



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN
LA GERENCIA SUB REGIONAL DE UCAYALI CONTAMANA 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: DAVID ALFREDO SORIA GUEVARA

ASESOR: LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN
LA GERENCIA SUB REGIONAL DE UCAYALI CONTAMANA 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: DAVID ALFREDO SORIA GUEVARA

ASESOR: LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP

**Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°152-2024-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los once días del mes de octubre de 2024 a las 12:00 m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada: "LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA GERENCIA SUB REGIONAL DE UCAYALI CONTAMANA 2023", aprobado con Resolución Directoral N°1715-2024-EPG-UNAP, presentado por el egresado **DAVID ALFREDO SORIA GUEVARA**, para optar el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0976-2024-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Econ. Javier Diaz Zumaeta, Dr.	(Presidente)
Lic.Nit. Claudia Patricia Lozano Rocha, Mgr.	(Miembro)
Lic.Nit. José Antonio Orbe Dávila, Mgr.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: Acceptablemente

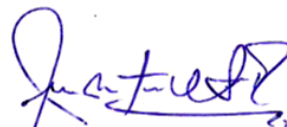
Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: Aprobada con calificación Buena (16).

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 13:30pm del once de octubre de 2024; con lo cual, se le declara al sustentante Apto, para recibir **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.


Econ. Javier Diaz Zumaeta, Dr.
Presidente


Lic.Nit. Claudia Patricia Lozano Rocha, Mgr.
Miembro


Lic.Nit. José Antonio Orbe Dávila, Mgr.
Miembro

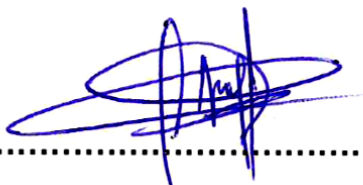

Lic.Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Celular: 953 664 439 - 956 875 744
Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 11 DE OCTUBRE DEL 2024 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ.



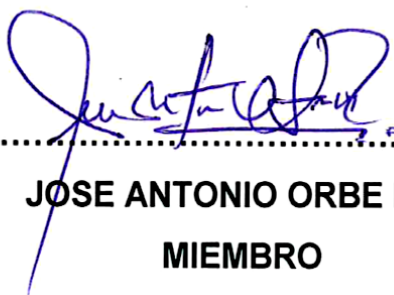
.....
ECON. JAVIER DIAZ ZUMAETA, DR.

PRESIDENTE



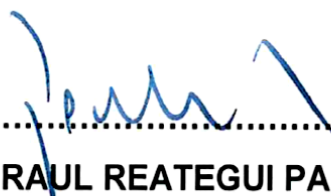
.....
LIC. NIT. CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, MGR.

MIEMBRO



.....
LIC. NIT. JOSE ANTONIO ORBE DAVILA, MGR.

MIEMBRO



.....
LIC. ADM. VICTOR RAUL REATEGUI PAREDES, DR.

ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

EPG_M_TESIS_SORIA GUEVARA.pdf

AUTOR

DAVID ALFREDO SORIA GUEVARA

RECuento de palabras

10254 Words

RECuento de caracteres

55675 Characters

RECuento de páginas

44 Pages

Tamaño del archivo

346.6KB

Fecha de entrega

Feb 19, 2024 1:53 AM GMT-5

Fecha del informe

Feb 19, 2024 1:54 AM GMT-5

● **30% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 24% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A **Dios** por ser mi guía y fuerza cada día.

A mis padres, **LULIANA Y BERNARDO**, por sus enseñanzas a no rendirme.

A mi hija **LUCIANA ANGÉLICA**, por ser mi motor y motivo para seguir avanzando en esta sociedad competitiva.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por concederme salud, vida y trabajo y guiar mis pasos día a día.

A mis maestros por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y por haberme brindado sus conocimientos.

A mis padres y a mi hija, por el apoyo y cariño que me brindan a cada paso de mi carrera profesional.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	8
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	15
2.1 Variables y su operacionalización	15
2.2 Formulación de la hipótesis	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación	18
3.2. Población y muestra	19
3.3. Técnicas e instrumentos	20
3.4. Procedimientos de recolección de datos	21
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	22
3.6. Aspectos éticos	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	24
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	38
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	39
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	40

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Tabla de operacionalización de variables
3. Instrumentos de recolección de datos
4. Estadística complementaria
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N°1 Registros administrativos	24
Tabla N°2 Diseño del registro administrativo	25
Tabla N°3 Producción del registro administrativo	26
Tabla N°4 Toma de decisiones	28
Tabla N°5 Decisiones estratégicas	29
Tabla N°6 Decisiones tácticas	30
Tabla N°7 Decisiones operativas	31
Tabla N°8 Prueba de normalidad de los datos procesados	32
Tabla N°9 Relación entre los registros administrativos y la toma de decisiones	32
Tabla N°10 Relación entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas	33
Tabla N°11 Relación entre los registros administrativos y las decisiones tácticas	33
Tabla N°12 Relación entre los registros administrativos y las decisiones operativas	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N°1 Registros administrativos	24
Gráfico N°2 Diseño del registro administrativo	25
Gráfico N°3 Producción del registro administrativo	27
Gráfico N°4 Toma de decisiones	28
Gráfico N°5 Decisiones estratégicas	29
Gráfico N°6 Decisiones tácticas	30
Gráfico N°7 Decisiones operativas	31

RESUMEN

Este estudio se realizó con la finalidad de determinar la relación entre los registros administrativos y la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. El estudio fue aplicado, nivel descriptivo – correlacional con diseño no experimental, tomando como población a 130 trabajadores a quienes se les empleo un cuestionario de preguntas para el recojo de información y datos. Los resultados obtenidos indican que los registros administrativos son calificados como regular (46%); mientras que la toma de decisiones es regular con un 47%. Posteriormente se obtuvo las correlaciones donde existe relación positiva y significativa entre registros administrativos y la toma de decisiones, demostrado por un coeficiente de 0,819 y significancia de 0.000. Asimismo, la dimensión decisiones estratégicas muestran un coeficiente y significancia de $r=0,882$; $p=0,000$ siendo positiva; del mismo modo la decisión táctica muestra un coeficiente y significancia de $r=0,787$; $p=0,000$ el cual califica como positiva fuerte; finalmente, las decisiones operativas presentan un coeficiente y significancia bilateral de $r=0,566$; $p= 0.000$, todos ellos se relacionan significativamente con los registros administrativos.

Palabras clave: Registros administrativos, Toma de decisiones

ABSTRACT

This study was carried out with the purpose of determining the relationship between administrative records and decision making in the Sub Regional Management of Ucayali, Contamana 2023. The study was applied, descriptive - correlational level with non-experimental design, taking 130 as a population workers to whom a questionnaire of questions was used to collect information and data. The results obtained indicate that the administrative records are classified as regular (46%); while decision making is regular with 47%. Subsequently, correlations were obtained where there is a positive and significant relationship between administrative records and decision making, demonstrated by a coefficient of 0.819 and significance of 0.000. Likewise, the strategic decisions dimension shows a coefficient and significance of $r=0.882$; $p=0.000$ being positive; Likewise, the tactical decision shows a coefficient and significance of $r=0.787$; $p=0.000$ which qualifies as strong positive; Finally, operational decisions have a coefficient and bilateral significance of $r=0.566$; $p= 0.000$, all of them are significantly related to administrative records.

Keywords: Administrative records, Decision making

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas tienen la obligación de tomar decisiones efectivas, que contribuyan al cumplimiento de objetivos y metas, las cuales debe estar fundamentadas en evidencias, lo que implica contar con información confiable que sustente el cumplimiento de objetivos. En ese sentido los registros administrativos son la base para la toma de decisiones, pues contienen información crítica que los involucrados o responsables utilizan para evaluar la situación y tomar las decisiones más adecuadas para el bienestar de la institución, a su vez permite a los involucrados analizar y comparar la información para tomar una decisión racional y efectiva (Lema y Romo, 2022).

Si bien las instituciones públicas buscan tomar decisiones correctas, no siempre lo logran, pues muchas entidades han presentado dificultades para la toma de decisiones, debido a que no cuentan con registros actualizados, además, de la falta de transparencia. Por lo que no hay una clara definición de cómo se debe administrar la información y los procedimientos, así como almacenarlas y procesarlas, lo que implica que los datos no sean recogidos correctamente, llevando a cometer errores en los registros. Asimismo, uno de los principales problemas es la falta de seguridad, en los registros, pues, los datos no están protegidos sobre el acceso no autorizado, exponiendo la información a cualquier manipulación inadecuada (Mejía et al., 2022).

En el Perú, los registros administrativos, son aquellos procesos de captación de información, sobre personas o hechos, cuyos datos se recopilan mediante fichas, formularios y/o expedientes, para que después sean seleccionadas, sistematizadas y evaluadas (Gauna et al., 2020).

Por su parte el Instituto Nacional de estadística e informática (2022), señala que en el Perú los registros administrativos son parte fundamental de la gestión gubernamental, pues les permite tomar decisiones correctas. Es así que algunas instituciones públicas peruanas han implementado herramientas que les permita mejorar la calidad de los registros, proteger datos personales y proceso técnicos. A pesar de esto, existen instituciones públicas que

carecen de un eficiente registro administrativo, pues muchas veces tienen información desactualizada, que impiden brindar información precisa y además dificulta el proceso de toma de decisiones, asimismo carecen de supervisión, ocasionando errores y desviaciones, además evidencian falta de transparencia, que fomentan la corrupción (Martinez, 2021).

A nivel local la gerencia sub regional de Ucayali, Contamana, tiene como propósito fomentar el desarrollo regional integral sostenible, y promover la inversión pública, privada y el empleo, a su vez garantizar el ejercicio pleno de derecho y la igualdad de oportunidades, de acuerdo a los planes y programas. No obstante, ha enfrentado una serie de barreras en relación a los registros administrativos y a la toma de decisiones, como la falta de clasificadores estandarizados para el registro de información, la limitada capacidad para identificar las necesidades del personal, documentación poco oportuna, desarrollo de formatos no sistematizados, con métodos de recolección obsoletos y antiguos, una deficiente base de datos y políticas de seguridad.

De acuerdo a lo anterior, se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre los registros administrativos y la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023? Así como problemas específicas: 1. ¿Cuál es la relación entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023? 2. ¿Cuál es la relación entre los registros administrativos y las decisiones tácticas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023? 3. ¿Cuál es la relación entre los registros administrativos y las decisiones operativas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023?

En la misma línea, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre los registros administrativos y la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. Como también objetivos específicos: 1. Conocer la relación entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. 2.

Conocer la relación entre los registros administrativos y las decisiones tácticas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. 3. Conocer la relación entre los registros administrativos y las decisiones operativas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023.

El presente estudio, resultó importante, en el transcurso del desarrollo, pues permite identificar deficiencias, por ello se justifica de forma práctica, pues los registros administrativos proporcionan un historial de la actividad de la institución, incluida la información financiera, los resultados de la operación. Esta información es crítica para tomar decisiones acertadas sobre la dirección de la institución, se ha podido establecer a través de nuevas estrategias para dar solución a los problemas que este presentando.

Con respecto a la justificación teórica, los registros administrativos son elementos beneficios, pues proporcionan información valiosa para ayudar a los gerentes a tomar decisiones, siendo favorecidos los trabajadores de la Gerencia Sub regional, quienes brindaron un mejor servicio al usuario, mediante la disponibilidad oportuna de los registros; este a su vez sirvió como un modelo o referencia bibliográfica para futuras investigaciones relacionadas al tema.

Del mismo modo, se justifica metodológicamente, pues se procedió a emplear instrumentos que permitieron recoger información para evaluar los registros administrativos de la institución y la toma de decisiones por parte de los trabajadores, esto se logró mediante la aplicación de la encuesta, ayudando a recoger información precisa, confiable y eficiente.

En presente estudio fue viable, debido a la disponibilidad de recursos, los plazos de entrega, el presupuesto, el tamaño de la muestra, el grado de complejidad de los datos recolectados, y el nivel de experiencia y conocimiento del investigador. Si todos estos factores se evalúan adecuadamente antes de iniciar el estudio, se puede determinar la viabilidad de un estudio de investigación, ya que se cubrió todos los costos de las

actividades, ya que en la recaudación de la información los recursos son fundamentales.

Durante el desarrollo de la investigación, se ha presentado limitaciones, uno de ellos es, informaciones relacionadas con las dos variables en estudio, para ello se ha tomado estudios de autores de forma independiente, es decir optando por buscar información por separado en artículos, revistas, sitios web.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2022, se desarrolló una investigación de casos y de carácter deductivo, en el cual se realizó un análisis y revisión de las páginas web de los 24 Gobiernos Autónomos Descentralizados. La investigación determinó la gestión de información en los GAD en el Ecuador para la producción de registro administrativos. Concluyó que, los GAD no generan información sobre sus territorios y no documentan con datos las actividades que realizan, por cuanto, la toma de decisiones en cualquier nivel de gobierno debe estar fundamentada en evidencias, esto implica tener información confiable que permita sustentar el cumplimiento de objetivos estratégicos con base a lo planificado; además, no han logrado implementar sistemas de información local sólidos en cumplimiento de la norma (Lema y Romo, 2022).

En el 2022, se desarrolló una investigación de tipo básico, nivel descriptivo y diseño fenomenológico, que incluyó como población de estudio 10 personas. La investigación determinó si el sistema influiría en la toma de decisiones directivas en una entidad pública, y concluyó que no se realizan correctamente los registros, la integración de respuesta rápida tiene dificultades en la plataforma, por lo que no se cuenta con formatos del sistema, asimismo, la falta de inducción, actualización y ejecución de las normas influyen en la toma de decisiones directivas. Por último, el Sistema Integrado de Administración Financiera influye significativamente en la toma de decisiones directivas, coeficiente de $r=0.687$ y una sig. bilateral 0.000 (Yepes, 2022).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo transversal, con enfoque cuantitativo - cualitativo y diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a 28 trabajadores de cuatro instituciones públicas. La investigación determinó identificar las diferentes técnicas documentales, de comunicación y de archivo en

instituciones públicas del Cantón Latacunga, y concluyó que el 64% de los encuestados consideran que la administración documental es actualizada, más del 50 % los documentos que más se procesan dentro de la empresa son solicitados, por cuanto, los registros administrativos permiten a las entidades públicas tener una mayor visibilidad de los recursos de los que disponen, mejorando el control y la gestión de los mismos (Romero et al., 2021).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo correlacional, nivel descriptivo y diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a 120 trabajadores administrativo de 8 distritos. La investigación determinó la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del programa de incentivos en los distritos de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020, y concluyó que, muchos funcionarios desconocen cómo funciona la administración pública, esto provoca que tomen decisiones equivocadas o no sepan cómo abordar una situación determinada. Asimismo, existe una correlación de Pearson de $r=0.843$ (sig.=0.009), significa que existe una correlación positiva alta entre las variables (Abado y Churata, 2021).

En el 2020, se desarrolló una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo simple y diseño no experimental, la población estuvo conformada por artículos científicos. La investigación determinó las características de la gestión de simplificación administrativa en las universidades públicas, y concluyó que la simplificación administrativa debe estar acompañada de tecnología, con programas que facilitan los procesos en menos tiempo, reduciendo los procedimientos, la carga documental administrativa y los costos. Además, la simplificación administrativa en las instituciones públicas es un requisito esencial para aumentar su competitividad; sin embargo, los procesos de simplificación deben mejorarse, con menos procedimientos burocráticos y servicios más oportunos para los ciudadanos (Silva y Delgado, 2020).

En el 2020, se desarrolló una investigación de tipo exploratoria descriptiva y diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a 56 trabajadores. La investigación determinó el diseño de un sistema documental para uso interno y mejorar la toma de decisiones en la institución, y concluyó que en la Universidad de Otavalo se detecta una problemática archivística, al no contar con un sistema de gestión documental, que regule y legalice el tratamiento de los documentos; no cuenta con un sistema de gestión y archivo institucional, de igual manera con un estatuto, reglamento o normativa específica para la gestión documental, lo que hace impostergable la implementación de su archivo central, además, no se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los trabajadores y detectar mejoras (Soria y Díaz, 2020).

En el 2020, se desarrolló una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño correlacional no experimental, que incluyó como población a 180 trabajadores de GRTCLL. La investigación determinó la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral, y concluyó que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa con un valor Rho de Spearman de 0.786 y un valor $p= 0,000$ menor al nivel 0,05, confirmándose así relación significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores. Por otro lado, se carece de un seguimiento y control de las tareas que se asignan a los trabajadores, lo cual impide el cumplimiento de los objetivos establecidos (Agurto, 2020).

En el 2019, se desarrolló una investigación de tipo aplicada nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, que incluyó como población de estudio 127 personal. La investigación determinó la relación entre los sistemas de información y la toma de decisiones en el municipio El Tambo - 2018, en conclusión se obtuvo un Rho = (Rho = 0,748 y sig. bilateral 0.000 entre las variables, cuando aumenta la gestión de registros de información mejora la toma de decisiones, asimismo las dimensiones procesamiento de datos (Rho =0,450), compatibilidad de los sistemas de información (Rho= 0,578), la conectividad (Rho= 0,671)

y seguridad informática ($Rho= 0,711$) se relacionan de manera directa y significativamente con la toma de decisiones en dicha institución (Gurmendi, 2019).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Registros administrativos

Según Wallgren y Wallgren en el 2012 en su teoría sistema de registro base, mencionan la necesidad de crear un sistema de registros administrativos garantizando que todos los datos puedan ser efectivamente integrados y analizados estadísticamente. Por tanto, se identifican cuatro registros básicos para lograrlo: 1) Registro de población; 2) Registro de actividades; 3) Registro inmobiliario; 4) Registro empresarial, estos registros son la columna vertebral del sistema (Comision Economica Para America Latina- CEPAL, 2022).

Los registros administrativos son documentos que registran las actividades de una institución, estos documentos se utilizan para demostrar el rendimiento, el progreso y el estado de las operaciones comerciales (Camilo-Momblanc y Castro-Milán, 2020; Gauna et al., 2020). Los registros administrativos suelen incluir informes financieros, informes de marketing, documentos de auditoría, documentos de seguimiento y documentos de planificación (Argüeso, 2019; Cerimelo, 2021). Los registros administrativos son importantes para el funcionamiento de una institución y se utilizan para garantizar que las actividades que se lleven a cabo de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables (Silva y Delgado, 2020; Mendoza-Zambrano y Villafuerte-Holguín, 2021).

Los registros administrativos son documentos que contienen información de una institución y que se utilizan para registrar y controlar datos relacionados con la gestión; estos registros incluyen información como documentos legales, estados financieros, informes de auditoría, políticas y procedimientos, contratos, informes y otros datos importantes, por ello

la función que cumple este registro es que: i) Garantiza que los datos sean seguros y estén almacenados de forma segura. ii) Ayuda a las instituciones cumplir con las leyes y regulaciones, proporcionando información para procedimientos de cumplimiento en curso. iii) permiten a las instituciones identificar posibles problemas y riesgos, permitiendo a la administración tomar medidas correctivas para abordarlos (Freeman *et al.*, 2020; Jiangfeng *et al.*, 2021).

Por su parte, Knox *et al.* (2020) mencionan las ventajas que tiene los registros administrativos en una institución, las cuales son: 1) Permite obtener una mejor organización, los registros administrativos permiten una mayor organización y control de la información, mejorando la eficiencia de la gestión. 2) Asegura la consistencia de la información, los registros administrativos proporcionan la consistencia necesaria a través de los procedimientos y formatos preestablecidos, lo que reduce el riesgo de errores. 3) Proporciona una base para la toma de decisiones, se refiere a que los registros administrativos permiten obtener datos precisos sobre los resultados y el desempeño de la organización, lo que ayuda a las personas responsables a tomar decisiones informadas. 4) Facilita la comunicación, la documentación de los registros administrativos proporciona una forma de comunicación clara y directa para ambas partes, lo que mejora la calidad de la información. 5) Mejora la seguridad, los registros administrativos proporcionan una capa extra de seguridad al almacenar la información en un sistema seguro, lo que reduce el riesgo de pérdida o destrucción de datos.

Los registros administrativos son aquellos documentos formales que sirven para llevar un control, de las actividades, a su vez proporcionan información detallada sobre los procedimientos de datos, informes financieros y contables, así como los procesos de gestión y se utilizan para mantener un seguimiento de la historia de la empresa. Por su parte, la Comisión económica para América latina y el Caribe (2020), mencionan dos aspectos importantes para la evaluación de los registros administrativos, como el diseño y la producción del registro.

El diseño del registro administrativo, consiste en determinar las características del manejo de la información, a través de los clasificadores estandarizados, tomando en cuenta las necesidades del personal, la documentación oportuna, el formato sistematizado, el método de recolección, la base de datos, y políticas de seguridad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020). Asimismo, la producción se centra en el proceso que se realiza para registrar la información, teniendo en cuenta el personal suficiente, personal capacitado, recursos tecnológicos de recolección, recursos tecnológicos de procesamiento, esquema operativo, sistema informático para la recolección, sistema informático para el procesamiento, y sistema informático para la difusión.

1.2.2. Toma de decisiones

Según Páez en 1992 en su teoría proceso de toma de decisiones citado en Barzaga et al. (2019) sostienen que es un acto de voluntad donde deben estar presentes los rasgos de una persona, entre estas cualidades se encuentran la independencia, la capacidad de decisión, la perseverancia y el autocontrol. Existen una serie de sistemas o teorías de toma de decisiones que tienen como objetivo definir unas pautas generales para recopilar hechos, gestionarlos racionalmente y llegar a conclusiones, que implican elegir la mejor opción entre numerosas posibilidades.

La toma de decisiones en una institución es el proceso por el cual los miembros de la institución debaten y acuerdan una acción a tomar. Se trata de un proceso complejo que implica el análisis de diferentes opciones y el establecimiento de una estrategia para llevar a cabo la acción acordada (Mijares y Rojas, 2020; González et al., 2019). También, la toma de decisiones es una estrategia y un proceso de gestión para seleccionar la solución más sensata de un conjunto de alternativas para lograr el mejor resultado (Canals, 2020; Leicht-Deobald *et al.*, 2019). Además, la toma de decisiones en una institución se refiere a la acción de tomar decisiones sobre cualquier

asunto relacionado con el funcionamiento de la organización (Cave *et al.*, 2019; Galarza *et al.*, 2019).

La toma de decisiones es una de las tareas más importantes que una institución debe realizar para asegurar su éxito y su crecimiento. Estas decisiones influyen en la forma en que la institución opera, en los servicios que ofrece, en la satisfacción de los usuarios, en cómo se desarrollan los procesos de negocio y en la capacidad de la institución de cumplir con sus objetivos (Vasquez y Villar, 2022).

En tal sentido Navarro (2020) hace mención a las tomas de decisiones en una institución se pueden clasificar en cinco tipos principales: 1) Toma de decisiones individuales, se toman comúnmente por una persona al mando, como un director o un gerente. 2) Toma de decisiones grupales, esta forma de toma de decisiones se lleva a cabo con la participación de un grupo de personas que comparten sus opiniones y habilidades para trabajar juntas en la búsqueda de soluciones. 3) Toma de decisiones basadas en datos, se refiere a la recopilación de información y datos relevantes para analizar un problema y tomar una decisión informada. 4) Toma de decisiones democráticas, se lleva a cabo mediante el voto de los miembros de una institución. 5) Toma de decisiones basadas en estrategias, estas estrategias pueden ser desarrolladas a partir de la experiencia y los conocimientos de la institución (Charitonidou, 2022).

Por su parte, García y Rodríguez (2021), señalan métodos para una buena toma de decisiones, las cuales son: a) Establecer un proceso de toma de decisiones adecuado, se refiere a tomar decisiones óptimas y que sea seguido por todos los miembros de la organización. b) Establecer objetivos a largo plazo, ayudará a guiar las decisiones a tomar. c) Escuchar a todos los involucrados, es una de las principales formas de asegurar que se tomen decisiones basadas en datos, experiencias y conocimientos compartidos. d) Fomentar el diálogo, se basa en la discusión abierta entre los involucrados en la toma de decisiones es una excelente forma de asegurar que todos los puntos de

vista sean tomados en cuenta. e) Evaluar los resultados, es fundamental para asegurar que sean las mejores para la organización.

Para evaluar la variable se ha tomado la investigación realizada por Mondragón y Oblitas (2021), quienes mencionan que las decisiones pueden ser tomadas por niveles, dada la facultad que estas presentan, pues en ella se analizan los riesgos y su implicancia a futuro. Asimismo, describen tres dimensiones:

Decisiones estratégicas, Son aquellas que tienen un alto nivel de importancia para la empresa, ya que establecen el rumbo hacia el futuro. Según Flórez et al. (2018) señala que, son decisiones a gran escala que tienen un gran impacto en el futuro de toda la organización, abarcan largos períodos de tiempo y generalmente las toman los niveles más altos de gestión. Dicha dimensión comprende 4 indicadores: tiempo de ejecución, transcendencia, objetivos y la identificación de problemas (Mondragón y Oblitas, 2021).

Decisiones tácticas, son decisiones que ayudan a materializar las decisiones estratégicas, son de corto plazo y temporales, y son tomadas por los mandos medios de la organización (Mondragón & Oblitas, 2021). Esto incluye cinco indicadores, riesgo, establecimiento de metas, beneficios, detección de las posibles consecuencias y medición del cumplimiento respecto a las decisiones tomadas.

Decisiones operativas, son aquellas que se enfocan en el desarrollo de las operaciones del día a día y son tomadas por niveles gerenciales inferiores. Esto puede incluir el efecto en la gestión, aceptación, gestión y rechazo (Mondragón y Oblitas, 2021; Delgado-Solís et al., 2020).

1.3. Definición de términos básicos

Captación. Es el proceso de atraer o adquirir clientes para un negocio, producto o servicio (Silva y Delgado, 2020).

Decisiones democráticas. Son decisiones que se toman con consulta y participación de todos los miembros de un grupo (Gauna et al., 2020).

Decisiones estratégicas. Son aquellas que se toman con el objetivo de mejorar la posición competitiva de una empresa en el mercado. Estas decisiones implican una gran cantidad de recursos y están orientadas a la realización de los objetivos de la empresa a largo plazo (Galarza et al., 2019).

Diálogo. Es un intercambio de ideas entre dos o más personas que persiguen una comprensión mutua (García y Rodríguez, 2021).

Documentos de auditoría. Son documentos legales que revisan, examinan y verifican los registros financieros de una organización (Yepes, 2022).

Estados financieros. Son documentos financieros que reflejan los ingresos, gastos, activos, pasivos y patrimonio de una empresa (Soria y Díaz, 2020).

Marketing. Es el proceso de identificar, anticipar y satisfacer las necesidades de los clientes para obtener un beneficio (Galarza et al., 2019).

Operaciones comerciales. Son las actividades que se realizan para la producción, distribución y venta de productos y servicios (Mijares y Rojas, 2020).

Periodicidad. Es el intervalo de tiempo entre dos eventos consecutivos (Soria y Díaz, 2020).

Políticas. Son directrices generales para guiar la toma de decisiones en una organización (García y Rodríguez, 2021).

Procedimientos. Son pasos específicos o instrucciones que se deben seguir para completar una tarea (Cave et al., 2019).

Registros administrativos. Son documentos que se utilizan para registrar y almacenar información importante sobre una organización (Mejía et al., 2022).

Satisfacción de los usuarios. Es la medida en que un producto o servicio cumple con las expectativas de los usuarios (González et al., 2019).

Sistematizadas. Son procesos que se llevan a cabo de forma ordenada y sistemática (Gurmendi, 2019).

Toma de decisiones. Es el proceso de evaluar y elegir entre varias alternativas para alcanzar un objetivo (Abado y Churata, 2021).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variables

Variable 1: Registros administrativos

Variable 2: Toma de decisiones

Definiciones conceptuales

Registros administrativos. Los registros administrativos son documentos que registran las actividades de una institución, estos documentos se utilizan para demostrar el rendimiento, el progreso y el estado de las operaciones comerciales (Comisión económica para América latina y el Caribe, 2020).

Toma de decisiones. La toma de decisiones es el proceso mediante el cual un individuo o una organización identifica problemas y selecciona entre varias alternativas con el fin de tomar la mejor decisión posible (Mondragón y Oblitas, 2021).

Definiciones operacionales

Registros administrativos. La calidad de los registros administrativos se mide mediante dos aspectos importantes. Tal cual lo menciona la Comisión económica para América latina y el Caribe (2020), que toman en cuenta el diseño del registro administrativo y la producción del registro.

Toma de decisiones. La variable fue evaluada por 15 ítems de acuerdo a tres dimensiones: decisiones estratégicas, decisiones tácticas y decisiones operativas.

Dimensiones e Indicadores:

Variable 1.

Diseño del registro administrativo

- Clasificadores estandarizados
- Necesidades del personal
- Documentación oportuna
- Formato sistematizado
- Método de recolección
- Base de datos
- Políticas de seguridad

Producción del registro administrativo

- Personal suficiente
- Personal capacitado
- Recursos tecnológicos de recolección
- Recursos tecnológicos de procesamiento
- Esquema operativo
- Sistema informático para la recolección
- Sistema informático para el procesamiento
- Sistema informático para la difusión

Variable 2.

Decisiones estratégicas

- Tiempo de ejecución
- Transcendencia
- Objetivos
- Identificación de problemas

Decisiones tácticas

- Riesgo
- Establecimiento de metas
- Beneficios
- Detección de las posibles consecuencias
- Medición del cumplimiento

Decisiones operativas

- Efecto en la gestión
- Aceptación
- Gestión
- Rechazo

Instrumentos:

Registros administrativos: se utilizó un cuestionario conformado por 15 ítems, que responden a una escala de tipo Likert.

Toma de decisiones: se utilizó un cuestionario conformado por 13 ítems, que responden a una escala de tipo Likert.

2.2 Formulación de la hipótesis**Hipótesis general**

Hi: Los registros administrativos se relacionan significativamente con la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023.

Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación significativa entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023.

Hi2: Existe relación significativa entre los registros administrativos y las decisiones tácticas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023.

Hi3: Existe relación significativa entre los registros administrativos y las decisiones operativas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

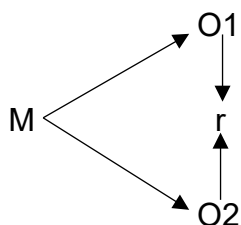
3.1. Tipo y diseño de la investigación

De acuerdo al criterio de Baena (2017) la investigación fue de tipo aplicada, ya que con ello se busca la solución a problemas específicos a través del uso de la recopilación, análisis y aplicación de conocimientos teóricos relacionadas a las variables en estudio, para mejorar los procedimientos y aspectos teóricos; la información que se tomó fue de autores con un alto conocimiento y experiencia en la materia (registros administrativos y la toma de decisiones).

Además, se optó por el nivel descriptivo – correlacional, ya que el propósito de este tipo de investigación es encontrar relación entre las variables, al fin de medir el comportamiento de cada una de ellas para poder describir el nivel de las mismas (Arias y Covinos, 2021)

Del mismo modo, en la teoría de Arias y Covinos (2021), se trabajó bajo un diseño no experimental, ya que se lleva un estudio sin manipular intencionalmente las variables, es decir, el investigador no tiene control sobre los factores que estudian, sino que solo los observan para entender mejor el fenómeno en un contexto natural y recopilar datos empíricos para posteriormente ser analizadas.

El Esquema del diseño de investigación:



Donde:

M: Muestra del estudio.

O1: Registros administrativos.

O2: Toma de decisiones.

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población de estudio: En esta investigación se tomó como población a todos los trabajadores de la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana, los mismos que conforman un total de 130 personas siendo los principales informantes para la adquisición de información a través de la encuesta; esta información fue proporcionada por el área de Recursos Humanos de la institución.

Tamaño de la muestra de estudio: Debido a la cantidad de la población se ha visto necesario hacer uso de la fórmula para determinar una muestra precisa y confiable.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(d) Margen de error: 0.05 = 5%

(p) Probabilidad = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(N) Población: 130

Formula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{130(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(130 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{124.852}{1.28}$$
$$n = 97$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 97 trabajadores de la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana.

Tipo de muestreo y procedimiento de selección de muestra

En este estudio se optó por el muestreo probabilístico, ya que es un método en la que el investigador establece una selección de criterios, mediante el cual se obtuvo una muestra representativa de la población.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Los trabajadores que se encuentran laborando actualmente en la institución.
- Trabajadores que se encuentren trabajando mínimo tres meses
- Trabajadores que desean participar voluntariamente con el estudio.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que se encuentran de licencia.
- Trabajadores que se encuentran laborando menos de tres meses.
- Trabajadores que no acepten participar en la investigación.

3.3. Técnicas e instrumentos

En la investigación se utilizó como **técnica** de evaluación de las variables la encuesta, ya que permiten la recolección exacta de la información requerida de acuerdo a la percepción de los trabajadores acerca de los registros administrativos y toma de decisiones.

Asimismo, el **instrumento** ha sido el cuestionario el cual se empleó para la recaudación de información, el cual está relacionados a las dimensiones e indicadores de cada variable. Donde, el cuestionario de registros administrativos estuvo conformado por 15 ítems, la variable toma de decisiones conformada por 13 ítems, todos estos ítems serán respondidas a través de la escala de Likert con cinco opciones de respuestas.

Tras la creación de los instrumentos, es preciso mencionar que la **validación** de la información recabada ha sido a través del juicio de tres expertos, siendo los encargados de evaluar y analizar los ítems correspondientes a las dimensiones e indicadores de cada variable para poder aprobar la muestra de estudio.

El estadístico Alfa de Cronbach, que detalla la **confiabilidad** del instrumento, se utilizó para verificar los datos adquiridos con el fin de demostrar su fiabilidad. En tanto, se calculó un Alfa de Cronbach de 0.945 para la variable 1, un Alfa de Cronbach de 0.835 para la variable 2.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para la recaudación de los datos, se procederá a realizar los siguientes pasos:

- En primer lugar, tener claro de quienes fueron nuestros principales informantes, en este caso han sido los trabajadores de la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana.
- Luego se acudió al Gerente General de la institución, a fin de explicarle el propósito del estudio.
- Tras haber llegado a un acuerdo con el gerente, se pactó una fecha y hora para la encuesta.
- Seguido a ello, se acudió al área de RR.HH. a fin de que nos proporcione los datos y cantidad exacta de trabajadores.
- Posteriormente, se procedió aplicar en la fecha acordada los instrumentos.
- Antes de repartir las encuestas, se dió una breve introducción a fin de explicar el modo de respuesta, la importancia de su colaboración y calificar de acuerdo a su criterio.
- La encuestar tendrá una duración de 25 minutos.

- Finalmente, se recogió todas las encuestas, y verificar que estén respondidas todas, caso contrario explicar y prosigan con el desarrollo.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Para el procesamiento y análisis de los datos se siguieron los siguientes pasos:

- Se utilizaron tablas y gráficos a nivel descriptivo correlacional con la intención de analizar las variables sin manipular intencionalmente.
- También se utilizó la aplicación del programa Excel, que se encargó de tabular los datos de la encuesta de donde se extrajeron las tablas y gráficos para las variables en estudio.
- De manera similar, se utilizó el programa estadístico SPSS v26, en donde se realizó la prueba de normalidad mediante el Alfa de Cronbach y se construyó un parámetro con un índice de 0,7 y
- Los datos tratados también se sometieron a una prueba de normalidad.
- Asimismo, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que la población de investigación es mayor a 50 personas.
- Por último, las tablas y gráficos fueron divididas en dos grupos, resultados descriptivos, el cual conforma las tablas de frecuencia y porcentajes de las variables, dimensiones e indicadores; resultados inferenciales se encuentran la prueba de normalidad y las correlaciones de las variables.

3.6. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló salvaguardando los derechos a la privacidad de los encuestados, así como sus respuestas e identidades, el estudio se realizó de acuerdo con las instrucciones, protocolos y normas éticas. Como también, se utilizó el método APA 7^a edición para referenciar

correctamente las diversas fuentes bibliográficas, ofreciendo un informe efectivo y legítimo, y sobre todo respetando los derechos de autor plasmados en el marco teórico.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

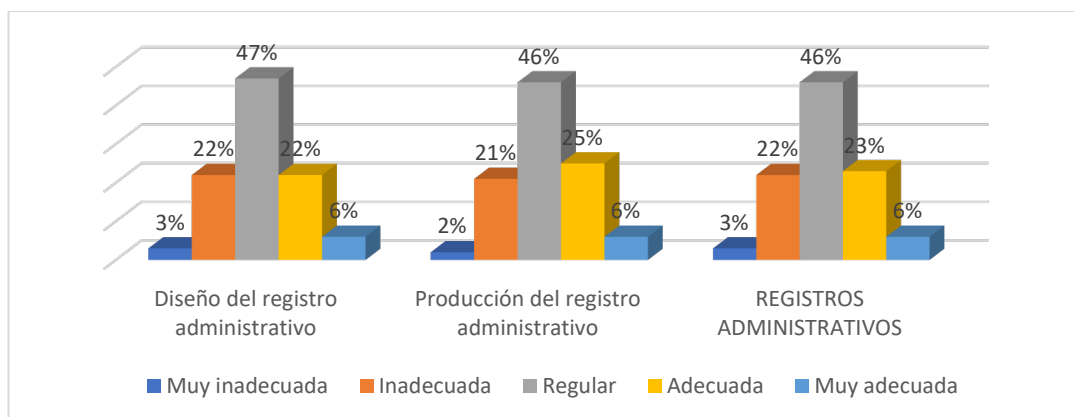
Registros administrativos

	Muy inadecuada		Inadecuada		Regular		Adecuada		Muy adecuada	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Diseño del registro administrativo	3	3%	21	22%	46	47%	21	22%	6	6%
Producción del registro administrativo	2	2%	20	21%	45	46%	24	25%	6	6%
REGISTROS ADMINISTRATIVOS	3	3%	21	22%	45	46%	22	23%	6	6%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Gráfico 1

Registros administrativos



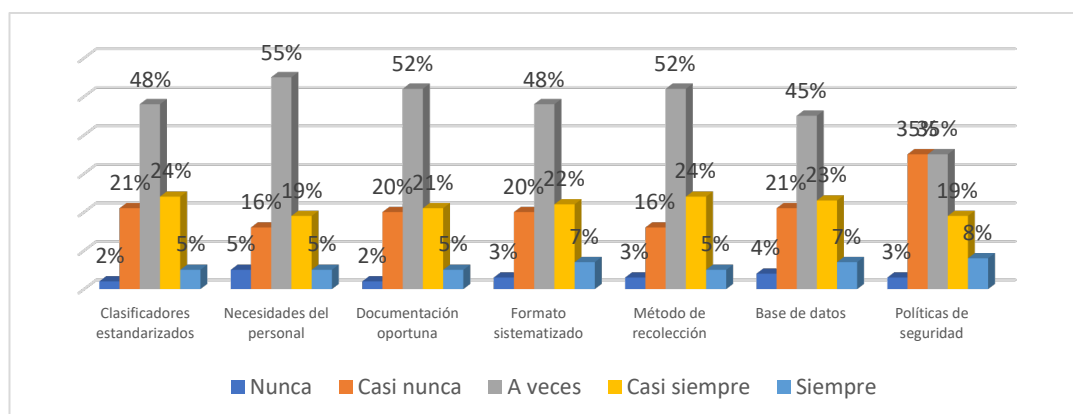
Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Tras el análisis de los resultados de la primera variable se puede identificar que los registros administrativos en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana, es calificado como regular (46%) mientras que el 23% lo califica como adecuada y solo el 22% como inadecuada. A continuación, interpretaremos las dimensiones que se observa en la tabla.

Tabla 2*Diseño del registro administrativo*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Clasificadores estandarizados	2	2%	20	21%	47	48%	23	24%	5	5%
Necesidades del personal	5	5%	16	16%	53	55%	18	19%	5	5%
Documentación oportuna	2	2%	19	20%	50	52%	21	21%	5	5%
Formato sistematizado	3	3%	19	20%	47	48%	21	22%	7	7%
Método de recolección	3	3%	16	16%	50	52%	23	24%	5	5%
Base de datos	4	4%	20	21%	44	45%	22	23%	7	7%
Políticas de seguridad	3	3%	34	35%	34	35%	18	19%	8	8%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Gráfico 2*Diseño del registro administrativo*

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

En la primera dimensión, se observa que el 48% de los trabajadores encuestados señalan que a veces existen estándares para describir y clasificar el contenido de los registros. Así como, el 55% refiere que en el diseño de los registros administrativos a veces se consideran todas las necesidades del personal que maneja la información. Por su parte, el 52% sostiene que a veces se documentan oportunamente todos los cambios y/o actualizaciones a los registros administrativos. Igualmente, el 48% da a conocer que los registros administrativos a veces cuentan con un formato de

recolección sistematizado. Asimismo, el 52% sostiene que a veces emplea diversos métodos para la recolección de la información del Registro Administrativo. También, el 45% expresa que los registros administrativos a veces cuentan con una base de datos adecuada, donde se almacena la información recolectada en un formato definido, de manera automática. Sin embargo, el 35% indica que casi nunca cuenta con políticas de seguridad, resguardo y recuperación de la información.

Tabla 3

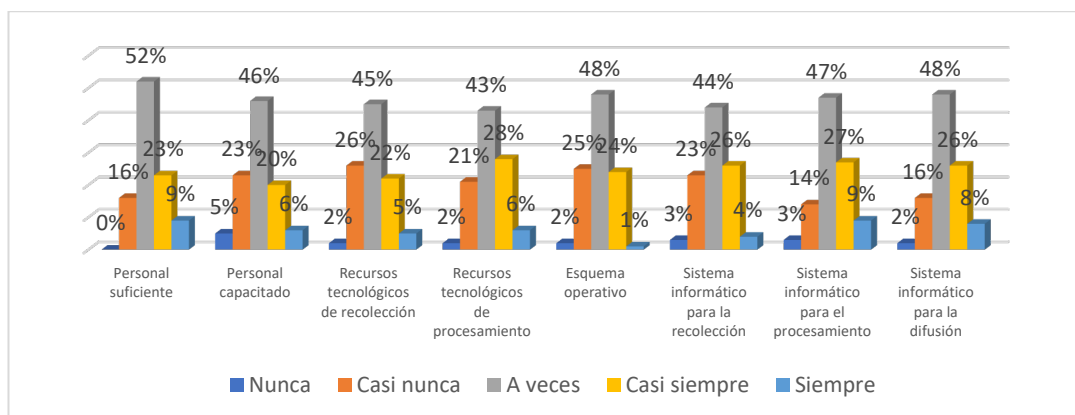
Producción del registro administrativo

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Personal suficiente	0	0%	16	16%	50	52%	22	23%	9	9%
Personal capacitado	5	5%	22	23%	45	46%	19	20%	6	6%
Recursos tecnológicos de recolección	2	2%	25	26%	44	45%	21	22%	5	5%
Recursos tecnológicos de procesamiento	2	2%	20	21%	42	43%	27	28%	6	6%
Esquema operativo	2	2%	24	25%	47	48%	23	24%	1	1%
Sistema informático para la recolección	3	3%	22	23%	43	44%	25	26%	4	4%
Sistema informático para el procesamiento	3	3%	14	14%	46	47%	26	27%	8	9%
Sistema informático para la difusión	2	2%	16	16%	47	48%	25	26%	7	8%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Gráfico 3

Producción del registro administrativo



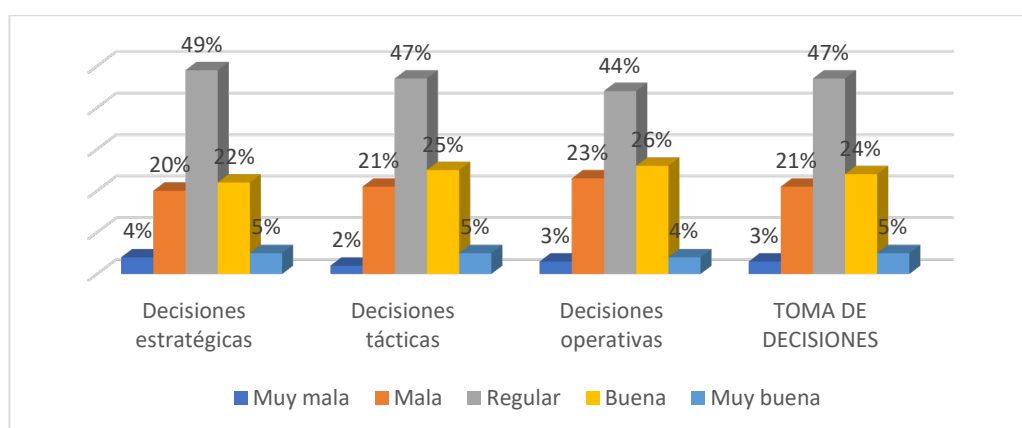
Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

En este caso se evidencia que, el 52% de los trabajadores administrativos encuestados indican que a veces cuentan con el personal suficiente para la recolección y procesamiento de la información. Del mismo modo, el 46% sostiene que a veces cuentan con personal totalmente capacitado en la recolección y procesamiento de la información. También, el 45% de los encuestados sostiene que a veces cuentan con suficientes recursos tecnológicos para la recolección de la información del registro administrativo. Asimismo, el 43% expresa que a veces cuentan con suficientes recursos tecnológicos para el procesamiento de la información. Como también, el 48% da a conocer que a veces cuenta con un esquema operativo adecuado y documentado para la recolección de información. Además, el 44% refiere que a veces cuentan con un sistema informático para la recolección de información. De la misma forma, el 47% menciona que a veces cuenta con un sistema informático para el procesamiento de la información. Finalmente, el 48% sustenta que a veces cuenta con un sistema informático para la difusión de los registros administrativos.

Tabla 4**Toma de decisiones**

	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Decisiones estratégicas	4	4%	19	20%	48	49%	21	22%	5	5%
Decisiones tácticas	2	2%	20	21%	46	47%	24	25%	5	5%
Decisiones operativas	3	3%	22	23%	43	44%	25	26%	4	4%
TOMA DE DECISIONES	3	3%	20	21%	46	47%	23	24%	5	5%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Gráfico 4**Toma de decisiones**

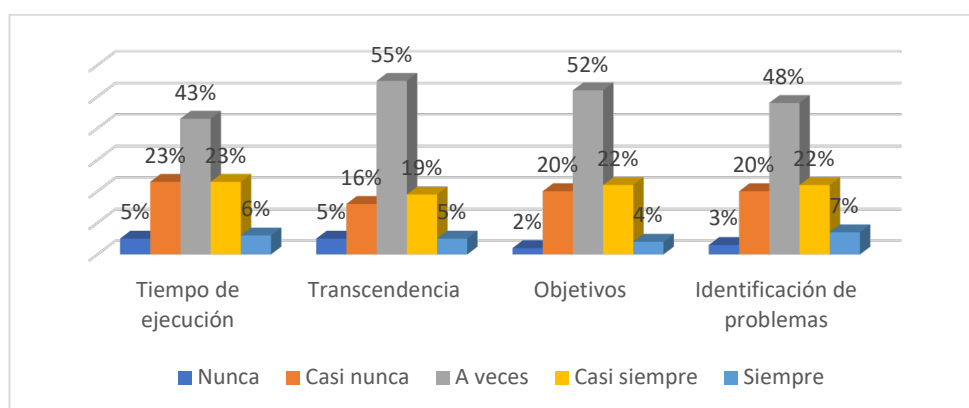
Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Respecto a esta variable, el 47% indica que la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana es regular, seguido el 24% indica que buena y solo el 21% refiere que mala. En la misma tabla y gráfico se evidencia las dimensiones, los mismos que serán analizados de forma independiente a continuación:

Tabla 5*Decisiones estratégicas*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tiempo de ejecución	5	5%	22	23%	42	43%	22	23%	6	6%
Transcendencia	5	5%	16	16%	53	55%	18	19%	5	5%
Objetivos	2	2%	19	20%	50	52%	21	22%	5	4%
Identificación de problemas	3	3%	19	20%	47	48%	21	22%	7	7%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Gráfico 5*Decisiones estratégicas*

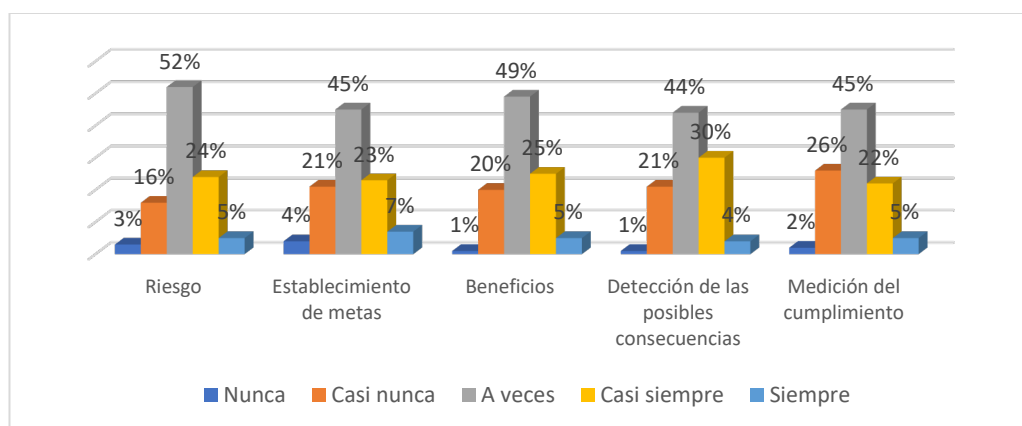
Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

En la tabla y gráfico 5 se observa que, el 43% de los encuestados indican que los directivos a veces toman el tiempo suficiente para analizar las decisiones a tomar. Posteriormente, el 55% de ellos manifiestan que los directivos a veces califican las diversas alternativas para tomar la mejor decisión. Por su parte, el 52% sostiene que las decisiones son tomadas, a veces es tomando en cuenta el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, el 48% expresa que a veces se identifican problemas sobre la base de los hechos presentados con información objetiva y veraz.

Tabla 6*Decisiones tácticas*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Riesgo	3	3%	16	16%	50	52%	23	24%	5	5%
Establecimiento de metas	4	4%	20	21%	44	45%	22	23%	7	7%
Beneficios	1	1%	19	20%	48	49%	24	25%	5	5%
Detección de las posibles consecuencias	1	1%	20	21%	43	44%	29	30%	4	4%
Medición del cumplimiento	2	2%	25	26%	44	45%	21	22%	5	5%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Gráfico 6*Decisiones tácticas*

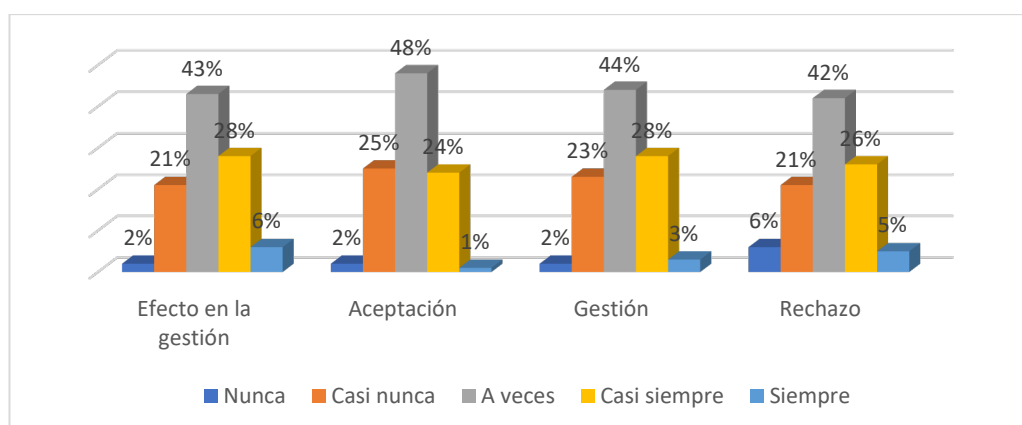
Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

En cuanto a esta dimensión, el 52% de los encuestados manifestaron que a veces se pondera los riesgos que podría afectar la toma de decisiones. De la misma forma, el 45% sostiene que a veces se priorizan las decisiones de acuerdo a su nivel de importancia. Asimismo, el 49% de los trabajadores refieren que a veces se identifican los beneficios que ofrece cada alternativa para tomar la mejor decisión. Por su parte, el 44% da a conocer que a veces se analizan las consecuencias de cada alternativa en la toma de decisiones. También, el 45% expresa que a veces se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas.

Tabla 7*Decisiones operativas*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Efecto en la gestión	2	2%	20	21%	42	43%	27	28%	6	6%
Aceptación	2	2%	24	25%	47	48%	23	24%	1	1%
Gestión	2	2%	22	23%	43	44%	27	28%	3	3%
Rechazo	6	6%	20	21%	41	42%	25	26%	5	5%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Gráfico 7*Decisiones operativas*

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la G.S.R.U-C

Finalmente, en la tabla y gráfico 7 se evidencia que, el 43% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces se analizan otras alternativas de acuerdo a los resultados obtenidos de la decisión tomada. Igualmente, el 48% considera que las decisiones tomadas a veces toman en cuenta la percepción y aceptación de cada uno de los colaboradores. De la misma forma, el 44% de los encuestados señalan que a veces se verifica el efecto en la gestión de las decisiones tomadas. Por último, el 42% sostiene que a veces se opta por analizar otras alternativas al tener el rechazo de una decisión tomada.

RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 8

Prueba de normalidad de los datos procesados

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Registros administrativos	,079	97	,159
Toma de decisiones	,104	97	,011
Decisiones estratégicas	,106	97	,009
Decisiones tácticas	,112	97	,005
Decisiones operativas	,134	97	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la Tabla 8 se presentan los resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov, que detalla la significancia de la distribución de datos de la variable registros administrativos con un índice de 0,159. Asimismo, la variable toma de decisiones muestra un índice de 0,011. En relación con las dimensiones de la segunda variable, se observa un índice de 0,009 para decisiones estratégicas, 0,005 para decisiones tácticas y 0,000 para decisiones operativas. Con respecto a estos resultados, se concluye que la distribución de los datos analizados no exhibe normalidad, ya que en su mayoría no superan el umbral esperado de 0,05. Ante esta evidencia, se optó por aplicar la prueba Rho de Spearman para explorar posibles correlaciones entre las variables.

Tabla 9

Relación entre los registros administrativos y la toma de decisiones

		Rho de Spearman
Registros administrativos	Coefficiente de correlación	,819**
Toma de decisiones	Sig. (bilateral)	,000
N		97

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

El resultado de la prueba de Rho de Spearman indica que hay una correlación positiva alta entre los registros administrativos y la toma de decisiones en la

Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. El coeficiente de correlación es de 0,819, lo que indica una relación fuerte entre las dos variables. Además, el valor de p es 0,000, lo cual es menor a 0,05. Esto significa que la correlación encontrada es estadísticamente significativa y no se puede atribuir al azar.

Tabla 10

Relación entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas

		Rho de Spearman
Registros administrativos	Coeficiente de correlación	,882**
Decisiones estratégicas	Sig. (bilateral)	,000
N		97

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

En este caso, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,882, lo que indica una correlación positiva fuerte entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. Además, la significancia bilateral es de 0,000, lo que indica que la probabilidad de obtener este resultado por casualidad es muy baja. Por lo tanto, podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, lo que significa que existe una relación significativa entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas en la mencionada gerencia.

Tabla 11

Relación entre los registros administrativos y las decisiones tácticas

		Rho de Spearman
Registros administrativos	Coeficiente de correlación	,787**
Decisiones tácticas	Sig. (bilateral)	,000
N		97

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

Dado que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,787 y la significancia es menor a 0,05, se puede determinar que existe una correlación significativa entre los registros administrativos y las decisiones tácticas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. Esto respalda la hipótesis de investigación de que hay una relación significativa entre estos dos elementos.

Tabla 12

Relación entre los registros administrativos y las decisiones operativas

		Rho de Spearman
	Coeficiente de correlación	,566**
Registros administrativos	Sig. (bilateral)	,000
Decisiones operativas	N	97

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

En este caso, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,566, lo cual indica que hay una correlación positiva moderada entre los registros administrativos y las decisiones operativas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. Además, el valor p obtenido es de 0,000, lo que significa que este resultado es estadísticamente significativo.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La gestión eficiente de registros administrativos y la toma de decisiones adecuada son pilares fundamentales para el desarrollo y la eficacia de cualquier entidad gubernamental. En el caso particular de la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana, la relevancia de estos aspectos se vuelve aún más crucial, ya que su impacto se refleja directamente en la calidad de los servicios proporcionados a la comunidad y en la capacidad de la institución para responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes del entorno.

Los resultados obtenidos son confiables, ya que los instrumentos utilizados fueron validados por expertos a través de un proceso de juicio. Además, realizamos una prueba piloto con una muestra de 97 trabajadores para asegurar la fiabilidad de dichos instrumentos. A partir de la información recopilada, procedemos a analizar nuestros hallazgos y a compararlos con otras investigaciones o teorías relacionadas con cada una de las variables bajo estudio. En base a estos datos, pudimos determinar que el 46% de los participantes considerando que los registros administrativos se encuentran en un nivel regular y un 23% considera que los registros son adecuados. Al examinar los ítems, se destaca que los encuestados indicaron que a veces existen estándares para describir y clasificar el contenido de los registros, que los registros administrativos a veces cuentan con un formato sistematizado para su recolección, pero casi nunca se establecen políticas para la seguridad, resguardo y recuperación de la información. Además, a veces hay suficiente personal para la recolección y procesamiento de datos, con una capacitación adecuada en ocasiones. También, se menciona que a veces se dispone de los recursos tecnológicos necesarios para el procesamiento de información, y se observa que a veces se cuenta con un sistema informático para la difusión de los registros administrativos. Es relevante notar que nuestros hallazgos coinciden con investigaciones anteriores. En línea con el estudio de Yepes (2022), nuestros resultados respaldan la idea de que la realización adecuada de registros administrativos puede ser un desafío en entidades públicas. Se destaca que la integración de respuesta rápida enfrenta dificultades en la plataforma, contribuyendo a la ausencia de formatos sistematizados en el

sistema. Este hallazgo subraya la necesidad de abordar aspectos específicos de los procesos de registro para mejorar la eficiencia y la accesibilidad.

Asimismo, los resultados obtenidos se alinean con las conclusiones de Romero et al. (2021), quienes afirmaron que una administración documental actualizada es esencial para mejorar el control y la gestión de los recursos en entidades públicas. Más del 50% de los documentos más procesados dentro de la empresa son solicitados, lo que subraya la importancia de registros administrativos precisos y accesibles para proporcionar a las organizaciones una mayor visibilidad de sus recursos. Estos estudios convergentes subrayan la necesidad de implementar medidas específicas para mejorar la calidad y la eficacia de los registros administrativos en la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana, reforzando así la capacidad de la organización para gestionar y utilizar eficientemente sus recursos.

Respecto a la variable dependiente, destaca que el 47% de los participantes en la encuesta evalúa la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana como regular, seguido por un 24% que la percibe como buena y un 21% que la considera mala. Los encuestados señalan que los directivos ocasionalmente dedican el tiempo necesario para analizar las decisiones a tomar, en algunas instancias evalúan diversas alternativas para seleccionar la mejor opción, indican que en ciertos casos se ponderan los riesgos que podrían impactar en la toma de decisiones, identifican beneficios de cada alternativa para fundamentar decisiones, miden el progreso del cumplimiento de decisiones adoptadas en ocasiones, analizan otras alternativas según los resultados obtenidos de decisiones previas y, por último, verifican esporádicamente el impacto de las decisiones en la gestión. Estos resultados proporcionan una visión detallada sobre las prácticas de toma de decisiones en la gerencia, evidenciando áreas que podrían beneficiarse de una atención específica para mejorar la eficacia y eficiencia en este aspecto crucial. Estos resultados encuentran correlación con las conclusiones de Lema y Romo (2022), quienes destacan que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) a menudo carecen de generación y documentación de información territorial y actividades, lo que afecta

directamente la toma de decisiones informada. Este hallazgo resalta la importancia de contar con sistemas de información sólidos a nivel local para respaldar la toma de decisiones en los diferentes niveles de gobierno. La falta de implementación de sistemas de información efectivos podría ser un factor clave detrás de las percepciones variadas de los participantes en la encuesta, destacando la necesidad crítica de fortalecer la infraestructura de información local para mejorar la calidad y fundamentación de las decisiones adoptadas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana.

En la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana en 2023, se encontró un fuerte coeficiente de correlación de Spearman de 0,819 entre los registros administrativos y la toma de decisiones, con un valor de significancia de 0,000, indicando una relación significativa. Además, se confirmó una correlación positiva y significativa (0,882, p-valor de 0,000) entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas. Se concluyó que también hay una correlación significativa (0,787, p-valor de 0,000) entre los registros administrativos y las decisiones tácticas, mientras que la correlación entre los registros administrativos y las decisiones operativas fue moderada (coeficiente de 0,566) pero estadísticamente significativa (p-valor de 0,000) en la misma región y año. Ante estos resultados, Gurmendi (2019) a través de su investigación expone que, obtuvo un $Rho = 0,748$ y sig. bilateral 0.000 entre las variables, cuando aumenta la gestión de registros de información mejora la toma de decisiones, asimismo las dimensiones procesamiento de datos ($Rho = 0,450$), compatibilidad de los sistemas de información ($Rho = 0,578$), la conectividad ($Rho = 0,671$) y seguridad informática ($Rho = 0,711$) se relacionan de manera directa y significativamente con la toma de decisiones en dicha institución. Respecto a ello, Lema y Romo (2022) precisan que, los registros administrativos son la base para la toma de decisiones, pues contienen información crítica que los involucrados o responsables utilizan para evaluar la situación y tomar las decisiones más adecuadas para el bienestar de la institución.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Introducción:

Los registros administrativos y la toma de decisiones son elementos fundamentales en el funcionamiento de cualquier organización, ya que permiten recopilar, almacenar y analizar información relevante para la toma de decisiones estratégicas. En el caso de la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana, estos registros y la forma en que se utilizan pueden afectar directamente el desarrollo de sus actividades y proyectos. Por esta razón, es importante realizar una propuesta de mejora en este ámbito, con el fin de optimizar el uso de los registros administrativos y mejorar la toma de decisiones en esta entidad.

Justificación:

La falta de eficiencia en los registros administrativos y la toma de decisiones puede derivar en retrasos, errores y una gestión ineficaz de los recursos. Estos problemas impactan directamente en la calidad de los servicios ofrecidos y en el cumplimiento de los objetivos institucionales. La implementación de mejoras en estos aspectos no solo optimizará la operatividad interna, sino que también fortalecerá la confianza de la comunidad en la capacidad de la gerencia para responder a sus necesidades.

Objetivos

Objetivo general:

Fortalecer los registros administrativos y la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana.

Objetivos específicos:

1. Revisar y actualizar los formatos y procedimientos de registro utilizados en la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana.
2. Implementar un sistema informático de registro y seguimiento de documentos, trámites y expedientes.
3. Capacitar al personal en el uso del sistema informático y en la gestión de registros administrativos.

4. Establecer criterios claros y transparentes para la toma de decisiones en la Gerencia.

Implementar reuniones periódicas de seguimiento y evaluación de la gestión administrativa y la toma de decisiones.

OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1. Revisar y actualizar los formatos y procedimientos de registro utilizados en la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis exhaustivo de los formatos de registro utilizados en la Gerencia. • Identificar los aspectos a mejorar en los formatos y procedimientos actuales. • Diseñar nuevos formatos de registro más eficientes y adecuados a las necesidades de la Gerencia. • Validar los nuevos formatos con el equipo de trabajo y realizar las modificaciones necesarias. • Presentar los nuevos formatos a la alta dirección para su aprobación. 	Equipo de trabajo de la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana	S/ 800
2. Implementar un sistema informático de registro y seguimiento de documentos, trámites y expedientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar y seleccionar un sistema informático adecuado para el registro y seguimiento de documentos. • Adquirir el sistema informático y capacitar al personal en su uso. • Crear una base de datos centralizada para el almacenamiento de documentos y expedientes. • Establecer protocolos de ingreso y salida de documentos en el sistema. • Monitorear y evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema. 	Alta dirección de la Gerencia.	S/ 600
3. Capacitar al personal en el uso del sistema informático y en la gestión de registros administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de capacitación del personal en relación al manejo de registros administrativos. • Diseñar un programa de capacitación acorde a las necesidades identificadas. • Realizar sesiones de capacitación y seguimiento con el personal. • Guiar y asesorar al personal en el uso del nuevo sistema informático de registro. • Evaluar la efectividad de la capacitación y realizar ajustes si es necesario. 	Especialista en sistemas informáticos.	S/ 300
4. Establecer criterios claros y transparentes para la toma de decisiones en la Gerencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los criterios y procesos para la toma de decisiones en la Gerencia. • Establecer un sistema de evaluación del desempeño para el personal encargado de la toma de decisiones. • Promover la transparencia en el proceso de toma de decisiones, garantizando la participación de todas las áreas involucradas. • Establecer un canal de comunicación directo y efectivo para la retroalimentación de los resultados de las decisiones tomadas. • Realizar evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos a través de las decisiones tomadas. 	Equipo de capacitadores internos o externos.	S/ 800
5. Implementar reuniones periódicas de seguimiento y evaluación de la gestión administrativa y la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un calendario de reuniones periódicas para realizar seguimiento y evaluación de los registros administrativos y la toma de decisiones. • Distribuir roles y responsabilidades en la organización de las reuniones. • Documentar y compartir las conclusiones y acuerdos tomados en las reuniones. • Realizar acciones correctivas en caso de encontrar deficiencias en los registros administrativos y la toma de decisiones. • Evaluar periódicamente la efectividad de las reuniones y realizar mejoras si es necesario. 	Encargado del seguimiento y evaluación de los registros.	S/ 700

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

En lo general, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,819, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre los registros administrativos y la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. Además, el valor de significancia es de 0,000, lo cual significa que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Se ha demostrado también que existe una correlación positiva y significativa (coeficiente de correlación de 0,882, con un valor de significancia de 0,000) entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas en la GRSU Contamana en el 2023.

Además, podemos concluir que existe una correlación significativa entre los registros administrativos y las decisiones tácticas. El coeficiente de correlación de 0,787 indica que hay una correlación positiva fuerte entre las variables. Asimismo, el valor de significancia (p-valor) de 0,000 indica que esta correlación es estadísticamente significativa.

Por último, se determinó un coeficiente de 0,566 demostrando una correlación positiva moderada entre los registros administrativos y las decisiones operativas en la en la GRSU Contamana en el 2023, la misma que demostró que es significativa al calcularse un p-valor de 0,000.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

A la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana se les sugiere implementar un sistema de registro electrónico que permita almacenar y acceder a la información de forma rápida y sencilla, esto facilitará el análisis de datos y la toma de decisiones oportunas.

A la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana, se le recomienda implementar sistemas de seguimiento y control, ya que es fundamental tener sistemas de seguimiento y control sobre los registros administrativos para asegurar que la información sea confiable y precisa, además, esto permitirá identificar posibles errores o problemas en el proceso y corregirlos a tiempo.

Se recomienda a la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana considerar diferentes opciones antes de tomar una decisión, analizando los posibles riesgos, tanto positivos como negativos, de cada alternativa, esto ayudará a elegir la opción más adecuada.

A la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana, se le sugiere analizar la información disponible, antes de tomar una decisión operativa, es necesario recopilar y analizar toda la información relevante sobre el tema en cuestión, esto ayuda a evaluar la viabilidad y el impacto de la decisión.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abado, R., y Churata, S. (2021). *La gestión administrativa y el cumplimiento de metas del incentivos a la mejora de la gestión municipal en los distritos de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú. http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4536/Rosalia_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Agurto, J. M. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la subgerencia de transporte terrestre del Gobierno regional de La Libertad, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49848/Agurto_MJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Argüeso, A. (2019). Los censos de población y viviendas de 2021 en España se basarán en registros administrativos. *Revista de Estadística y Sociedad*, 1(74), 10-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7052186>
- Arias, J. L., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima, Perú: Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barzaga, O., Vélez, H., Nevárez, J., y Arroyo, M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 120-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025997>
- Camilo-Momblanc, L., y Castro-Milán, H. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Revista Santiago*, 1(153), 118-129. <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190>
- Canals, M. (2020). Conceptos para una buena toma de decisiones en la pandemia COVID-19 en Chile. *Revista chilena de infectología*, 37(2), 170-172. <https://www.scielo.cl/pdf/rci/v37n2/0716-1018-rci-37-02-0170.pdf>
- Cave, A., Kurz, X., & Arlett, P. (2019). Real-World Data for Regulatory Decision Making: Challenges and Possible Solutions for Europe. *National Library of medicine*, 106(1), 36-39. <https://ascpt.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdfdirect/10.1002/cpt.1426>
- Cerimelo, M. (2021). Dinámica de Ingresos Asalariados en Argentina: Un Estudio sobre la Base de Registros Administrativos. *CEDLAS-Universidad Nacional de La Plata.*, 1(279), 1-29. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/250368/1/doc-cedlas279.pdf>
- Charitonidou, M. (2022). Urban scale digital twins in data-driven society: Challenging digital universalism in urban planning decision-making. *International Journal of Architectural Computing*, 20(2), 238–253. <https://doi.org/10.1177/14780771211070005>

- Comision Economica Para America Latina- CEPAL. (2022). *Documento metodológico para el aprovechamiento estadístico de registros administrativos económicos*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48066/S2100970_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Cuestionario para evaluar la calidad de los registros administrativos*. https://rtc-cea.cepal.org/sites/default/files/methodological_tools/files/Cuestionario-CECRA.pdf
- Delgado-Solís, H. P., Granoble-Chancay, P. E., y Vásquez-Ponce, G. O. (2020). La contabilidad medioambiental en el sector de la construcción. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 5(16), 3-13. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.157>
- Flórez-Martínez, D. H., y Sánchez-Torres, J. M. (2018). Toma de decisiones basada en conocimiento en organizaciones de I+D+i, identificación de la brecha de investigación. *Revista Espacios*, 39(19), 17. <https://es.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p17.pdf>
- Freeman, D., Ho, D., Sharkey, C., & Cuéllar, M. (2020). Government by Algorithm: Artificial Intelligence in Federal Administrative Agencies. *SSRN*, 20(54), 4-122. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3551505
- Galarza, M., Peñafiel, A., Mora, J., y Castro, E. (2019). Sistemas de apoyo a la toma de decisiones: caso de estudio dirección comercial. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1(52), 1-15. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1157>
- García, J., y Rodríguez, M. (2021). Modelo de toma de decisiones y la gestión de rentabilidad en las empresas del sector rural en la ciudad de Panamá, 2019. *Revista Especializada de Ingeniería y Ciencias de la Tierra*, 1(1), 62-89. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/2445/2234>
- Gauna, N., Roggi, C., y Zuloaga, N. (2020). Los registros administrativos en la construcción y consolidación del Sistema Estadístico de la Ciudad. *Revista poblacion de buenos aires*, 17(29), 43-52. <https://www.redalyc.org/journal/740/74065319007/74065319007.pdf>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., y Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 242-267. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3002/3869>
- Gurmendi, P. R. (2019). *Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Centro del Perú], Huancayo, Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5205>
- Instituto Nacional de estadística e informática. (2022). *INEI presentó Resultados del Diagnóstico de Registros Administrativos de Población e Inmueble*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-presento-resultados-del-diagnostico-de-registros-administrativos-de-poblacion-e-inmuebles-8966/>

- Jiangfeng, L., Yifan, Y., Shili, H., Yang, S., Shengjie, Z., & Chenxi, Z. (2021). A blockchain-based authority management framework in traceability systems. *International Journal of Computational Science and Engineering*, 24(1), 42-54. <https://doi.org/10.1504/IJCSE.2021.113639>
- Knox, D., Lowe, W., & Mummolo, J. (2020). Administrative Records Mask Racially Biased Policing. *American Political Science Review*, 619--637. <https://doi.org/10.1017/S0003055420000039>
- Leicht-Deobald, U., Busch, T., Schank, C., Weibel, A., & Schafheitle, S. (2019). The Challenges of Algorithm-Based HR Decision-Making for Personal. *Journal of Business Ethics*, 1(1), 377--392. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04204-w>
- Lema, K., y : Romo, E. (2022). Registros administrativos para los sistemas de información y política pública local. *Estudios de la gestión*(12), 13-30. <https://doi.org/10.32719/25506641.2022.12.1>
- Martinez, C. (2021). La gestión archivística en el Perú y la transformación digital. *Revista del archivo general de la Nación*(36), 153-161. <https://doi.org/10.37840/ragn.v36i1.125>
- Mejia, J., Tarrillo, O., Rojas, E., y Guevara, L. (2022). Análisis financiero para la toma de decisiones en tiempos de incertidumbre económica en la empresa servicios generales Klein S.A.C. *Revista CienciaNor andina*, 5(2), 225-234. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2022v5n2p225>
- Mendoza-Zambrano, M., y Villafuerte-Holguín, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), 467-478. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>
- Mijares, F., y Rojas, E. (2020). Consideraciones teóricas acerca de la participación en el proceso de dirección de las instituciones educativas. *Revista VARONA*, 1(70), 1-8. <https://www.redalyc.org/journal/3606/360671237023/360671237023.pdf>
- Mondragón, L. F., y Oblitas, R. C. (2021). Contabilidad gerencial y la toma de decisiones en la empresa Estación de Servicios New Mejía E.I.R.L, Cutervo 2021. *Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3(2), 214-230. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.320>
- Navarro, E. (2020). *Resolución de problemas y toma de decisiones en el ámbito laboral: fases, evaluación de riesgos y estrategias. técnicas para fomentar la creatividad, estudiar y resolver problemas*. Tesis de Maestría, Universidad de Jaén, Jaén, Perú. https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/13535/1/NAVARRO_SNCHE_Z_ENRIQUE_TFM_FOL.pdf
- Romero, A. d., Cecilia, M., Salguero, N. G., y Salazar, M. P. (2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el Cantón Latacunga de la Provincia de COTOPAXI. *Prospectivas UTC "Revista de Ciencias Administrativas y Económicas"*, 4(2), 55-65. <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/332>
- Silva, E. J., y Delgado, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197

- Silva, E., y Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Soria, K. D., y Díaz, L. I. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Revista Conrado*, 16(73), 157-164. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-157.pdf>
- Vasquez, V., y Villar, I. (2022). *La Auditoría Financiera y su Importancia para la Toma de Decisiones en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Quinua, 2020*. Tesis pregrado, Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú. http://informatica.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4249/T037_70426861_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yepes, H. L. (2022). *Sistema Integrado de Administración Financiera y la Toma de Decisiones Directivas, en una entidad pública, Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97804/Yepes_VHL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Los registros administrativos y la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre los registros administrativos y la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023? 2. ¿Cuál es la relación entre los registros administrativos y las decisiones tácticas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023? 3. ¿Cuál es la relación entre los registros administrativos y las decisiones operativas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre los registros administrativos y la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer la relación entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. 2. Conocer la relación entre los registros administrativos y las decisiones tácticas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. 3. Conocer la relación entre los registros administrativos y las decisiones operativas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Los registros administrativos se relacionan significativamente con la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: Existe relación significativa entre los registros administrativos y las decisiones estratégicas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. Hi₂: Existe relación significativa entre los registros administrativos y las decisiones tácticas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023. Hi₃: Existe relación significativa entre los registros administrativos y las decisiones operativas en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Nivel descriptivo - correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Conformada por 130 trabajadores de la Gerencia Sub Regional de Ucayali Contamana.</p> <p>Muestra: Conformada por 97 trabajadores.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel. SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario.</p>

2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Registros administrativos	Los registros administrativos son documentos que registran las actividades de una institución, estos documentos se utilizan para demostrar el rendimiento, el progreso y el estado de las operaciones comerciales (Comisión económica para América latina y el Caribe, 2020).	La calidad de los registros administrativos se mide mediante dos aspectos importantes. Tal cual lo menciona la Comisión económica para América latina y el Caribe (2020), que toman en cuenta el diseño del registro administrativo y la producción del registro.	Diseño del registro administrativo	Clasificadores estandarizados	Existen estándares para describir y clasificar el contenido de los registros	Cuestionario aplicado a los trabajadores
				Necesidades del personal	En el diseño de los registros administrativos se consideran todas las necesidades del personal que maneja la información	
				Documentación oportuna	Se documentan oportunamente todos los cambios y/o actualizaciones a los registros administrativos	
				Formato sistematizado	Los registros administrativos cuentan con un formato de recolección sistematizado	
				Método de recolección	Emplea diversos métodos para la recolección de la información del Registro Administrativo	
				Base de datos	Los registros administrativos cuentan con una base de datos adecuada, donde se almacena la información recolectada en un formato definido, de manera automática	
				Políticas de seguridad	Se cuenta con políticas de seguridad, resguardo y recuperación de la información.	
			Producción del registro administrativo	Personal suficiente	Cuentan con el personal suficiente para la recolección y procesamiento de la información.	
				Personal capacitado	Cuentan con personal totalmente capacitado en la recolección y procesamiento de la información.	
				Recursos tecnológicos de recolección	Cuentan con suficientes recursos tecnológicos para la recolección de la información del registro administrativo	
				Recursos tecnológicos de procesamiento	Cuentan con suficientes recursos tecnológicos para el procesamiento de la información.	
				Esquema operativo	Cuentan con un esquema operativo adecuado y documentado para la recolección de información.	
				Sistema informático para la recolección	Se cuenta con un sistema informático para la recolección de información.	
				Sistema informático para el procesamiento	Se cuenta con un sistema informático para el procesamiento de la información	
Sistema informático para la difusión	Se cuenta con un sistema informático para la difusión de los registros administrativos					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Toma de decisiones	La toma de decisiones es el proceso mediante el cual un individuo o una organización identifica problemas y selecciona entre varias alternativas con el fin de tomar la mejor decisión posible (Mondragón y Oblitas, 2021).	La variable será evaluada por 15 ítems de acuerdo a tres dimensiones: decisiones estratégicas, decisiones tácticas y decisiones operativas.	Decisiones estratégicas	Tiempo de ejecución	Los directivos toman el tiempo suficiente para analizar las decisiones a tomar.	Cuestionario aplicado a los trabajadores
				Transcendencia	Los directivos califican las diversas alternativas para tomar la mejor decisión.	
				Objetivos	Las decisiones son tomadas, tomando en cuenta el cumplimiento de los objetivos institucionales.	
				Identificación de problemas	Se identifican problemas sobre la base de los hechos presentados con información objetiva y veraz.	
			Decisiones tácticas	Riesgo	Se pondera los riesgos que podría afectar la toma de decisiones.	
				Establecimiento de metas	Se priorizan las decisiones de acuerdo a su nivel de importancia.	
				Beneficios	Se identifican los beneficios que ofrece cada alternativa para tomar la mejor decisión.	
				Detección de las posibles consecuencias	Se analizan las consecuencias de cada alternativa en la toma de decisiones.	
				Medición del cumplimiento	Se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas.	
			Decisiones operativas	Efecto en la gestión	Se analizan otras alternativas de acuerdo a los resultados obtenidos de la decisión tomada.	
				Aceptación	Las decisiones tomadas toman en cuenta la percepción y aceptación de cada uno de los colaboradores.	
				Gestión	Se verifica el efecto en la gestión de las decisiones tomadas	
				Rechazo	Se opta por analizar otras alternativas al tener el rechazo de una decisión tomada.	

3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Con el propósito de conocer el manejo de los registros administrativos en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023, se aplica el siguiente cuestionario para registrar la percepción de cada uno de ellos, la misma que debe ser calificada de acuerdo a la siguiente escala de medición:

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

N.º	Dimensiones	Escala de medición				
	Diseño del registro administrativo					
1	Existen estándares para describir y clasificar el contenido de los registros.	1	2	3	4	5
2	En el diseño de los registros administrativos se consideran todas las necesidades del personal que maneja la información.	1	2	3	4	5
3	Se documentan oportunamente todos los cambios y/o actualizaciones a los registros administrativos.	1	2	3	4	5
4	Los registros administrativos cuentan con un formato de recolección sistematizado.	1	2	3	4	5
5	Emplea diversos métodos para la recolección de la información del Registro Administrativo.	1	2	3	4	5
6	Los registros administrativos cuentan con una base de datos adecuada, donde se almacena la información recolectada en un formato definido, de manera automática.	1	2	3	4	5
7	Se cuenta con políticas de seguridad, resguardo y recuperación de la información.	1	2	3	4	5
	Producción del registro administrativo					
8	Cuentan con el personal suficiente para la recolección y procesamiento de la información.	1	2	3	4	5
9	Cuentan con personal totalmente capacitado en la recolección y procesamiento de la información.	1	2	3	4	5
10	Cuentan con suficientes recursos tecnológicos para la recolección de la información del registro administrativo.	1	2	3	4	5
11	Cuentan con suficientes recursos tecnológicos para el procesamiento de la información.	1	2	3	4	5
12	Cuentan con un esquema operativo adecuado y documentado para la recolección de información.	1	2	3	4	5
13	Se cuenta con un sistema informático para la recolección de información.	1	2	3	4	5
14	Se cuenta con un sistema informático para el procesamiento de la información.	1	2	3	4	5
15	Se cuenta con un sistema informático para la difusión de los registros administrativos.	1	2	3	4	5

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Con el propósito de evaluar la toma de decisiones en la Gerencia Sub Regional de Ucayali, Contamana 2023, se aplica el siguiente cuestionario, para la cual se le pide valore cada uno de los ítems tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

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

N.º	Ítems	Escala de medición				
	Decisiones estratégicas					
1	Los directivos toman el tiempo suficiente para analizar las decisiones a tomar.	1	2	3	4	5
2	Los directivos califican las diversas alternativas para tomar la mejor decisión.	1	2	3	4	5
3	Las decisiones son tomadas, tomando en cuenta el cumplimiento de los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
4	Se identifican problemas sobre la base de los hechos presentados con información objetiva y veraz.	1	2	3	4	5
	Decisiones tácticas					
5	Se pondera los riesgos que podría afectar la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
6	Se priorizan las decisiones de acuerdo a su nivel de importancia.	1	2	3	4	5
7	Se identifican los beneficios que ofrece cada alternativa para tomar la mejor decisión.	1	2	3	4	5
8	Se analizan las consecuencias de cada alternativa en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
9	Se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas.	1	2	3	4	5
	Decisiones operativas					
10	Se analizan otras alternativas de acuerdo a los resultados obtenidos de la decisión tomada.	1	2	3	4	5
11	Las decisiones tomadas toman en cuenta la percepción y aceptación de cada uno de los colaboradores.	1	2	3	4	5
12	Se verifica el efecto en la gestión de las decisiones tomadas.	1	2	3	4	5
13	Se opta por analizar otras alternativas al tener el rechazo de una decisión tomada.	1	2	3	4	5

4. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Variable 1: Registros administrativos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	97	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	97	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	15

Variable 2: Toma de decisiones

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	97	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	97	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	13

5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene
como objetivo medir

.....

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable