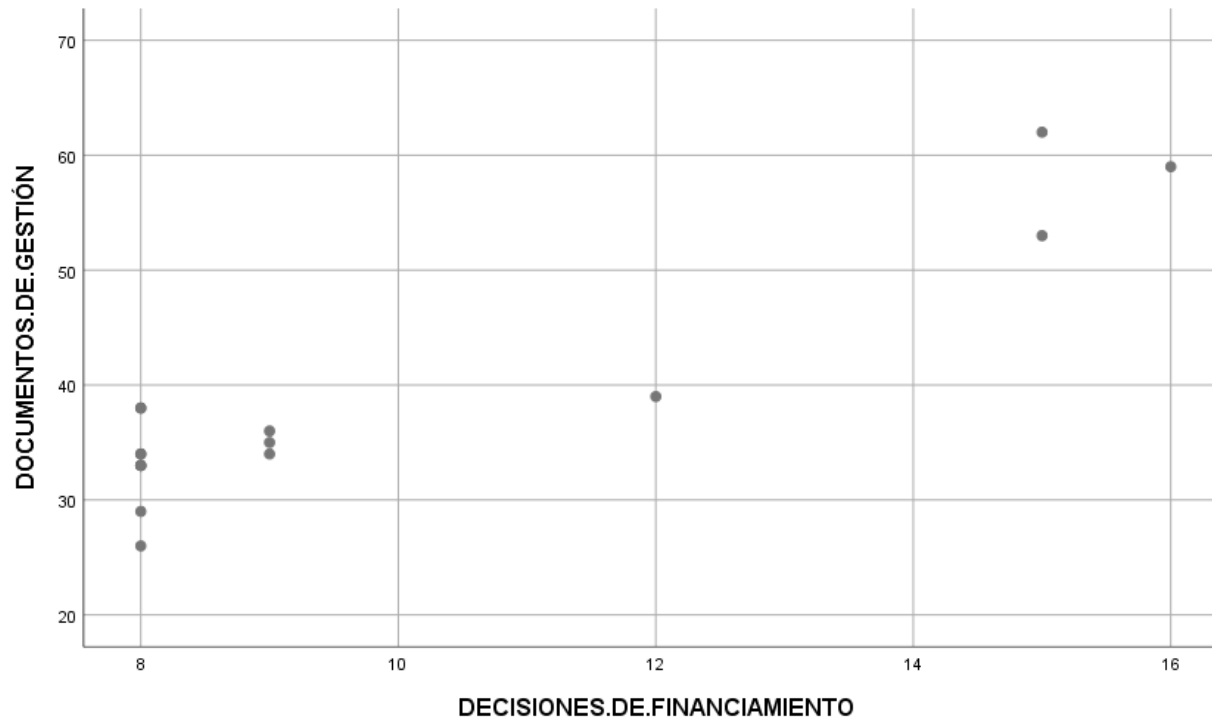
- ***Conclusión estadística:***

Con un 95% de confianza llegamos a aceptar la hipótesis alterna, es decir:

H_a: Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

Figura 3

Dispersión entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento



Hipótesis Especifica 3

- *Planteamiento de la hipótesis:*

H_a: Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

Ho: No Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

▪ **Nivel de significancia:**

El nivel de significancia es $\alpha = 0.05$, es decir el 5%

- **Estadístico de prueba:** El estadístico fue la Rho de Spearman

Tabla 5

Correlación entre los documentos de gestión y las decisiones de operación

		DOCUMENTOS. DE.GESTIÓN	DECISIONES DE OPERACIÓN
Rho de Spearman	DOCUMENTOS.DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	16
	DECISIONES.DE OPERACIÓN	Coeficiente de correlación	,897**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	16

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

- ***Lectura del p valor:***

Podemos apreciar que el $p < 0,05$.

- ***Regla de decisión:***

Si $p < \alpha$ aceptamos la hipótesis alterna

Si $p > \alpha$ aceptamos la hipótesis nula

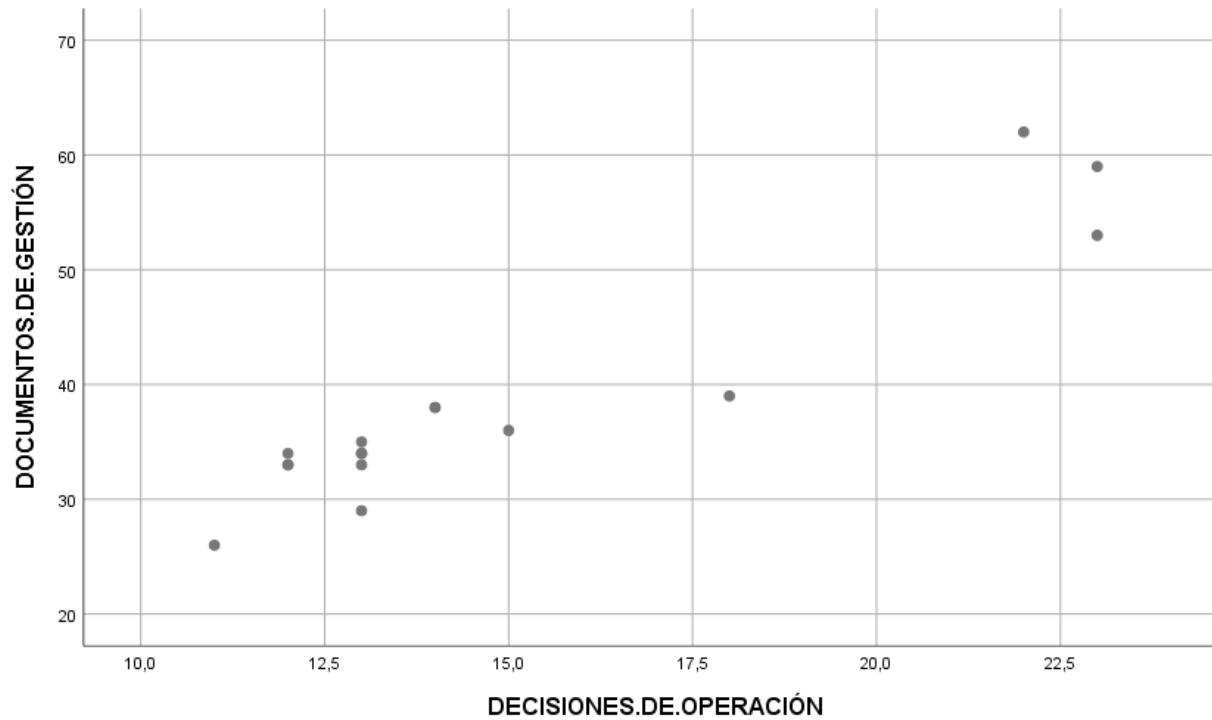
- ***Conclusión estadística:***

Con un 95% de confianza llegamos a aceptar la hipótesis alterna, es decir:

H_a: Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

Figura 4

Dispersión entre los documentos de gestión y las decisiones de operación



ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A quedado demostrado con el trabajo de investigación que la práctica de la toma de decisiones mejorara los documentos de gestión, que servirán de mucha utilidad para las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma.

Inmediatamente después de haber llevado a cabo el trabajo de campo en la realidad problemática se ha comprobado, que, durante la encuesta, las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Huancayo no se preocupan por la toma de decisiones, es decir que no cumplen con los objetivos y metas establecidas dentro de la organización, y es por eso que no se obtienen desarrollos dentro de la entidad.

De esta manera se ha formulado el problema ¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?

Las referencias encontradas están en relación con el objeto de estudio a nivel internacional, Figuera (2016) quien sustentó la tesis “La información contable como herramienta para la toma de decisiones en la empresa arroz Garabí S.A.”; para optar el título profesional de ingeniero en Contabilidad y auditoría. Su objetivo general de estudio fue evaluar la información contable y el impacto que tiene la misma en la toma de decisiones. Para ello utilizó la metodología siguiente: enfoque cualitativo y de nivel descriptivo, la población estuvo conformada por 2 responsables del análisis de la información financiera 1 (Gerente general), 1(Contador general). Su principal conclusión fue que la empresa necesita un sistema contable eficiente que le permita tener un mayor control en las actividades diarias que realiza, además, sean archivados en medios magnéticos. Asimismo, a nivel nacional Peralta (2016) sustentó la investigación: “Documentos de gestión en el rendimiento de los trabajadores del I.E.S.T.P. Fibonacci Huánuco 2016” sustentado en la Universidad de Huánuco; para optar el título profesional. El objetivo fue establecer la influencia que tiene los documentos de gestión en el rendimiento

de sus trabajadores académicos y administrativos. LA metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, su población constituida por 50 trabajadores entre administrativos y docentes. Su principal conclusión fue que, el Plan estratégico elaborado por el Instituto influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores administrativos y docentes.

Los resultados de la investigación, demuestran que existe una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,850, lo cual nos permite aseverar que, mientras existan buenas decisiones dentro de la entidad, existirán buenos documentos de gestión.

En concordancia a la variable 1, los resultados según la tabla 6 y el grafico 1, se pudo observar que, de los 08 trabajadores encuestados, el 50,0% (04) manifestaron conocer de manera regular; el 50,0% (04) manifestaron conocer de manera aceptable. De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que los trabajadores encuestados tienen un conocimiento aceptable sobre los documentos de gestión con respecto a la toma de decisiones.

En relación a la variable 2, sobre los resultados según la tabla 10 grafico 5, se pudo observar que, de los 08 trabajadores encuestados, el 75,0% (06) manifestaron conocer de manera regular; el 25,0% (02) manifestaron conocer de manera aceptable. De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que los trabajadores encuestados tienen un conocimiento regular sobre la toma de decisiones con respecto a los documentos de gestión.

Posteriormente, se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para el desarrollo de la enseñanza científica, que constituye herramientas esenciales para el desarrollo del conocimiento de investigación.

CONCLUSIONES

1. En concordancia con el primer objetivo específico que menciona identificar la relación que existe entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma; los resultados a los que arriba nuestra investigación nos conduce a concluir que existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma; afirmación que se da por cuanto el p valor es 0,000, siendo menor que 0,05; asimismo, la correlación Rho de Spearman es positiva siendo su valor de 0,934 puntos.
2. Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico que literalmente señala identificar la relación que existe entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma; los resultados a los que llegamos nos conduce a concluir que existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma; es significativa por cuanto

el p valor es 0,001, siendo menor que 0,05; asimismo, la correlación Rho de Spearman es positiva siendo su valor de 0,767 puntos.

3. Dado que el tercer objetivo específico señala identificar la relación que existe entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma; los resultados a los que arribamos nos conduce a concluir que existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma; es significativa por cuanto el p valor es 0,000, siendo menor que 0,05; asimismo, es directa ya la correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0,897 puntos.
4. Finalmente, en concordancia con el objetivo general que literalmente indica determinar la relación que existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma, los resultados nos conduce a concluir con un 95% de confianza, que existe relación significativa entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma; es significativa por cuanto el p valor es 0,007, siendo menor que 0,05; asimismo, el valor de correlación Rho de Spearman tiene un valor positivo y es de 0,643 puntos.

RECOMENDACIONES

1. Recomendamos la publicación de los resultados por cuanto nos permite conocer, precisar y comprender la asociación de los documentos de gestión y la toma de decisiones en un contexto específico y en particular en una organización empresarial de servicios de saneamiento, información cuyos resultados contribuirán a fomentar explicaciones y predicciones respecto a la gestión y la toma de decisiones en empresas de saneamiento.
2. Recomendamos que las distintas gerencias de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma promuevan el adiestramiento de los trabajadores y usuarios de la empresa, para que puedan comprender y ser partícipe de la toma de decisiones que permita una gestión eficiente, eficaz y productiva.
3. Se recomienda que los egresados y estudiantes de la universidad, utilicen esta investigación para desarrollar trabajos científicos en el nivel explicativo y predictivo respecto a las variables toma de decisiones y gestión; futuros trabajos que indudablemente han de utilizar nuevos métodos de investigación.
4. Recomendamos tener cautela respecto a la generalización de los resultados de nuestra investigación, mencionamos este aspecto por cuanto el estudio considera datos e

información de una realidad específica; y, por consiguiente, los resultados se ciñen bajo esta realidad; en tal sentido se debe tener cuidado en la aplicación correcta de los resultados ya que las realidades de las empresas de saneamiento tienen ciertas diferencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, A., Vicente V. (2018). “El sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón – Pasco” (Universidad César Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30008/alarcon_av.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Cabrera, C., María de los A. (2015). La toma de decisiones en comunicación organizacional (Universidad Rey Juan Carlos). Recuperado de https://ciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/tesis_mariangeles_cabrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, A., Freddy F. (2017). “El análisis financiero y la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., cantón Tisaleo”. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
- Escalante, F. P. (2011). Dirección y organización de empresas públicas y privadas (MACHI.). España.
- Figuera, V., Cesar A. (2016). “La información contable como herramienta para la toma de decisiones en la empresa arroz GARABÍ S.A.” (Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1332/1/T-ULVR-1210.pdf>
- Fincowsky, E., & Krieger, M. (2011). “Comportamiento organizacional: enfoque para América Latina. Pearson Educación”.
- Flor, S., Marisol C. (2018). Propuesta de un sistema de gestión de documentos en una empresa constructora de carreteras en Moquegua 2018. (Universidad César Vallejo). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27114/flor_sm.pdf?sequence=1
& isAllowed=y

Guía de Prioritarios. (2019). El reglamento interno. Recuperado de www.paritarios.cl

Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2002). *Administración: un enfoque basado en competencias*. Thomson.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y Mixta*. México: McGraw-Hill.

Manchego, T. (2016). “Análisis financiero y la toma de decisiones en la clínica PROMEDIC. Lima - Perú: JCM editores”.

Moreno, S. M. (2012). *Organización y administración de empresas una visión práctica*.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=308766>

Muñoz Razo Carlos. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México. Prentice Hall.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romer, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Oседа, G. y Cori, S. (2017). *Teoría y práctica de la investigación científica*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Perú.

Peralta, B., Luz E. (2016). *Documentos de Gestión en el Rendimiento de los Trabajadores del I.E.S.T.P. Fibonacci Huánuco 2016* (Universidad de Huánuco). Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/337/T047-70499818-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, F. (2013). *Crecimiento organizacional, profesional y personal* (Perú Eperfil).

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Lima: Visión Universitaria.

Tamayo Tamayo, M. (1998). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Tarazona Pérez, F. (1998). *Teoría y Metodología de la Investigación*. Editorial Omega. Huancayo – Perú.

ANEXOS

- Anexo N° 01: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables
- Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento
- Anexo N° 04: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación
- Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento
- Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos
- Anexo N° 07: Consentimiento informado
- Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento

Anexo 1: Matriz de Consistencia

“Documentos de gestión y Toma de decisiones en la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.C.L. Tarma – 2019”

Problema General	Objetivo General:	Hipótesis General	Variables	MÉTODO
¿De qué manera se relaciona los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?	Determinar la relación que existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma	Existe relación significativa entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma	Variable 1: Documentos de gestión <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan estratégico ▪ ROF ▪ Reglamento interno Variable 2: Toma de decisiones <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decisiones de inversión ▪ Decisiones de financiamiento ▪ Decisiones de operación 	Enfoque: Cuantitativo Método general: Científico Métodos específicos: Análisis – síntesis, descriptivo, cuantitativo. Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño de la investigación: No experimental Descriptivo correlacional <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> </div> Donde: M = Muestra O ₁ = Observación de la V.1. O ₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		
¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?	Identificar la relación que existe entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma	Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de inversión en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma		

<p>¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma</p>	<p>Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de financiamiento en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma</p>		<p>Población La población de la investigación es de 16 trabajadores. Muestra La muestra es censal, por consiguiente, es 16 trabajadores.</p>
<p>¿Qué relación existe entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma</p>	<p>Existe relación significativa entre los documentos de gestión y las decisiones de operación en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de las municipalidades distritales de la provincia de Tarma</p>		<p>La técnica de recolección de datos será la encuesta. El instrumento para la recolección de datos que se utilizará será el cuestionario.</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R.L. Tarma 2019.

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Documentos de gestión	Ramos (2013; p.25) “Los documentos de gestión son herramientas fundamentales para el desarrollo de la empresa. Son muchos los que existen, entre ellos, El Plan Estratégico, ROF, MOF, MAPRO, RIT, entre otros que pueda diseñar estándares empresariales para la producción del servicio”	Los documentos de gestión se operativizan cuando se cuentan con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan estratégico (Pe) ✓ Reglamento de organizaciones y funciones (ROF) 	Plan estratégico “Es el plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años, para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses” Ramos (2013).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asumir decisiones estratégicas de manera oportuna. ✓ Demostrar competitividad en las diversas acciones ejecutadas. ✓ Cumplir con las expectativas que demanda el servicio. 	Ordinal

		<p>✓ Reglamento interno (Ri)</p>	<p>Reglamento de organizaciones y funciones “Deberá ser empleado como un instrumento de gestión administrativa, para establecer campos funcionales y responsabilidades y como un medio para efectuar el proceso de dirección y control”. Ramos (2013; p.25)</p>	<p>✓ Asumir responsabilidad es de manera idónea</p> <p>✓ Conocer el proceso de dirección teniendo en cuenta las funciones específicas.</p> <p>✓ Considerar el nivel jerárquico en el organigrama funcional.</p>	
			<p>Reglamento interno “El Reglamento Interno es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa” Ramos (2013)</p>	<p>✓ Asumir las obligaciones de manera correcta y oportuna.</p> <p>✓ Considerar las prohibiciones en el desempeño de las labores.</p> <p>✓ Interactuar las labores en beneficio de un mejor servicio.</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V2: Toma de decisiones	(Fincowsky & Krieger, 2011, p. 223) “La toma de decisiones es un proceso de prueba. Hay decisiones que son correctas y sus resultados beneficiosos con un margen mínimo de error, generalmente porque permite la experiencia y el dominio de un campo o energía específica del que las toma. Lo importante radica en la intención, actitud y valores que se manejan en el proceso. Muchos hechos y circunstancias que casi siempre están fuera de control	Las acciones u operaciones para la toma de decisiones (Td) implican a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Decisiones de inversión (Di) ✓ Decisiones de financiamiento (Df) ✓ Decisiones de operación (Do) En tal sentido: $Td=f(Di+Df+Do)$	Decisiones de inversión “Son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera vale la pena aclarar, que este tipo de decisiones se toma con la involucración de diferentes áreas funcionales de la organización” (Fincowsky & Krieger, 2011).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar las áreas funcionales dentro de la organización. ✓ Diferenciar el tipo de decisiones para un mejor servicio. 	Ordinal
			Decisiones de financiamiento “Son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera en el escenario donde se cuestiona sobre las mejores combinaciones de fuentes” (Fincowsky & Krieger, 2011)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar mejoras en las áreas para el buen desempeño de las mismas ✓ Asumir fuentes de financiamiento o que permitan la ejecución de obras y 	

	que afectan el proceso de toma de decisiones”.			servicios de calidad.	
			<p>Decisiones de operación “Las decisiones de operación son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera en el escenario en el que se cuestione acerca de una utilización eficiente de los recursos disponibles” (Fincowsky & Krieger, 2011).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar recursos de manera óptima y oportuna. ✓ Considerar recursos disponibles para el desempeño de las actividades. ✓ Utilizar de manera eficiente los recursos disponibles. 	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación que existe entre los documentos de gestión y la toma de decisiones en la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R.L. Tarma 2019.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	N°	OPCIONES DE RESPUESTA
V1: Documentos de gestión	Plan estratégico	Decisiones estratégicas	¿La empresa en la que usted labora cuenta con todos los documentos de gestión?	1	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
			¿Cree Ud., que existe relación entre los documentos de gestión y la toma de decisiones?	2	
		competitividad	¿La administración cuenta con un plan estratégico para poder prevenir riesgos?	3	
			¿A su parecer el plan estratégico está relacionado con la toma de decisiones?	4	
		Cumplimiento de expectativas	¿La empresa en la que usted labora se cumplen las expectativas planteadas?	5	
			¿En su opinión el cumplimiento de expectativas es de acuerdo a los documentos de gestión?	6	
	Reglamento de organizaciones y funciones	Responsabilidades	¿La empresa en la que usted labora cuenta con un manual de organizaciones y funciones para cada área en específico?	7	
			¿Ud., está de acuerdo que las responsabilidades que adoptan la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma es la adecuada?	8	
		Proceso de dirección	¿La alta dirección sigue un proceso para poder contar con todos los documentos de gestión necesarios?	9	
			¿Cree Ud., que el proceso de dirección tiene que ver con la toma de decisiones?	10	

		Nivel jerárquico	¿Se cuenta con un nivel jerárquico dentro de la empresa?	11
	Reglamento interno	Obligaciones	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las obligaciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	12
			¿En su opinión las obligaciones mediante el reglamento interno ayuda en los documentos de gestión de la organización?	13
		Prohibiciones	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las prohibiciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	14
			¿Esta Ud., de acuerdo que las prohibiciones estipuladas en el reglamento interno es el adecuado para la organización?	15
		Relación de las labores	¿Se cuenta con una relación de trabajadores, asimismo donde refleje su historial labora?	16

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	N°	OPCIONES DE RESPUESTA
V2: Toma de decisiones	Decisiones de inversión	Áreas funcionales	¿La administración de la empresa en la que usted labora toman buenas decisiones para mejorar la empresa?	1	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
			¿Cree Ud., que la toma de decisiones tiene relación con los documentos de gestión de la organización?	2	
			¿A su parecer la organización tiene áreas funcionales que estén en deficiencias dentro de la toma de decisiones?	3	
		Tipo de decisiones	¿Las decisiones de inversión que toma la administración financiera son convenientes para mejorar el área económica de la empresa?	4	

		¿Ud., considera que el tipo de decisión incide en los documentos de gestión de la organización?	5
		¿Esta Ud., de acuerdo con las decisiones que se toman dentro de la organización?	6
Decisiones de financiamiento	Mejoras en las áreas	¿Las áreas de la empresa han mejorado con las decisiones que tomaron anteriormente la administración?	7
		¿Considera Ud., que la toma de decisiones mejora las áreas que tienen falencias dentro de la organización?	8
	Combinaciones de fuentes	¿Se toman decisiones para poder adquirir financiamiento de los bancos para la empresa?	9
		¿Cree Ud., que las combinaciones de fuentes están relacionadas con los documentos de gestión?	10
Decisiones de operación	Utilización de recursos	¿La utilización de los recursos de la empresa son adecuados para la empresa?	11
		¿Sabe Ud., si la utilización de los recursos ayuda a incrementar la toma de decisiones?	12
	Recursos disponibles	¿Considera usted que los recursos disponibles de la empresa son utilizados de manera adecuada?	13
		¿Sabe Ud., si existen recursos disponibles dentro de la organización?	14
	Uso eficiente	¿Se realiza el uso eficiente de los recursos?	15
		¿Cree Ud., que el uso eficiente de las decisiones de operación es fundamental para la organización?	16

Anexo 4: Instrumentos de investigación

Cuestionario 1: Medición de la variable documentos de gestión

Instrucciones:

Estimado señor(a); le alcanzo una lista de preguntas de la variable **Documentos de Gestión** de la tesis “**Documentos de gestión y Toma de decisiones en la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Sierra Central S.C.R.L. Tarma – 2019;** por lo que le solicito se sirva marcar con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere la más apropiada. La presente encuesta es anónima y confidencial. Anticipadamente le agradezco su apoyo y le invoco que sus respuestas sean lo más sincero y veraz de acuerdo a la siguiente valoración:

NUNCA	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4

N ^o	Preguntas	1	2	3	4
01	¿La empresa en la que usted labora cuenta con todos los documentos de gestión?				
02	¿Cree Ud., que existe relación entre los documentos de gestión y la toma de decisiones?				
03	¿La administración cuenta con un plan estratégico para poder prevenir riesgos?				
04	¿A su parecer el plan estratégico está relacionado con la toma de decisiones?				
05	¿La empresa en la que usted labora se cumplen las expectativas planteadas?				
06	¿En su opinión el cumplimiento de expectativas es de acuerdo a los documentos de gestión?				
07	¿La empresa en la que usted labora cuenta con un manual de organizaciones y funciones para cada área en específico?				
08	¿Ud., está de acuerdo que las responsabilidades que adoptan la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma es la adecuada?				
09	¿La alta dirección sigue un proceso para poder contar con todos los documentos de gestión necesarios?				
10	¿Cree Ud., que el proceso de dirección tiene que ver con la toma de decisiones?				
11	¿Se cuenta con un nivel jerárquico dentro de la empresa?				
12	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las obligaciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?				

13	¿En su opinión las obligaciones mediante el reglamento interno ayuda en los documentos de gestión de la organización?				
14	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las prohibiciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?				
15	¿Esta Ud., de acuerdo que las prohibiciones estipuladas en el reglamento interno es el adecuado para la organización?				
16	¿Se cuenta con una relación de trabajadores, asimismo donde refleje su historial labora?				

Gracias por su valioso apoyo

Cuestionario 2: Medición de la variable toma de decisiones

Instrucciones:

Estimado señor(a); le alcanzo una lista de preguntas de la variable **Documentos de Gestión** de la tesis “**Documentos de gestión y Toma de decisiones en la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Sierra Central S.C.R.L. Tarma – 2019**”; por lo que le solicito se sirva marcar con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere la más apropiada. La presente encuesta es anónima y confidencial. Anticipadamente le agradezco su apoyo y le invoco que sus respuestas sean lo más sincero y veraz de acuerdo a la siguiente valoración:

NUNCA	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4

N ^o	Preguntas	1	2	3	4
01	¿La administración de la empresa en la que usted labora toman buenas decisiones para mejorar la empresa?				
02	¿Cree Ud., que la toma de decisiones tiene relación con los documentos de gestión de la organización?				
03	¿A su parecer la organización tiene áreas funcionales que estén en deficiencias dentro de la toma de decisiones?				
04	¿Las decisiones de inversión que toma la administración financiera son convenientes para mejorar el área económica de la empresa?				
05	¿Ud., considera que el tipo de decisión incide en los documentos de gestión de la organización?				
06	¿Esta Ud., de acuerdo con las decisiones que se toman dentro de la organización?				
07	¿Las áreas de la empresa han mejorado con las decisiones que tomaron anteriormente la administración?				
08	¿Considera Ud., que la toma de decisiones mejora las áreas que tienen falencias dentro de la organización?				
09	¿Se toman decisiones para poder adquirir financiamiento de los bancos para la empresa?				
10	¿Cree Ud., que las combinaciones de fuentes están relacionadas con los documentos de gestión?				
11	¿La utilización de los recursos de la empresa son adecuados para la empresa?				
12	¿Sabe Ud., si la utilización de los recursos ayuda a incrementar la toma de decisiones?				
13	¿Considera usted que los recursos disponibles de la empresa son utilizados de manera adecuada?				
14	¿Sabe Ud., si existen recursos disponibles dentro de la organización?				
15	¿Se realiza el uso eficiente de los recursos?				

16	¿Cree Ud., que el uso eficiente de las decisiones de operación es fundamental para la organización?				
----	---	--	--	--	--

Gracias por su valioso apoyo

Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad: Se corrobora mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicado nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO RESPECTO A LA VARIABLE “DOCUMENTOS DE GESTIÓN”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	16

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO RESPECTO A LA VARIABLE “TOMA DE DECISIONES”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	16

Validez: La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo siguiente de la presente.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
DOCUMENTO DE GESTIÓN**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Plan estratégico								
01	¿La empresa en la que usted labora cuenta con todos los documentos de gestión?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que existe relación entre los documentos de gestión y la toma de decisiones?	X		X		X		
03	¿La administración cuenta con un plan estratégico para poder prevenir riesgos?	X		X		X		
04	¿A su parecer el plan estratégico está relacionado con la toma de decisiones?	X		X		X		
05	¿La empresa en la que usted labora se cumplen las expectativas planteadas?	X		X		X		
06	¿En su opinión el cumplimiento de expectativas es de acuerdo a los documentos de gestión?	X		X		X		
Reglamento de organizaciones y funciones								
07	¿La empresa en la que usted labora cuenta con un manual de organizaciones y funciones para cada área en específico?		X	X		X		
08	¿Ud., está de acuerdo que las responsabilidades que adoptan la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma es la adecuada?	X		X		X		
09	¿La alta dirección sigue un proceso para poder contar con todos los documentos de gestión necesarios?	X		X		X		
10	¿Cree Ud., que el proceso de dirección tiene que ver con la toma de decisiones?		X	X		X		
11	¿Se cuenta con un nivel jerárquico dentro de la empresa?	X		X		X		
Reglamento interno								
12	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las obligaciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	X		X		X		
13	¿En su opinión las obligaciones mediante el reglamento interno ayuda en los documentos de gestión de la organización?	X		X		X		
14	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las prohibiciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	X		X		X		
15	¿Esta Ud., de acuerdo que las prohibiciones estipuladas en el	X		X		X		

	reglamento interno es el adecuado para la organización?						
16	¿Se cuenta con una relación de trabajadores, asimismo donde refleje su historial labora?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

.....Castro Ortega Russ Fidel.....DNI....45265579

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

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

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

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

Huancayo.....23.....de08.....de.....2021.....

Firma del experto|

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

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Decisiones de inversión								
01	¿La administración de la empresa en la que usted labora toman buenas decisiones para mejorar la empresa?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que la toma de decisiones tiene relación con los documentos de gestión de la organización?	X		X		X		
03	¿Asu parecer la organización tiene áreas funcionales que estén en deficiencias dentro de la toma de decisiones?	X		X		X		
04	¿Las decisiones de inversión que toma la administración financiera son convenientes para mejorar el área económica de la empresa?	X		X		X		
05	¿Ud., considera que el tipo de decisión incide en los documentos de gestión de la organización?		X		X	X		
06	¿Esta Ud., de acuerdo con las decisiones que se toman dentro de la organización?	X		X		X		
Decisiones de financierito								
07	¿Las áreas de la empresa han mejorado con las decisiones que tomaron anteriormente la administración?	X		X		X		
08	¿Considera Ud., que la toma de decisiones mejora las áreas que tienen falencias dentro de la organización?		X	X		X		
09	¿Se toman decisiones para poder adquirir financiamiento de los bancos para la empresa?	x		x		x		
10	¿Cree Ud., que las combinaciones de fuentes están relacionadas con los documentos de gestión?	X		X		X		
Decisiones de operación								
11	¿La utilización de los recursos de la empresa son adecuados para la empresa?	X		X		X		
12	¿Sabe Ud., si la utilización de los recursos ayuda a incrementar la toma de decisiones?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los recursos disponibles de la empresa son utilizados de manera adecuada?	X		X		X		
14	¿Sabe Ud., si existen recursos disponibles dentro de la organización?	X		X		X		
15	¿Se realiza el uso eficiente de los recursos, o considera usted que la administración está tomando malas decisiones con respecto a la utilización de los recursos?	X		X		X		

16	¿Cree Ud., que el uso eficiente de las decisiones de operación es fundamental para la organización?								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

.....Castro Ortega Russ Fidel.....DNI.....45265579

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

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

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

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

Huancayo.....23.....de.....08.....de 2021

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
DOCUMENTO DE GESTIÓN**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Plan estratégico								
01	¿La empresa en la que usted labora cuenta con todos los documentos de gestión?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que existe relación entre los documentos de gestión y la toma de decisiones?	X		X		X		
03	¿La administración cuenta con un plan estratégico para poder prevenir riesgos?	X		X		X		
04	¿A su parecer el plan estratégico está relacionado con la toma de decisiones?	X		X		X		
05	¿La empresa en la que usted labora se cumplen las expectativas planteadas?	X		X		X		
06	¿En su opinión el cumplimiento de expectativas es de acuerdo a los documentos de gestión?	X		X		X		
Reglamento de organizaciones y funciones								
07	¿La empresa en la que usted labora cuenta con un manual de organizaciones y funciones para cada área en específico?		X	X		X		
08	¿Ud., está de acuerdo que las responsabilidades que adoptan la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma es la adecuada?	X		X		X		
09	¿La alta dirección sigue un proceso para poder contar con todos los documentos de gestión necesarios?	X		X		X		
10	¿Cree Ud., que el proceso de dirección tiene que ver con la toma de decisiones?		X	X		X		
11	¿Se cuenta con un nivel jerárquico dentro de la empresa?	X		X		X		
Reglamento interno								
12	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las obligaciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	X		X		X		
13	¿En su opinión las obligaciones mediante el reglamento interno ayuda en los documentos de gestión de la organización?	X		X		X		
14	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las prohibiciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	X		X		X		
15	¿Esta Ud., de acuerdo que las prohibiciones estipuladas en el	X		X		X		

	reglamento interno es el adecuado para la organización?							
16	¿Se cuenta con una relación de trabajadores, asimismo donde refleje su historial laboral?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir (w) No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Fernando Jaime Rafael Iorio

DNI.....19942675.....

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

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

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

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

Huancayo.....24..... de08..... de 2021

Firma del experto

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

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Decisiones de inversión								
01	¿La administración de la empresa en la que usted labora toman buenas decisiones para mejorar la empresa?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que la toma de decisiones tiene relación con los documentos de gestión de la organización?	X		X		X		
03	¿Asu parecer la organización tiene áreas funcionales que estén en deficiencias dentro de la toma de decisiones?	X		X		X		
04	¿Las decisiones de inversión que toma la administración financiera son convenientes para mejorar el área económica de la empresa?	X		X		X		
05	¿Ud., considera que el tipo de decisión incide en los documentos de gestión de la organización?		X		X	X		
06	¿Esta Ud., de acuerdo con las decisiones que se toman dentro de la organización?	X		X		X		
Decisiones de financierito								
07	¿Las áreas de la empresa han mejorado con las decisiones que tomaron anteriormente la administración?	X		X		X		
08	¿Considera Ud., que la toma de decisiones mejora las áreas que tienen falencias dentro de la organización?		X	X		X		
09	¿Se toman decisiones para poder adquirir financiamiento de los bancos para la empresa?	x		x		x		
10	¿Cree Ud., que las combinaciones de fuentes están relacionadas con los documentos de gestión?	X		X		X		
Decisiones de operación								
11	¿La utilización de los recursos de la empresa son adecuados para la empresa?	X		X		X		
12	¿Sabe Ud., si la utilización de los recursos ayuda a incrementar la toma de decisiones?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los recursos disponibles de la empresa son utilizados de manera adecuada?	X		X		X		
14	¿Sabe Ud., si existen recursos disponibles dentro de la organización?	X		X		X		
15	¿Se realiza el uso eficiente de los recursos, o considera usted que la administración está tomando malas decisiones con respecto a la utilización de los recursos?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
DOCUMENTO DE GESTIÓN**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Plan estratégico								
01	¿La empresa en la que usted labora cuenta con todos los documentos de gestión?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que existe relación entre los documentos de gestión y la toma de decisiones?	X		X		X		
03	¿La administración cuenta con un plan estratégico para poder prevenir riesgos?	X		X		X		
04	¿A su parecer el plan estratégico está relacionado con la toma de decisiones?	X		X		X		
05	¿La empresa en la que usted labora se cumplen las expectativas planteadas?	X		X		X		
06	¿En su opinión el cumplimiento de expectativas es de acuerdo a los documentos de gestión?	X		X		X		
Reglamento de organizaciones y funciones								
07	¿La empresa en la que usted labora cuenta con un manual de organizaciones y funciones para cada área en específico?		X	X		X		
08	¿Ud., está de acuerdo que las responsabilidades que adoptan la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sierra Central S.C.R. Tarma es la adecuada?	X		X		X		
09	¿La alta dirección sigue un proceso para poder contar con todos los documentos de gestión necesarios?	X		X		X		
10	¿Cree Ud., que el proceso de dirección tiene que ver con la toma de decisiones?		X	X		X		
11	¿Se cuenta con un nivel jerárquico dentro de la empresa?	X		X		X		
Reglamento interno								
12	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las obligaciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	X		X		X		
13	¿En su opinión las obligaciones mediante el reglamento interno ayuda en los documentos de gestión de la organización?	X		X		X		
14	¿Existe un reglamento en el cual se vea reflejada todas las prohibiciones del trabajador en la empresa en la que usted labora?	X		X		X		
15	¿Esta Ud., de acuerdo que las prohibiciones estipuladas en el	X		X		X		

	reglamento interno es el adecuado para la organización?						
16	¿Se cuenta con una relación de trabajadores, asimismo donde refleje su historial laboral?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... *Zorrillo Lorenzo Severo* DNI. *17609647*

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

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

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

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

Huancayo.....25..... de08..... de 2021


Mtro. Lorenzo Zorrillo Severo
Coordinador de Educación Superintendencia
IHC - CEARCC

Firma del experto

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

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Decisiones de inversión								
01	¿La administración de la empresa en la que usted labora toman buenas decisiones para mejorar la empresa?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que la toma de decisiones tiene relación con los documentos de gestión de la organización?	X		X		X		
03	¿Asu parecer la organización tiene áreas funcionales que estén en deficiencias dentro de la toma de decisiones?	X		X		X		
04	¿Las decisiones de inversión que toma la administración financiera son convenientes para mejorar el área económica de la empresa?	X		X		X		
05	¿Ud., considera que el tipo de decisión incide en los documentos de gestión de la organización?		X		X	X		
06	¿Esta Ud., de acuerdo con las decisiones que se toman dentro de la organización?	X		X		X		
Decisiones de financierito								
07	¿Las áreas de la empresa han mejorado con las decisiones que tomaron anteriormente la administración?	X		X		X		
08	¿Considera Ud., que la toma de decisiones mejora las áreas que tienen falencias dentro de la organización?		X	X		X		
09	¿Se toman decisiones para poder adquirir financiamiento de los bancos para la empresa?	x		x		x		
10	¿Cree Ud., que las combinaciones de fuentes están relacionadas con los documentos de gestión?	X		X		X		
Decisiones de operación								
11	¿La utilización de los recursos de la empresa son adecuados para la empresa?	X		X		X		
12	¿Sabe Ud., si la utilización de los recursos ayuda a incrementar la toma de decisiones?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los recursos disponibles de la empresa son utilizados de manera adecuada?	X		X		X		
14	¿Sabe Ud., si existen recursos disponibles dentro de la organización?	X		X		X		
15	¿Se realiza el uso eficiente de los recursos, o considera usted que la administración está tomando malas decisiones con respecto a la utilización de los recursos?	X		X		X		

16	¿Cree Ud., que el uso eficiente de las decisiones de operación es fundamental para la organización?								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... *Lorilla Lorenzo Sovero* DNI *19809844*

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

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

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

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

Huancayo.....25..... de08..... de 2021


 Mtra. Lorenza Zorrilla Sovero
 Coordinador de Educación Semipresencial
 INC. CCAACE.

Firma del experto

Anexo 6: La data del procesamiento de datos

Vi: DOCUMENTOS DE GESTIÓN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2
7	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
8	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2
9	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
10	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
11	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1
12	4	4	2	4	1	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
13	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2
14	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2
15	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
16	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Vi: TOMA DE DECISIONES																
	D1						D2				D3					
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
7	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
8	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
9	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	2	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	2	3	1
12	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
13	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2
14	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2
15	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
16	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2

Anexo 7: Consentimiento informado

CARGO

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

Tarma, 01 de Julio del 2021

**Solicito : PERMISO PARA APLICAR MI
INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
(CUESTIONARIO).**

Sr. Gerente General
EPS Sierra Central SRL.
Atención :
Sr. Julian Villanueva Elescano
Gerente de Administración y Finanzas



Yo, Gerardo Víctor Caparachín Inga, identificado con DNI N° 25780250, con domicilio en el Psje. A. Zapatel N° 143, de la Provincia de Tarma. Ante Ud. respetuosamente me presentoy expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS de la Universidad Peruana Los Andes, solicito a Ud. permiso para aplicar mi instrumento de investigación (cuestionario), en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento "Sierra Central" Sociedad de Responsabilidad Limitada sobre "Documentos de gestión y toma de decisiones en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. Tarma 2019, para optar el título de Contador.

POR LO EXPUESTO,

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Gerardo V. Caparachín Inga
DNI 25780250

C/c
Archivo

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento

