

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y

NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

**“Indicadores de Gestión y su Relación con la Toma de
Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto
Maldonado, 2024”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

Bach. LUNA HUAMÁN, Mariluz

Bach. MONTERO ALBORNOZ, Luis Alberto

ASESOR:

•MGT. VILCA ANCHANTE, Edilberto
Félix

Puerto Maldonado, noviembre 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y

NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

“Indicadores de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024”

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

LUNA HUAMÁN, Mariluz

MONTERO ALBORNOZ, Luis Alberto

ASESOR:

- MGT. VILCA ANCHANTE, Edilberto
Félix

Puerto Maldonado, noviembre 2025

RST-RI_Indicadores de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%	14%	5%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe	10%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to D.A. de Administración	1%
	Trabajo del estudiante	
4	alicia.concytec.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

DEDICATORIA

Con mucho aprecio a nuestros queridos padres,
pilares fundamentales en nuestra formación
profesional.

Mariluz Luna Huamán

Luis Alberto Montero Albornoz

AGRADECIMIENTOS

Nuestro afectuoso agradecimiento a nuestra *alma mater* que nos dio la oportunidad de formarnos profesionalmente, a nuestros docentes y asesor, a todos ellos expresamos nuestro profundo agradecimiento.

Mariluz Luna Huamán

Luis Alberto Montero Albornoz

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre los indicadores de gestión y la toma de decisiones en dicha institución. Metodológicamente, el estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 37 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, a quienes se aplicaron dos cuestionarios estructurados bajo escala de Likert: uno para medir la variable indicadores de gestión, conformado por 30 ítems distribuidos en las dimensiones eficiencia, eficacia, calidad, innovación y sostenibilidad; y otro para evaluar la variable toma de decisiones, integrado por 21 ítems organizados en las dimensiones proceso decisional, condición decisional y acciones decisoras. La confiabilidad de los instrumentos fue adecuada, alcanzando un alfa de Cronbach de 0,822 para la variable indicadores de gestión y de 0,818 para la variable toma de decisiones.

Los resultados evidenciaron una relación significativa entre los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. Del mismo modo, se verificó que las dimensiones eficiencia, eficacia, calidad, innovación y sostenibilidad presentan relaciones significativas con la toma de decisiones, lo que permite afirmar que un mejor uso de indicadores de gestión se asocia con procesos decisionales más consistentes dentro de la institución. En consecuencia, se concluye que los indicadores de gestión constituyen una base relevante para fortalecer la toma de decisiones organizacional, al facilitar información útil para orientar acciones, optimizar recursos y mejorar el desempeño institucional.

Palabras clave: Indicadores de Gestión, Eficiencia, Eficacia, Calidad, Innovación, Sostenibilidad, Toma de Decisiones.

ABSTRACT

This research, aimed to determine the relationship between management indicators and decision-making within that institution. Methodologically, the study was framed within a quantitative approach, basic type, descriptive-correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 37 employees of the Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, to whom two structured Likert-scale questionnaires were applied: one to measure the variable management indicators, composed of 30 items distributed across the dimensions of efficiency, effectiveness, quality, innovation, and sustainability; and another to assess the variable decision-making, composed of 21 items organized into the dimensions of decision-making process, decision condition, and decision-making actions. The reliability of the instruments was adequate, reaching a Cronbach's alpha of 0.822 for the management indicators variable and 0.818 for the decision-making variable.

The results showed a significant relationship between management indicators and decision-making at the Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. Likewise, it was verified that the dimensions of efficiency, effectiveness, quality, innovation, and sustainability present significant relationships with decision-making, which makes it possible to affirm that a better use of management indicators is associated with more consistent decision-making processes within the institution. Consequently, it is concluded that management indicators constitute a relevant basis for strengthening organizational decision-making, since they provide useful information to guide actions, optimize resources, and improve institutional performance.

Keywords: management indicators, efficiency, effectiveness, quality, innovation, sustainability, decision-making.

INTRODUCCIÓN

En el contexto contemporáneo de la gestión organizacional, la disponibilidad de información pertinente, medible y oportuna se ha convertido en un elemento decisivo para orientar procesos institucionales cada vez más complejos. Dentro de ese escenario, los indicadores de gestión cumplen una función sustancial, pues permiten evaluar el desempeño, identificar brechas, monitorear resultados y respaldar decisiones con mayor objetividad. Su utilidad adquiere una especial relevancia en organizaciones de finalidad social, donde no solo importa la eficiencia administrativa, sino también la capacidad real de responder a necesidades humanas concretas.

La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado desarrolla sus actividades en un entorno marcado por demandas sociales permanentes, restricciones de recursos y exigencias crecientes de efectividad institucional. Sin embargo, la investigación advierte dificultades vinculadas con la eficiencia en el uso de recursos, la eficacia de los programas, la calidad de los servicios, la innovación organizacional y la sostenibilidad de las operaciones. A ello se suman debilidades en el proceso decisional, en la consideración de las condiciones que rodean la decisión y en el seguimiento de las acciones adoptadas, lo que revela la necesidad de examinar con rigor la relación entre ambas variables.

En ese marco, la presente tesis tuvo como objetivo determinar cómo se relacionan los indicadores de gestión con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024. Para ello, se asumió un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo-correlacional, trabajando con una muestra de 37 trabajadores. Los resultados permiten comprender la relevancia de los indicadores como soporte técnico para decisiones institucionales más consistentes, oportunas y orientadas al fortalecimiento del servicio social.

PRESENTACIÓN

La investigación surge del interés por comprender una problemática de especial relevancia para la gestión institucional: la necesidad de contar con información objetiva y útil que permita fortalecer los procesos de decisión en una entidad orientada al servicio social. En ese sentido, el estudio analiza la relación entre los indicadores de gestión (expresados en las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad, innovación y sostenibilidad) y la toma de decisiones dentro de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Metodológicamente, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo-correlacional, trabajando con una muestra de 37 colaboradores.

Esperamos que los hallazgos obtenidos constituyan un aporte académico y práctico para la mejora de la gestión institucional, y que las observaciones del jurado contribuyan al perfeccionamiento del presente trabajo de investigación.

Atentamente

Bach. Mariluz Luna Huamán
Bach. Luis Alberto Montero Albornoz

Índice:

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
PRESENTACIÓN	
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Variables	5
1.4.1. Definición conceptual	5
1.4.2. Definición operacional	6
1.5. Operacionalización de variables	7
1.6. Hipótesis	11
1.6.1. Hipótesis general	11
1.6.2. Hipótesis específicas	11
1.7. Justificación	12
1.8. Consideraciones éticas	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de Estudio	15
2.1.1. Antecedentes Internacionales	15
2.1.2. Antecedentes Nacionales	19
2.2. Marco Teórico	23
2.3. Definición de términos	41
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN	46
3.1. Tipo de Estudio	46
3.2. Diseño del estudio	46
3.3. Población y muestra	47
3.3.1. Población	47

3.3.2. Muestra	47
3.4. Métodos y técnicas.....	49
3.4.1. Métodos de recolección de datos	49
3.4.2. Técnicas de recolección de datos	50
3.4.3. Instrumentos de recolección de datos	51
3.5. Tratamiento de datos	52
3.1. Baremos.....	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	65
CONCLUSIONES.....	109
SUGERENCIAS	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
ANEXOS	
Anexo N° 01: Operacionalización de las Variables	
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	
Anexo N° 02: Instrumentos	
Anexo N° 04: Solicitud de Autorización	
Anexo N° 05: Solicitud de validación de instrumentos	
Anexo N° 06: Ficha de validación de instrumentos	
Anexo N° 07: Consentimiento Informado	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable Indicadores de Gestión y Variable Toma de Decisiones.....	64
Figura 2. Dimensión Eficiencia y la Variable Toma de Decisiones.....	69
Figura 3. Dimensión Eficacia y la Variable Toma de Decisiones.....	76
Figura 4. Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones.....	83
Figura 5. Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones.....	88
Figura 6. Dimensión Sostenibilidad y la Variable Toma de Decisiones.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad de la Variable Indicadores de Gestión mediante Alfa de Cronbach.....	48
Tabla 2. Confiabilidad de la Variable Toma de Decisiones mediante Alfa de Cronbach.....	49
Tabla 3. Resumen de Procesamiento de Datos.....	50
Tabla 4. Baremo Variable Indicadores de Gestión.....	51
Tabla 5. Baremo Dimensión Eficiencia.....	51
Tabla 6. Baremo Dimensión Eficacia.....	51
Tabla 7. Baremo Dimensión Calidad.....	52
Tabla 8. Baremo Dimensión Innovación.....	52
Tabla 9. Baremo Dimensión Sostenibilidad.....	52
Tabla 10. Baremo Variable Toma de Decisiones.....	53
Tabla 11. Baremo Dimensión Proceso Decisional.....	53
Tabla 12. Baremo Dimensión Condición Decisional.....	53
Tabla 13. Baremo Dimensión Acciones Decisoras.....	54
Tabla 14. Estadísticos Descriptivos para la Variable Indicadores de Gestión y sus Dimensiones.....	55
Tabla 15. Estadísticos Descriptivos para la Variable Toma de Decisiones con sus Dimensiones.....	56
Tabla 16. Matriz de Correlaciones.....	58
Tabla 17. Prueba de Normalidad.....	59
Tabla 18. Correlación entre la Variable Indicadores de Gestión y la Variable Toma de Decisiones.....	60
Tabla 19. Resumen del modelo entre las dos variables.....	61
Tabla 20. ANOVA entre las dos variables.....	62
Tabla 21. Coeficientes entre las dos variables.....	63
Tabla 22. Correlación entre la Dimensión Eficiencia y la Variable Toma de Decisiones	67
Tabla 23. Resumen del modelo entre la Dimensión Eficiencia la Variable Toma de Decisiones.....	67

Tabla 24. ANOVA entre la Dimensión Eficiencia y la Variable Toma de Decisiones	68
Tabla 25. Correlaciones entre la Dimensión Eficacia y la Variable Toma de Decisiones.....	72
Tabla 26. Resumen del Modelo entre la Dimensión Eficacia y la Variable Toma de Decisiones.....	73
Tabla 27. <u>Anova</u> entre la Dimensión Eficacia y la Variable Toma de Decisiones.....	75
Tabla 28. Correlaciones entre la Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones.....	79
Tabla 29. Resumen del Modelo entre la Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones.....	80
Tabla 30. <u>Anova</u> entre la Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones.....	81
Tabla 31. Correlaciones entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones.....	85
Tabla 32. Resumen del Modelo entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones.....	87
Tabla 33. <u>Anova</u> entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones.....	87
Tabla 34. Correlaciones entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones.....	91
Tabla 35. Resumen del Modelo entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones.....	92
Tabla 36. <u>Anova</u> entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones.....	93

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En la actualidad, la gestión institucional exige que las organizaciones adopten mecanismos objetivos que les permitan conocer su desempeño real y, a partir de ello, orientar adecuadamente sus decisiones. En ese marco, los indicadores de gestión cumplen una función esencial, pues no solo facilitan la medición de resultados, sino que además ofrecen información concreta para identificar debilidades, corregir desviaciones, optimizar recursos y fortalecer la conducción estratégica de una entidad. Cuando estos indicadores no son definidos, aplicados o interpretados de manera adecuada, la toma de decisiones tiende a desarrollarse sobre percepciones parciales, criterios subjetivos o respuestas coyunturales, lo que limita la capacidad institucional para actuar con eficiencia, oportunidad y sostenibilidad.

Esta problemática adquiere particular relevancia en organizaciones de carácter social, donde las decisiones no solo tienen un efecto administrativo, sino también humano. Las entidades benéficas, por la naturaleza de sus fines, requieren gestionar recursos escasos frente a necesidades crecientes y, al mismo tiempo, demostrar que sus intervenciones generan resultados útiles para la población beneficiaria. En consecuencia, el uso de indicadores de gestión deja de ser un elemento accesorio y pasa a constituirse en un soporte técnico indispensable para planificar, controlar y decidir. Sin embargo, en muchas instituciones persisten dificultades vinculadas con la ausencia de parámetros claros de evaluación, lo que repercute directamente en la calidad de las decisiones que se adoptan.

En el contexto peruano, esta situación se vuelve más sensible en entidades que prestan servicios de asistencia y apoyo social, debido a que su funcionamiento está condicionado por restricciones presupuestales, exigencias operativas y demandas sociales cada vez más complejas. Bajo tales circunstancias, la gestión institucional necesita apoyarse en información verificable sobre eficiencia, eficacia, calidad, innovación y sostenibilidad, a fin de que las decisiones no respondan únicamente a urgencias inmediatas, sino también a criterios de racionalidad organizacional y proyección institucional. No obstante, cuando esa información es insuficiente o poco sistematizada, se debilita la posibilidad de decidir con fundamento técnico y de orientar la acción institucional hacia resultados sostenibles.

En la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, esta realidad se manifiesta de manera concreta. La institución desarrolla una labor social importante en una región donde convergen necesidades económicas, familiares y comunitarias que exigen respuestas oportunas y bien estructuradas. Sin embargo, se advierten dificultades vinculadas con la medición de su desempeño institucional. En primer lugar, se observan limitaciones relacionadas con la eficiencia en la asignación y utilización de recursos, lo que impide establecer con claridad si los medios disponibles están siendo empleados de la manera más adecuada. A ello se suma la necesidad de valorar con mayor precisión la eficacia de los programas y servicios implementados, ya que no siempre se cuenta con elementos suficientes para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

De igual manera, se aprecia una insuficiente atención a la calidad de los servicios brindados, especialmente en lo que respecta a la existencia de estándares definidos, mecanismos de evaluación y seguimiento del nivel de satisfacción de los beneficiarios. Esta carencia dificulta reconocer con exactitud las áreas que requieren mejora y limita la adopción de medidas correctivas oportunas. Junto a ello, también se evidencian debilidades en materia de innovación, en tanto no se dispone de referencias suficientemente claras para valorar la incorporación de nuevas prácticas,

tecnologías o estrategias de gestión que permitan responder de mejor forma a las necesidades emergentes del entorno. Finalmente, la sostenibilidad institucional aparece como otra dimensión crítica, pues la continuidad de las acciones benéficas depende de la adecuada administración de recursos, de la diversificación de fuentes de financiamiento y de la capacidad de anticipar riesgos que puedan afectar la permanencia del servicio social.

Estas limitaciones guardan relación con la forma en que se desarrolla la toma de decisiones dentro de la institución. Se percibe, por una parte, que el proceso decisional no siempre se encuentra suficientemente estructurado, lo que puede generar decisiones adoptadas sin una secuencia analítica clara para identificar problemas, valorar alternativas y seleccionar la opción más conveniente. Por otra parte, las condiciones que rodean la decisión (como el contexto institucional, las restricciones presupuestarias, las demandas sociales y las exigencias normativas) no siempre son consideradas con el nivel de profundidad requerido. A ello se añade una brecha en el seguimiento de las acciones derivadas de las decisiones adoptadas, lo que dificulta evaluar sus efectos reales, corregir desaciertos y retroalimentar la gestión institucional.

En ese sentido, el problema no radica únicamente en la existencia aislada de deficiencias operativas o administrativas, sino en la ausencia de una articulación consistente entre la información que proporcionan los indicadores de gestión y el proceso mediante el cual la institución decide. Cuando dicha articulación es débil, la toma de decisiones pierde capacidad técnica, disminuye su efectividad y se reduce la posibilidad de alcanzar mejoras sostenidas en el desempeño organizacional. Por ello, resulta pertinente analizar la relación entre los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, con el propósito de generar conocimiento útil que contribuya al fortalecimiento de su gestión y al cumplimiento más eficaz de su función social.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona los indicadores de Gestión con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE₁. ¿Cuál es la relación de la Eficiencia con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?

PE₂. ¿Cómo la Eficacia se relaciona con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?

PE₃. ¿Cuál es la relación de la Calidad con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?

PE₄. ¿Cómo la Innovación se relaciona con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?

PE₅. ¿Cuál es la relación de la Sostenibilidad con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona los indicadores de Gestión con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

OE₁. Conocer cuál es la relación de la Eficiencia con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

OE₂. Determinar cómo la Eficacia se relaciona con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

OE3. Establecer cuál es la relación de la Calidad con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

OE4. Determinar cómo la Innovación se relaciona con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

OE5. Conocer cuál es la relación de la Sostenibilidad con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

1.4. Variables

1.4.1. Definición conceptual

Variable 1.- Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son instrumentos cualitativos que permiten medir y evaluar el desempeño de una institución en relación con sus objetivos y metas. Estos indicadores proporcionan información clave sobre diversos aspectos de la organización, como su eficiencia, efectividad, calidad, innovación y sostenibilidad. (Cáceres, 2019, p. 52).

Los indicadores de gestión son fundamentales para la toma de decisiones informadas y la mejora continua en una organización. Proporcionan una base objetiva para examinar el desempeño, identificar áreas de mejora y orientar la asignación de recursos hacia aquellas actividades que generen un mayor impacto y valor para la organización y sus partes interesadas.

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Calidad
- Innovación
- Sostenibilidad

Variable 2.- Toma de Decisiones

Se refiere al procedimiento por el cual individuos o grupos eligen entre varias alternativas la que consideran más adecuada para alcanzar un objetivo o resolver un problema. Este proceso involucra varias etapas y dimensiones, y puede ser influenciado por una variedad de factores internos y externos. (Borea, 2017, p. 45).

La toma de decisiones puede ser un proceso individual o grupal, y puede ser influenciada por diversos factores psicológicos, emocionales, sociales y organizacionales. La calidad y efectividad de las decisiones dependen en gran medida de la claridad en el proceso decisional, la consideración adecuada de la condición decisional y la implementación efectiva de acciones decisoras. Una toma de decisiones informada, conlleva a la obtención de resultados positivos a una mejor gestión de los recursos y situaciones.

Dimensiones:

- Proceso Decisional
- Condición Decisional
- Acciones Decisoras

1.4.2. Definición operacional

Indicadores de Gestión

Indicadores de Gestión se medirá mediante la Eficiencia, Eficacia, Calidad, Innovación, Sostenibilidad, se utilizará un instrumento con la escala de Likert: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi Siempre, 5: Siempre.

Toma de Decisiones

La Toma de Decisiones se medirá a través del Proceso Decisional, Condición Decisional, Acciones Decisoras, se utilizará un instrumento con la escala de Likert: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi Siempre, 5: Siempre.

1.5. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Nº de Ítems	Ítems	Grado de Valoración
Variable de estudio 1 Indicadores de Gestión Son medidas cuantitativas o cualitativas que proporcionan información relevante y específica sobre el desempeño de una organización en relación con sus objetivos y metas. Estos indicadores permiten evaluar el progreso, la eficacia y la eficiencia de los procesos y actividades clave dentro de la organización, lo que facilita la toma de decisiones informadas y la identificación de áreas de mejora. Los indicadores de gestión pueden abarcar diversos aspectos, como la productividad, la calidad, la rentabilidad, la satisfacción del cliente, entre otros, y se utilizan para monitorear y controlar el rendimiento en diferentes niveles y áreas de la empresa. (Rodríguez, 2021, p. 46)	Eficiencia Capacidad de una organización, sistema o proceso para utilizar de manera óptima los recursos disponibles con el fin de lograr los mejores resultados posibles. En otras palabras, implica hacer las cosas de la manera más efectiva posible, minimizando el desperdicio de recursos como tiempo, dinero, energía o materiales, y maximizando la producción o los resultados obtenidos. (Rodríguez, 2021)	Uso eficiente de recursos económicos Optimización de recursos humanos Minimización de tiempos de respuesta Implementación de prácticas de gestión para mejorar la eficiencia:	6	1,2,3,4,5 y 6	
	Eficacia Capacidad de una organización, sistema o proceso para lograr sus objetivos y metas establecidos de manera exitosa y satisfactoria. En el contexto de una institución como la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, la eficacia implica la habilidad para cumplir con sus propósitos institucionales y satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve. (Rodríguez, 2021)	Cumplimiento de objetivos y metas Satisfacción de la comunidad atendida Adaptabilidad y relevancia en el entorno Impacto positivo en la vida de las personas atendidas	6	7, 8, 9, 10, 11 y 12	Del 1 al 30 Puntaje Máximo 150 Puntaje Mínimo 30
	Calidad Grado en que un producto, servicio o proceso cumple con las expectativas y requisitos establecidos por los clientes, usuarios u otras partes interesadas. La calidad se manifiesta en la capacidad de ofrecer servicios y productos que satisfagan las necesidades y expectativas de la comunidad a la que sirve. (Rodríguez, 2021)	Consistencia de los servicios prestados Mantenimiento de estándares de calidad en procesos internos Capacidad para identificar y corregir errores Satisfacción de los usuarios con la atención recibida	6	13, 14, 15, 16, 17 y 18	

Variable	Dimensión	Indicadores	Nº de Ítems	Ítems	Escala de Valoración
Variable de estudio 1 Indicadores de Gestión Son herramientas utilizadas para medir, evaluar y controlar el desempeño de una organización en relación con sus objetivos y metas. Estos indicadores proporcionan información cuantitativa y cualitativa sobre diversos aspectos de la empresa, como la eficiencia operativa, la rentabilidad financiera, la satisfacción del cliente, entre otros. Su objetivo principal es brindar una visión clara y objetiva del rendimiento de la organización, permitiendo a los gestores tomar decisiones informadas y realizar ajustes necesarios para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos estratégicos. (Rodríguez, 2021, p. 46)	Innovación Proceso de generar nuevas ideas, conceptos, productos, servicios o métodos que aportan valor y contribuyen al progreso y desarrollo de una organización o sociedad. Implica la aplicación creativa del conocimiento y la experimentación para resolver problemas, satisfacer necesidades o aprovechar oportunidades de manera original y efectiva. (Rodríguez, 2021)	Fomento de nuevas ideas y enfoques	6	19, 20, 21, 22, 23 y 24	Del 1 al 30
		Capacidad para implementar nuevas tecnologías y métodos			
		Adaptación a cambios y necesidades de la comunidad			
	Sostenibilidad Capacidad de una organización, en este caso la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, para gestionar sus recursos de manera responsable y equilibrada, considerando tanto las necesidades actuales como las futuras de la comunidad a la que sirve. Implica la promoción de prácticas que aseguren la viabilidad a largo plazo, tanto en términos económicos, sociales como ambientales, y el compromiso con la protección del medio ambiente y el bienestar de las personas. (Rodríguez, 2021)	Mentalidad abierta del personal para la innovación:	6	25, 26, 27, 28, 29 y 30	Puntaje Máximo 150
		Índice de consumo de recursos renovables frente a no renovables			Puntaje Mínimo 30
		Porcentaje de proyectos y programas con consideraciones de sostenibilidad a largo plazo.			
		Nivel de cumplimiento de prácticas de responsabilidad social y ambiental			
		Porcentaje de adopción de tecnologías y prácticas ambientalmente amigables			

Variable	Dimensión	Indicadores	Nº de Ítems	Ítems	Escala de Valoración
Variable de estudio 2 Toma de Decisiones Proceso por el cual un individuo o un grupo de individuos elige entre varias opciones o alternativas disponibles la que consideran más adecuada para resolver un problema, alcanzar un objetivo o aprovechar una oportunidad. Este proceso puede ser tanto consciente como inconsciente, y puede involucrar diferentes niveles de análisis, evaluación y consideración de información. (Guzmán, 2018, p. 36).	Proceso Decisional Conjunto de pasos, etapas o actividades que se llevan a cabo para tomar decisiones dentro de una organización. Este proceso implica la identificación de un problema o situación que requiere una acción, la búsqueda de alternativas posibles, la evaluación de esas alternativas, la selección de la opción más adecuada y la implementación y seguimiento de la decisión tomada. (Guzmán, 2018)	Formalización del proceso de toma de decisiones	7	1,2,3,4,5, 6 y 7	Del 1 al 21 Puntaje Máximo 105 Puntaje Mínimo 21
	Condición Decisional Conjunto de circunstancias, factores y elementos que influyen en el proceso decisional dentro de una organización. Estas condiciones proporcionan el contexto en el cual se desarrollan las decisiones y pueden afectar su calidad, eficacia y eficiencia. La condición decisional incluye aspectos como la disponibilidad y calidad de la información, la claridad en los objetivos y metas, la consideración de riesgos y la equidad en el proceso decisional. (Guzmán, 2018)	Transparencia en el proceso decisional			
		Consideración de diferentes perspectivas			
		Eficiencia en el seguimiento y evaluación			
	Acciones Decisoras Conjunto de actividades y procesos involucrados en la toma de decisiones dentro de una organización. Estas acciones implican evaluar diferentes opciones, seleccionar la más adecuada y llevar a cabo las medidas necesarias para implementarla. Las acciones decisoras abarcan desde la identificación de un problema o una oportunidad hasta la ejecución de la decisión tomada y el seguimiento de sus resultados. (Guzmán, 2018)	Rapidez de implementación	7	15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21	
		Claridad y asignación de responsabilidades			
		Efectividad de seguimiento			
		Evaluación del impacto			

1.6. Hipótesis

Las hipótesis son afirmaciones tentativas que se proponen con el fin de explicar ciertos fenómenos observados o que se desean investigar. Constituyen un elemento esencial en el proceso científico al proporcionar una base para establecer relaciones entre variables, las cuales pueden ser probadas mediante la realización de experimentos y el análisis de datos empíricos. Tanto la formulación cualitativa como cuantitativa de las hipótesis es válida, y su validez se determina a través de la investigación y la evidencia obtenida de observaciones.

1.6.1. Hipótesis general

HG Los Indicadores de Gestión se relacionan significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024.

HG₀ Los Indicadores de Gestión no se relacionan significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024.

1.6.2. Hipótesis específicas

HE₁ La Eficiencia se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

HE₂ La Eficacia se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

HE₃ La Calidad se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

HE₄ La Innovación se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

HE₅ La Sostenibilidad se vincula de manera significativa con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

1.7. Justificación

La presente investigación se justifica porque aborda una problemática relevante dentro del ámbito de la gestión institucional: la necesidad de contar con información objetiva y técnicamente útil para fortalecer la toma de decisiones. En toda organización, y con mayor razón en aquellas que cumplen una función social, decidir adecuadamente no depende únicamente de la experiencia o del criterio individual de sus directivos, sino también de la disponibilidad de herramientas que permitan evaluar el desempeño real de la institución. En ese sentido, los indicadores de gestión constituyen un soporte fundamental, ya que facilitan la medición de resultados, la identificación de debilidades y la orientación de acciones correctivas o de mejora. Analizar su relación con la toma de decisiones en la institución de estudio resulta, por ello, pertinente y necesario.

Desde el punto de vista teórico, la investigación aporta al desarrollo del conocimiento sobre dos categorías centrales de la administración contemporánea: los indicadores de gestión y la toma de decisiones. Su importancia radica en que permite comprender cómo dimensiones como la eficiencia, la eficacia, la calidad, la innovación y la sostenibilidad se vinculan con los procesos decisionales dentro de una organización de servicio social. De esta manera, el estudio no solo describe ambas variables, sino que profundiza en su articulación, ofreciendo una base conceptual que puede ser útil para futuras investigaciones en instituciones públicas, sociales o de naturaleza similar.

En el plano práctico, la investigación se justifica porque sus resultados pueden servir como referencia para mejorar la gestión de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. Conocer el grado de relación entre los indicadores de gestión y la toma de decisiones permitirá identificar aspectos críticos que requieren fortalecimiento, optimizar el uso de recursos, mejorar

la calidad de los servicios y promover decisiones más coherentes con las necesidades institucionales y sociales. En otras palabras, el estudio tiene una utilidad concreta, porque genera evidencia que puede ser aprovechada por los responsables de la conducción administrativa para orientar mejor sus acciones y elevar el desempeño organizacional.

La justificación metodológica también es significativa. La investigación propone la medición sistemática de las variables mediante instrumentos estructurados, lo que permite obtener información cuantificable, confiable y pertinente sobre la realidad institucional estudiada. Este abordaje posibilita que la relación entre los indicadores de gestión y la toma de decisiones sea analizada de manera objetiva, aportando un procedimiento que puede ser replicado o adaptado en otros estudios similares. Así, el trabajo no solo produce resultados sustantivos, sino que también ofrece una ruta metodológica válida para el análisis de fenómenos organizacionales en contextos locales.

Finalmente, la investigación posee relevancia social, debido a que la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado desarrolla una función vinculada al bienestar de sectores que requieren atención y apoyo. En instituciones de esta naturaleza, una gestión más eficiente y decisiones mejor fundamentadas pueden repercutir directamente en la calidad del servicio brindado a la población beneficiaria. Por ello, estudiar esta relación no constituye un interés meramente académico, sino una necesidad vinculada al fortalecimiento institucional y a la mejora de la respuesta social que la entidad está llamada a ofrecer.

1.8. Consideraciones éticas

Protegeremos la reserva y privacidad de la información obtenida durante la investigación. Esto incluye datos personales de los empleados, beneficiarios y otras partes interesadas involucradas en la Sociedad de Beneficencia. Se establecerán protocolos claros para la recopilación, almacenamiento y uso ético de estos datos, respetando los principios de confidencialidad y anonimato cuando sea necesario.

Se aplicó el consentimiento informado a cada uno de los colaboradores involucrados en la investigación. Esto incluye a los miembros del personal de la Sociedad de Beneficencia, los beneficiarios de sus servicios y cualquier otra persona cuya participación sea solicitada en el estudio. Se proporcionó data clara sobre el propósito de la investigación, los procedimientos involucrados y los posibles riesgos y beneficios, permitiendo a los participantes tomar decisiones informadas sobre su participación.

Se garantiza la equidad y justicia en el trato hacia todos los participantes y grupos involucrados en la investigación. Esto implica evitar cualquier forma de discriminación o sesgo en la selección de participantes, así como en el análisis e interpretación de los datos. Se considerarán los posibles impactos y consecuencias de la investigación en diferentes grupos y comunidades, y trabajar para mitigar cualquier efecto negativo.

Durante el desarrollo de la investigación se actuará con responsabilidad y transparencia en cada una de sus etapas. Asimismo, la información obtenida será presentada de manera veraz, respetando la correcta citación de las fuentes y referencias empleadas en el estudio. Del mismo modo, se evitará cualquier práctica que comprometa la validez de la investigación, como la alteración de datos o el uso indebido de información ajena, procurando mantener principios éticos y criterios de rigor académico y profesional.

Se priorizarán los beneficios para la Sociedad de Beneficencia y sus beneficiarios en la realización de la investigación, minimizando cualquier posible daño o riesgo. Se considerará cuidadosamente los posibles impactos de la investigación en la organización y en la comunidad a la que sirve, trabajando para maximizar los resultados positivos y mitigar cualquier efecto negativo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Solano (2022), en su investigación titulada *“Los Indicadores de Gestión como base de la medición de desempeño y la toma de decisiones”*, tuvo como propósito rediseñar e implementar un modelo de indicadores de gestión para la unidad de crédito del IECE, con la finalidad de valorar su aporte en los procesos de decisión institucional. El estudio empleó una metodología de alcance exploratorio, descriptivo y explicativo, recurriendo a técnicas como entrevistas, cuestionarios, sondeos, observación participante y no participante, además de revisión bibliográfica y documental. Entre sus principales hallazgos, el autor identificó que el modelo de indicadores utilizado por la gerencia de crédito no contribuía de manera efectiva a la medición del desempeño ni al proceso decisional del directorio, debido a que carecía de criterios técnicos y prácticos para su diseño, aplicación y seguimiento. Asimismo, advirtió cierta resistencia inicial por parte de los funcionarios frente a la implementación del nuevo modelo, situación que fue abordada mediante talleres y grupos focales orientados a sensibilizar al personal. Finalmente, la investigación concluyó que la reestructuración de los indicadores y su incorporación dentro de un área responsable de seguimiento, control y evaluación permitió fortalecer la gestión institucional y brindar mejores condiciones para la toma de decisiones.

Arrieta (2021), en la investigación *“Análisis Financiero y su Incidencia en la Toma de Decisiones en la IPS Comfaguajira en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha”*, el propósito del estudio es analizar el impacto

financiero en la toma de decisiones y proponer estrategias para la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha. Para abordar el problema de investigación, se utilizaron herramientas financieras para analizar los resultados, adoptando un enfoque mixto, con una tipología descriptiva y un diseño de campo. Se aplicó un cuestionario a los directivos de la IPS y se analizaron los estados financieros de 2018-2019. Los principales resultados revelan deficiencias en los procesos habituales, lo que genera un flujo de información inadecuado y errores en los registros. Sin embargo, la empresa tiene la capacidad de cumplir sus obligaciones a corto plazo sin recurrir al financiamiento externo. A pesar de no tener siempre acceso a fuentes de financiación, su trayectoria y reconocimiento le aseguran condiciones favorables cuando es necesario. El apalancamiento total de la IPS es equilibrado, reflejando un buen funcionamiento de la entidad. Las fuentes de financiamiento son cruciales para ampliar los recursos financieros de la empresa y aplicarlos en futuros proyectos. El análisis de ratios financieros muestra que, tras el análisis de los estados financieros de 2018, el gerente de la IPS Comfaguajira ha tomado decisiones que han contribuido positivamente al crecimiento económico en 2019. Durante los periodos analizados, se observaron ingresos positivos de las inversiones, con una mayor rentabilidad en 2018 comparada con 2019. El estudio también destaca que las decisiones empresariales no siempre son acertadas debido a la dependencia de la intuición y experiencia, en lugar de basarse en herramientas financieras adecuadas. Esto ha llevado a una mala selección de estrategias. Se requiere un esfuerzo conjunto para mejorar continuamente la institución, ya que las ganancias y pérdidas afectan a todos los actores involucrados. Evaluar el desempeño financiero en relación con la toma de decisiones de la IPS es beneficioso, ya que la comunidad percibe mejoras en la calidad de los servicios. Sin embargo, no existe una medida financiera que incluya completamente estos beneficios en la evaluación integral del desempeño de la empresa.

Monroy y a Simbaqueba (2018), artículo de investigación *“La importancia de los indicadores de gestión que agreguen valor a la toma de*

decisiones en las organizaciones colombianas”, para obtener el título de Administradoras de Empresas por la Universidad de la Salle es fruto de una revisión bibliográfica sobre la importancia de implementar indicadores de gestión. Se propuso una metodología clara y sencilla para desarrollar indicadores que aporten valor en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Para ello, se abordaron aspectos como su definición, ventajas y desventajas, tipos y componentes. Los autores concluyen que los indicadores de gestión son herramientas prácticas que permiten a las organizaciones monitorear y controlar sus actividades y procesos, facilitando decisiones oportunas. La relevancia de estos indicadores radica en que proporcionan información esencial para la toma de decisiones en tiempo real durante todas las fases del ciclo organizacional (planificación, ejecución, seguimiento y ajustes). Estos indicadores no son estáticos, sino que su flexibilidad les permite adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno empresarial. Además, son altamente funcionales y pueden ser implementados en cualquier organización, sin importar su tamaño, sector o tipo. Para una implementación adecuada, es crucial tener claramente definidos los objetivos, estrategias y factores clave, ya que estos determinan las metas de la organización.

Barbei, Neira y Gonzales (2018), en su investigación titulada “Indicadores de gestión en las entidades públicas”, desarrollada en la Universidad Nacional de La Plata, tuvieron como propósito proponer una aplicación de indicadores de gestión SEA en instituciones públicas, con el fin de generar información útil para la evaluación del desempeño, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la transparencia gubernamental. El estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo y diseño documental, debido a que se sustentó en la revisión de literatura relacionada con transparencia, tecnologías de la información y comunicación, e indicadores de gestión. Como resultado, los autores plantearon un modelo basado en los informes SEA, orientado a mejorar la disponibilidad de información para autoridades, funcionarios y ciudadanía. Entre sus principales conclusiones, señalaron que estos indicadores pueden contribuir a la toma de decisiones públicas, ya que

permiten evaluar la gestión realizada, analizar el uso de los recursos y generar insumos para la planificación presupuestal y la reasignación de recursos. Asimismo, destacaron que, desde la perspectiva ciudadana, dichos indicadores favorecen la comprensión del desempeño gubernamental y fortalecen la rendición de cuentas. No obstante, también advirtieron limitaciones para su implementación, relacionadas con la diversidad de usuarios de la información, la falta de claridad en los objetivos de algunas entidades públicas, la dificultad de medir la eficiencia estatal desde distintas perspectivas y las restricciones en el acceso a determinados datos. En ese sentido, concluyeron que, pese a tales desafíos, los indicadores de gestión constituyen herramientas útiles para mejorar la administración pública, especialmente cuando se articulan con información contable confiable.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Acuña y Zúñiga (2022), en su investigación titulada “Indicadores de Gestión y Liquidez Financiera en la Toma de Decisiones de la Empresa BC Bearing Perú periodo 2011-2019”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre los indicadores de gestión y la liquidez financiera en el proceso decisional de dicha empresa. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte longitudinal, empleando información proveniente de los estados financieros correspondientes al periodo analizado. La muestra fue no probabilística y estuvo conformada por indicadores vinculados a la gestión y liquidez empresarial, tales como la rotación de inventarios, el plazo de cobro, la prueba ácida y la liquidez financiera. Para el tratamiento de la información se aplicaron técnicas de observación, análisis documental y financiero, además del uso de ratios, análisis descriptivo e inferencial y regresión lineal múltiple. Los resultados evidenciaron que la rotación de inventarios no presentó una relación significativa con la liquidez financiera en la toma de decisiones. Sin embargo, el plazo de cobro y la prueba ácida sí mostraron una asociación significativa con la liquidez de la empresa. En consecuencia, los autores concluyeron que los indicadores de gestión guardan relación con la liquidez financiera y constituyen elementos

relevantes para sustentar decisiones empresariales durante el periodo estudiado.

Benavides (2022), en la investigación “Mejora de Visualización de Indicadores aplicando Inteligencia de Negocios y su Relación en la Toma de Decisiones por Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Lince - 2022”, el objetivo del estudio fue demostrar la mejora en la visualización de indicadores mediante la aplicación de Inteligencia de Negocios en la municipalidad distrital de Lince. Entre los objetivos institucionales de la entidad se encuentra el fortalecimiento de la modernización en sus sistemas administrativos y funcionales. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño pre experimental y un enfoque cuantitativo. La población y muestra consistió en 10 usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria, utilizando la técnica del cuestionario y el instrumento de encuesta. Los datos recopilados a través de las pruebas Pre Test y Post Test mostraron una relación positiva con la toma de decisiones en la recaudación tributaria. En las pruebas Pre Test, se obtuvo un 50% de calificaciones de nivel bajo, mientras que en las pruebas Post Test, el 50% de las calificaciones fueron de nivel alto. La investigación evidenció un cambio significativo en la toma de decisiones, apoyado por los indicadores generados por la Inteligencia de Negocios. Al evaluar los resultados, se observaron mejoras en el tiempo, la productividad y la presentación de la información. Además, la toma de decisiones se benefició positivamente en términos de organización, dirección, control y evaluación, según la percepción de los encuestados. Estos cambios reflejaron el impacto del uso de herramientas de Inteligencia de Negocios en la obtención de información relevante para responder a las necesidades institucionales en la recaudación tributaria.

Galicia y Romero (2021) analizaron los indicadores financieros y su relación con la toma de decisiones en la empresa J&J Brother's E.I.R.L., ubicada en Cusco, durante el periodo 2019. La investigación fue cuantitativa, no experimental y descriptiva, considerando como fuente de análisis los estados financieros de la empresa y la información proporcionada por sus responsables administrativos y contables. Los resultados evidenciaron que,

aunque la entidad presentaba liquidez para cubrir obligaciones inmediatas, existían deficiencias en la planificación de pagos, rentabilidad limitada y un nivel elevado de endeudamiento. Estas condiciones reflejaban la necesidad de interpretar adecuadamente la información financiera antes de adoptar decisiones gerenciales. En consecuencia, los autores concluyeron que los indicadores financieros constituyen herramientas relevantes para evaluar el desempeño empresarial, anticipar riesgos y orientar decisiones más coherentes con la situación económica de la organización.

Cano y Escobedo (2019), en la investigación *“Indicadores Claves de Gestión para mejorar la Toma de Decisiones en el área de Almacén de la Empresa Geodesia Peruana SAC”*, el propósito fue identificar los indicadores clave de rendimiento (KPI) para mejorar la toma de decisiones en el departamento de almacén de Geodesia Peruana SAC. La metodología utilizada fue de naturaleza descriptiva, con un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en los materiales del almacén que tenían una alta rotación en la empresa mencionada. Se llegó a la conclusión de que los factores críticos de éxito en el área de almacén de Geodesia Peruana S.A.C. son dos: el primero se refiere a minimizar las paradas de producción debido a problemas logísticos, mediante una correcta identificación de entregas a tiempo, envíos urgentes no planificados, entregas completas y cumplimiento de plazos, con el objetivo de evitar problemas o fallos. El segundo factor crítico de éxito se centra en evitar productos vencidos mediante la identificación de errores en la previsión de la demanda, evitando roturas de stock de materia prima no planificada, manteniendo una rotación de inventario adecuada y gestionando los plazos de aprovisionamiento. Se desarrollaron KPI logísticos para cada uno de estos indicadores. Los indicadores con tendencia positiva mostraron resultados favorables para la empresa, mientras que aquellos con tendencia negativa revelaron áreas de mejora. El uso de estos KPI permitió comprender las causas subyacentes de las dificultades en el área de almacén, facilitando la transición de Geodesia Peruana S.A.C. de un estado deficiente a uno satisfactorio, lo cual resultó altamente beneficioso. Es importante destacar que la disponibilidad de información crítica para la toma de decisiones depende de los registros en

Excel que contienen datos relevantes sobre la empresa, y la frecuencia de medición es mensual.

Carhuaricra y Gonzales (2019), en la investigación *"Implementación de Business Intelligence para Mejorar la Eficiencia de la Toma de Decisiones en la Gestión de Proyectos"*, el objetivo principal de este estudio era demostrar cómo el uso de Business Intelligence (BI) influye en la eficiencia de la toma de decisiones en la gestión de proyectos. La investigación fue cuantitativa, utilizando datos estructurados y categorizados ordinalmente para su análisis. Se adoptó un diseño experimental, modificando la variable "Uso de BI" para evaluar su impacto en la "Toma de decisiones". La muestra, seleccionada de manera no probabilística y por conveniencia, incluyó todos los proyectos accesibles durante el período establecido. Se evaluaron ocho proyectos, tanto sin BI como con BI. Los resultados concluyeron que el uso de BI tuvo un impacto positivo en la media de las dimensiones de toma de decisiones, reduciendo la media en un 50%. En otra dimensión, la reducción fue del 6%, y en otra, del 9%. En general, cinco de los ocho proyectos mostraron mejoras positivas con la implementación de BI. La gerencia de proyectos reportó una mayor percepción de control sobre las operaciones, lo que aceleró la toma de decisiones. Además, la implementación de la plataforma de BI ahorró tiempo en la creación de indicadores históricos para la valoración de proyectos, reduciendo el costo en horas hombre dedicadas a esta actividad. El análisis de datos permitió realizar acuerdos con proveedores para la compra de insumos, lo que disminuyó los costos a largo plazo. La acumulación sistemática de datos históricos facilitó la implementación de procesos de mejora continua, aprovechando la data cuantitativa.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son herramientas de medición que se emplean para evaluar el desempeño de una organización en relación con sus metas y objetivos estratégicos. Estos indicadores ofrecen datos tanto

cuantitativos como cualitativos sobre diversos aspectos del funcionamiento de la entidad, lo que permite a los líderes y directivos tomar decisiones fundamentadas con el fin de mejorar la eficacia, eficiencia y competitividad de la empresa. Los indicadores de gestión pueden abarcar distintas áreas, como las finanzas, operaciones, recursos humanos, calidad, innovación y satisfacción del cliente, y desempeñan un papel esencial en la planificación, supervisión y control de la gestión empresarial. (Cáceres, 2019, p. 47).

Los indicadores de gestión permiten evaluar el rendimiento de todos los procesos dentro de una empresa, ofreciendo una visión clara de los procedimientos correctos e incorrectos, tanto a nivel general como particular. Estos indicadores evolucionan con el tiempo y reflejan cambios en la productividad y rentabilidad, mostrando así avances, retrocesos y sus causas asociadas. Esta información es crucial para tomar decisiones adecuadas en la empresa. (Rodríguez, 2021, 52).

Los indicadores de gestión son medidas o métricas específicas que se utilizan para evaluar el desempeño de una organización, proceso, departamento o proyecto en relación con sus objetivos y metas estratégicas. Estos indicadores proporcionan información cuantitativa o cualitativa sobre diferentes aspectos del rendimiento organizacional, lo que permite a los líderes y gerentes monitorear el progreso, nivelar sitios de mejora y tomar decisiones informadas para alcanzar los resultados deseados.

Los indicadores de gestión son esenciales para asegurar la implementación efectiva de las políticas corporativas y el seguimiento de los planes empresariales. Se vuelven particularmente necesarios en las pequeñas y medianas empresas a medida que estas crecen y se vuelven más complejas, lo que demanda mayor descentralización y flexibilidad. Es crucial que estos indicadores estén vinculados a metas generales y no solo a una sección específica de la empresa, permitiendo así alinear los objetivos estratégicos con los de corto plazo. En este contexto, los indicadores se consideran herramientas fundamentales para la dirección, facilitando el control y la ejecución de estrategias (Cáceres, 2019, 47).

Los indicadores de gestión son medidas o herramientas utilizadas para evaluar y medir el desempeño de una organización en relación con sus

objetivos y metas estratégicas. Estos indicadores proporcionan información cuantitativa o cualitativa sobre diferentes aspectos del rendimiento organizacional, permitiendo a los líderes y gerentes tomar decisiones informadas para mejorar la eficiencia, efectividad y competitividad de la organización. Los indicadores de gestión pueden abarcar diversas áreas funcionales, como finanzas, operaciones, recursos humanos, calidad, innovación y satisfacción del cliente. Son fundamentales para el proceso de planificación, seguimiento y control en la gestión empresarial, ya que ofrecen una visión clara y objetiva del progreso hacia los objetivos establecidos y ayudan a identificar áreas de mejora.

Los indicadores de gestión son herramientas clave que ayudan a medir, analizar y mejorar el desempeño de una organización al proporcionar datos concretos y relevantes sobre su rendimiento en áreas específicas de interés.

Importancia de los Indicadores de Gestión

De acuerdo a Cáceres (2019), los indicadores de gestión son esenciales para la evaluación y mejora del rendimiento organizacional, apoyando la toma de decisiones estratégicas y operativas que llevan al éxito sostenible de la organización, por varias razones:

- 1. Medición del Desempeño:** Proporcionan una forma concreta de medir el progreso hacia los objetivos establecidos. Permiten evaluar si las estrategias y acciones implementadas están dando los resultados esperados.
- 2. Toma de Decisiones Informada:** Facilitan la toma de decisiones basadas en datos objetivos en lugar de suposiciones o intuiciones. Los gestores pueden identificar rápidamente qué áreas requieren atención y tomar medidas correctivas a tiempo.
- 3. Monitoreo y Control:** Ayudan a monitorear continuamente los procesos y actividades, garantizando que se mantengan en el camino correcto. Permiten detectar desviaciones y corregirlas a tiempo.

4. **Mejora Continua:** Proporcionan información valiosa para la identificación de áreas de mejora. Facilitan el análisis de la eficiencia y la eficacia de los procesos, promoviendo la optimización y la innovación.
5. **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Fomentan la transparencia dentro de la organización y hacia las partes interesadas. Facilitan la rendición de cuentas al mostrar claramente cómo se están utilizando los recursos y qué resultados se están obteniendo.
6. **Motivación del Personal:** Pueden servir como herramientas motivacionales al establecer metas claras y medibles. Los empleados pueden ver el impacto de su trabajo y esforzarse por alcanzar o superar los objetivos.
7. **Comparación y Benchmarking:** Permiten comparar el rendimiento interno a lo largo del tiempo y también con otras organizaciones del mismo sector. Esto ayuda a identificar las mejores prácticas y áreas donde se puede mejorar para mantenerse competitivo.

Los indicadores de gestión son herramientas relevantes para evaluar el desempeño organizacional y orientar su mejora continua. Estos proporcionan información útil para que la dirección adopte decisiones con mayor sustento, tanto en el plano operativo como en la planificación de largo plazo. A través de su seguimiento permanente, las organizaciones logran reconocer aspectos que requieren fortalecimiento, ajustar sus procesos y vincular sus actividades con los objetivos institucionales. Asimismo, contribuyen a una gestión más clara y verificable ante los grupos interesados, permitiendo que estos comprendan los avances, limitaciones y retos que enfrenta la organización. En consecuencia, el uso adecuado de los indicadores de gestión favorece el desarrollo sostenible de la entidad, al ayudarla a mantenerse competitiva y con capacidad de adaptación frente a un entorno empresarial cambiante.

Dimensión 1: Eficiencia

La eficiencia constituye una de las dimensiones más relevantes dentro del análisis de los indicadores de gestión, porque permite valorar la manera en que una organización utiliza sus recursos para alcanzar determinados resultados. En términos administrativos, ser eficiente no implica únicamente ejecutar actividades o cumplir funciones, sino hacerlo optimizando el tiempo, los recursos humanos, los recursos materiales y los recursos financieros disponibles. Dicho de otro modo, la eficiencia se relaciona con la capacidad institucional de obtener el mayor rendimiento posible con los medios con los que cuenta, evitando desperdicios, duplicidades, retrasos o usos inadecuados de los recursos.

Dentro de una organización, esta dimensión adquiere especial importancia porque ofrece información concreta sobre el desempeño operativo. A través de ella es posible identificar si los procesos se desarrollan con racionalidad, si los recursos asignados responden realmente a las necesidades institucionales y si las acciones emprendidas guardan correspondencia con criterios de economía y productividad. En ese sentido, la eficiencia no debe entenderse como un concepto aislado ni meramente técnico, sino como un componente clave para fortalecer la gestión y mejorar la capacidad de respuesta de la institución frente a sus objetivos.

En entidades orientadas al servicio social, como la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, la eficiencia posee una relevancia aún mayor, debido a que la adecuada administración de recursos condiciona directamente la posibilidad de atender de manera oportuna y adecuada a la población beneficiaria. Cuando la institución opera con eficiencia, se generan mejores condiciones para sostener sus actividades, ampliar su capacidad de intervención y respaldar decisiones más razonables y oportunas. Por el contrario, cuando existen deficiencias en el uso de los recursos, la gestión se debilita, se afectan los resultados esperados y se dificulta la adopción de decisiones institucionales con fundamento técnico.

Por ello, la eficiencia, como dimensión de los indicadores de gestión, permite examinar hasta qué punto la institución viene administrando adecuadamente sus medios disponibles y en qué medida esa administración

contribuye al fortalecimiento de la toma de decisiones. Su análisis resulta esencial para comprender el nivel de desempeño organizacional y para promover acciones de mejora orientadas a una gestión más ordenada, funcional y sostenible.

Dimensión 2: Eficacia

La eficacia representa una dimensión esencial de los indicadores de gestión, en la medida en que permite valorar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas previstos por una organización. A diferencia de la eficiencia, que centra su atención en la forma en que se utilizan los recursos, la eficacia se orienta principalmente a los resultados alcanzados. En ese sentido, una institución es eficaz cuando logra concretar los propósitos que se ha planteado, cuando sus acciones producen los efectos esperados y cuando los servicios o programas que desarrolla responden de manera real a las finalidades para las cuales fueron diseñados.

Desde la perspectiva de la gestión institucional, esta dimensión resulta fundamental porque permite determinar si el esfuerzo organizacional se traduce efectivamente en logros verificables. No basta con ejecutar actividades o disponer de recursos; lo verdaderamente relevante es constatar si aquello que se realiza conduce al cumplimiento de los objetivos institucionales. Por ello, la eficacia se vincula con la capacidad de planificación, ejecución y control, así como con la posibilidad de evaluar si las acciones emprendidas guardan coherencia con los resultados que la organización espera obtener en un periodo determinado.

En instituciones de carácter social, la eficacia adquiere una importancia particular, ya que sus intervenciones están orientadas a atender necesidades concretas de la población beneficiaria. En el caso de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, analizar esta dimensión permite advertir si los programas, servicios y acciones desarrollados por la entidad cumplen realmente con su finalidad social y si responden de manera adecuada a las demandas del entorno. Cuando la gestión institucional es eficaz, no solo se fortalece la credibilidad de la organización, sino que

también se generan condiciones más favorables para la adopción de decisiones oportunas y orientadas a resultados.

Por ello, la eficacia, entendida como dimensión de los indicadores de gestión, constituye un referente imprescindible para valorar el desempeño institucional. Su análisis permite identificar el nivel de cumplimiento de metas, reconocer posibles brechas entre lo planificado y lo ejecutado, y proporcionar información útil para mejorar la toma de decisiones. En consecuencia, estudiar esta dimensión contribuye a comprender si la institución no solo actúa, sino si realmente logra aquello que se propone alcanzar.

Dimensión 3: Calidad

La calidad constituye una dimensión sustantiva dentro de los indicadores de gestión, porque permite apreciar no solo si una organización cumple sus funciones, sino también cómo las cumple y con qué nivel de adecuación responde a las necesidades de sus usuarios o beneficiarios. En el ámbito institucional, hablar de calidad supone examinar el grado en que los servicios, procesos y resultados satisfacen estándares previamente establecidos, expectativas razonables de atención y criterios de mejora continua. No se trata, por tanto, de una valoración meramente formal, sino de una apreciación integral sobre la manera en que la institución desarrolla sus actividades y entrega sus prestaciones.

Desde la lógica de la gestión, esta dimensión resulta especialmente importante porque introduce un criterio cualitativo en la evaluación del desempeño organizacional. Una institución puede ejecutar actividades, alcanzar determinadas metas e incluso administrar recursos con relativa racionalidad; sin embargo, si los servicios que ofrece presentan deficiencias en su atención, en su oportunidad, en su organización o en su capacidad de respuesta, el desempeño institucional seguirá mostrando debilidades significativas. La calidad, en ese sentido, permite examinar el valor real de lo que la organización produce y la forma en que ese resultado es percibido por quienes reciben sus servicios.

En entidades de finalidad social, esta dimensión adquiere una relevancia todavía más marcada, ya que la intervención institucional incide directamente en personas y grupos que demandan respuestas adecuadas, oportunas y dignas. En la institución estudiada, evaluar la calidad implica analizar si los servicios brindados se desarrollan bajo criterios de atención pertinente, orden institucional, cumplimiento de estándares y orientación efectiva al beneficiario. Cuando la calidad forma parte del seguimiento de la gestión, la institución cuenta con mayores posibilidades de detectar fallas, corregir procedimientos y fortalecer la confianza en su actuación.

Por ello, la calidad, como dimensión de los indicadores de gestión, se percibe como un factor indispensable para valorar el desempeño institucional desde una perspectiva más completa. Su análisis permite identificar brechas en la prestación de servicios, reconocer áreas susceptibles de mejora y generar información útil para la toma de decisiones. En consecuencia, incorporar esta dimensión al estudio no solo enriquece la evaluación de la gestión, sino que también contribuye a promover una actuación institucional más consistente, más responsable y mejor orientada al servicio social.

Dimensión 4: Innovación

La innovación se refiere al proceso de generar ideas nuevas o modificar y mejorar ideas existentes para desarrollar nuevos productos, servicios, procesos o modelos de negocio que aporten valor y contribuyan al crecimiento y éxito de una organización. En el contexto empresarial, la innovación implica la aplicación creativa del conocimiento y la tecnología para resolver problemas, satisfacer necesidades del mercado y diferenciarse de la competencia. Puede manifestarse en diferentes formas, como la introducción de nuevos productos o servicios, la mejora de procesos internos, la adopción de nuevas tecnologías o la exploración de nuevos mercados. Los indicadores de innovación pueden incluir la cantidad de nuevas ideas generadas, la tasa de introducción de nuevos productos o servicios, el porcentaje de ingresos derivados de productos o servicios nuevos, entre otros. La innovación es fundamental para la sostenibilidad y el

crecimiento a largo plazo de una organización, ya que le permite adaptarse a los cambios del entorno y mantener su relevancia en un mercado dinámico. (Paz, García, Suárez y Pinto, 2020 p. 54).

En el contexto de una entidad como la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, la innovación puede manifestarse en diversas formas, como la introducción de nuevos servicios o programas para atender mejor las necesidades de la comunidad, la adopción de tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia operativa, la implementación de prácticas de gestión innovadoras para optimizar recursos y procesos, o la colaboración con otros actores para desarrollar soluciones creativas a desafíos sociales.

La innovación implica la búsqueda constante de nuevas formas de hacer las cosas, el desarrollo de soluciones originales y la capacidad de adaptarse y responder de manera creativa a los cambios y demandas del entorno, con el objetivo de mejorar continuamente y generar un impacto positivo en la comunidad atendida.

Dimensión 5: Sostenibilidad

La sostenibilidad se refiere a la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. En el contexto empresarial, la sostenibilidad implica la adopción de prácticas y estrategias que equilibren los aspectos económicos, sociales y ambientales del negocio, con el objetivo de generar valor a largo plazo mientras se minimizan los impactos negativos en el medio ambiente y la sociedad. Esto puede incluir la gestión responsable de los recursos naturales, la reducción de la huella de carbono, la promoción de condiciones laborales justas y seguras, el apoyo a las comunidades locales y el fomento de la transparencia y la ética en todas las operaciones. Los indicadores de sostenibilidad pueden abarcar áreas como la eficiencia energética, la gestión de residuos, la diversidad y la inclusión, el compromiso comunitario y la reputación corporativa. La sostenibilidad es crucial para asegurar la viabilidad a largo plazo de una empresa en un mundo en constante cambio y enfrentando desafíos ambientales y sociales cada vez más urgentes. (Guzmán, 2018, p. 47).

2.2.1. Toma de Decisiones

La toma de decisiones es el procedimiento por el cual una persona o un grupo elige entre dos o más alternativas disponibles. Implica evaluar información, considerar los objetivos y las consecuencias potenciales de cada opción, y luego seleccionar la mejor acción o curso de acción que se ajuste a los criterios establecidos. Este proceso puede ser consciente o inconsciente, racional o emocional, y puede variar en complejidad dependiendo del contexto y de los factores involucrados. La toma de decisiones es esencial en todos los aspectos de la vida, desde las decisiones cotidianas hasta las estratégicas en entornos empresariales o políticos. (Rodríguez y Pinto, 2018, p. 39).

Es un método que se emplea para lograr un objetivo particular, que implica identificar y elegir la opción más apropiada entre varias alternativas, con el fin de satisfacer las necesidades específicas que se plantean; estas alternativas se diseñan para cumplir con los objetivos establecidos por la gerencia (Paz et al., 2020).

Según Manrique (2019), se trata de un proceso cognitivo que resulta en la selección de una acción específica, empleando tanto el pensamiento intuitivo como el pensamiento deliberado. La toma de decisiones implica evaluar y elegir entre diversas opciones para abordar problemas de naturaleza simple, compleja o de difícil gestión, ya sea que requieran una acción inmediata o un enfoque a largo plazo para su resolución.

Rodríguez (2018), sugiere que se trata de un procedimiento destinado a seleccionar las opciones más óptimas para resolver una variedad de problemas dentro de una organización. Por tanto, se hace necesario una planificación adecuada y la participación activa de los niveles inferiores de la estructura organizativa, ya que son ellos los encargados de buscar, organizar y elegir la información que los agentes decisorios requieren para abordar los desafíos empresariales.

La toma de decisiones abarca el proceso a través del cual una persona o un grupo elige entre diversas opciones disponibles. Este proceso incluye la revisión de información, la consideración de los objetivos y las posibles implicaciones de cada alternativa, y la selección de la acción más adecuada según los criterios establecidos. Tanto la toma de decisiones consciente como la inconsciente pueden estar presentes, y su complejidad puede variar según el contexto y los factores pertinentes. Constituye un componente esencial en todos los ámbitos de la vida, desde las decisiones rutinarias hasta las estratégicas, ya sea en entornos empresariales, políticos o personales.

Según Federico (2016), se trata de un evento crucial que enfrentan diversas unidades dentro de una empresa. Este evento implica una serie de fases secuenciales que abarcan ideas, alternativas y juicios destinados a garantizar una toma de decisiones precisa, orientada a resolver problemas y respaldar el proceso administrativo, ya que constituyen elementos decisivos en dicho proceso.

Importancia de la Toma de Decisiones

Según Paz et al. (2020), la toma de decisiones es vital para guiar a las organizaciones hacia el logro de sus objetivos, resolver problemas de manera efectiva, optimizar recursos, mejorar el rendimiento y adaptarse a los cambios del entorno. Su importancia radica en varios aspectos clave:

- 1. Definición de Objetivos y Estrategias:** La toma de decisiones permite a las organizaciones establecer y ajustar sus objetivos y estrategias de acuerdo con las condiciones del mercado y los recursos disponibles. Esto asegura que las acciones de la organización estén alineadas con su visión y misión.
- 2. Solución de Problemas:** Las decisiones efectivas ayudan a identificar y resolver problemas de manera oportuna, minimizando los riesgos y optimizando los resultados. Esto es vital para sostener la operatividad y competitividad de la organización.

3. **Asignación de Recursos:** Tomar decisiones informadas permite una asignación eficiente de recursos, como tiempo, dinero y personal. Esto maximiza el uso de los recursos y evita desperdicios, contribuyendo a la eficiencia y la sostenibilidad de la organización.
4. **Mejora del Rendimiento:** La toma de decisiones basada en datos y análisis mejora el rendimiento organizacional. Permite evaluar el éxito de las estrategias implementadas y hacer ajustes necesarios para mejorar continuamente.
5. **Adaptación al Cambio:** En un entorno empresarial dinámico, la capacidad de tomar decisiones rápidas y acertadas permite a la organización adaptarse a cambios inesperados y aprovechar nuevas oportunidades.
6. **Motivación y Compromiso del Personal:** Involucrar al personal en el proceso de toma de decisiones puede aumentar la motivación y el compromiso. Los empleados se sienten valorados y parte integral de la organización, lo que mejora el ambiente laboral y la productividad.
7. **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Decisiones tomadas con claridad y bien documentadas facilita la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la organización. Esto fortalece la confianza entre los empleados, los directivos y demás agentes participantes.

Esto es fundamental para guiar a las organizaciones hacia el logro de sus objetivos y resolver problemas de manera efectiva. Una adecuada toma de decisiones permite optimizar el uso de recursos, mejorar el rendimiento y adaptarse a los cambios del entorno. Este proceso es crucial para mantener la operatividad, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier entidad. Al tomar decisiones informadas y estratégicas, las organizaciones pueden anticipar riesgos, aprovechar oportunidades y alinear sus acciones con sus metas a corto y largo plazo. Además, un proceso decisonal sólido fomenta la transparencia, la responsabilidad y la participación de todos los niveles de la organización, lo que contribuye a un

ambiente de trabajo cohesivo y a una cultura organizacional positiva. En un mundo empresarial dinámico y en constante evolución, la capacidad de tomar decisiones precisas y oportunas es un diferenciador clave que puede determinar el éxito o el fracaso de una organización.

Dimensión 1: Proceso Decisional

El proceso decisional es el conjunto de pasos o etapas sistemáticas que una persona o un grupo sigue para tomar una decisión. Implica identificar y definir el problema u oportunidad, recopilar información relevante, generar y evaluar alternativas, seleccionar la mejor opción, implementarla y luego realizar un seguimiento y evaluación de los resultados. Este proceso puede variar en complejidad y duración según la naturaleza de la decisión y el contexto en el que se tome. Es fundamental en todas las áreas de la vida, desde la toma de decisiones cotidianas hasta las estratégicas en entornos empresariales, políticos y personales. (Guzmán, 2018 p. 49).

El proceso decisional representa el conjunto de etapas o fases que una persona o un grupo atraviesa para alcanzar una determinación. Este proceso abarca desde la identificación de un problema o una oportunidad hasta la implementación de la decisión seleccionada. Involucra la recopilación, evaluación y análisis de información pertinente, la generación de diversas alternativas, la elección de la opción más adecuada y la posterior revisión y evaluación de los resultados obtenidos. Este proceso es fundamental para gestionar eficazmente cualquier situación, ya sea en el ámbito personal, profesional o social.

El proceso decisional puede entenderse como el conjunto de acciones ordenadas mediante las cuales una persona o un grupo analiza una situación y elige una alternativa de solución. Este procedimiento parte del reconocimiento de una necesidad, problema u oportunidad, continúa con la búsqueda de información relevante y la valoración de distintas opciones, y culmina con la elección, aplicación y posterior evaluación de la decisión adoptada. Asimismo, dicho proceso no se desarrolla de manera aislada, ya que puede estar condicionado por el entorno, los objetivos perseguidos, los

criterios personales o institucionales, así como por la disponibilidad de tiempo, recursos e información. Por ello, su relevancia se manifiesta en diversos ámbitos, desde decisiones cotidianas hasta aquellas de carácter estratégico en organizaciones, instituciones públicas o contextos personales.

Según Borea (2017), el proceso decisional no siempre se desarrolla de la misma manera, ya que depende del tipo de decisión, del grado de complejidad de la situación y de las normas internas que orientan el funcionamiento de cada organización. No obstante, suele comprender etapas vinculadas con el reconocimiento del problema, la búsqueda y análisis de información, la formulación de posibles alternativas, la valoración de riesgos y efectos, la elección de una opción, así como su posterior ejecución y seguimiento.

Un proceso decisional eficiente requiere orden, información confiable y participación de los actores involucrados. Además, implica analizar distintas perspectivas, evaluar posibles riesgos, prever condiciones de incertidumbre y asignar los recursos necesarios para ejecutar la alternativa seleccionada. De igual manera, exige que las decisiones sean comunicadas con claridad y oportunidad para facilitar su cumplimiento. Por ello, su finalidad es orientar decisiones razonadas que favorezcan el logro de los objetivos y metas organizacionales.

Dimensión 2: Condición Decisional

La condición decisional se refiere al conjunto de circunstancias, factores o variables que afectan el proceso de toma de decisiones. Estas condiciones pueden incluir aspectos como la disponibilidad de información, los recursos disponibles, los objetivos a alcanzar, los riesgos involucrados, las preferencias personales y las restricciones temporales. La comprensión de las condiciones decisionales es crucial decidir informa y efectivamente, ya que permite evaluar adecuadamente las opciones disponibles y seleccionar la mejor acción en función de las circunstancias específicas. (Guzmán, 2018 p. 50).

La condición decisional abarca diversos factores, variables o situaciones que impactan en el desarrollo del proceso de toma de

decisiones. Estos elementos pueden comprender desde la cantidad de información disponible y los recursos accesibles, hasta los objetivos que se pretenden alcanzar, los riesgos inherentes, las preferencias individuales y los límites temporales. La comprensión y consideración de estas condiciones son esenciales para adoptar decisiones fundamentadas y eficaces, dado que inciden en la evaluación de alternativas y la selección de la acción más adecuada en un contexto específico.

La condición decisional engloba el conjunto de elementos, situaciones o variables que impactan en el proceso de toma de decisiones. Estos elementos pueden incluir desde la cantidad y calidad de la información disponible, recursos disponibles, los objetivos buscados, los riesgos identificados, las preferencias individuales y las limitaciones temporales. En esencia, las condiciones decisionales comprenden todos los factores que modelan y guían el desarrollo y ejecución de las decisiones en una situación específica.

En el contexto organizacional, la condición decisional es fundamental para garantizar que las decisiones tomadas sean adecuadas y apropiadas para alcanzar los objetivos institucionales. La calidad de las decisiones puede estar influenciada por la disponibilidad de información relevante y actualizada, la capacidad para evaluar y gestionar riesgos, la claridad en los objetivos y metas establecidos, así como la equidad en el proceso de toma de decisiones, asegurando que se consideren los intereses de todas las partes involucradas.

Por lo tanto, comprender y mejorar la condición decisional es crucial para promover una toma de decisiones efectiva y coherente con los objetivos y valores de la organización. Esto implica crear un entorno propicio que fomente la transparencia, la participación, la comunicación efectiva y el cumplimiento de estándares éticos y morales en el proceso de toma de decisiones.

Dimensión 3: Acciones Decisorias

Las acciones decisoras son las medidas o pasos específicos tomados como resultado del proceso de decidir. Después de analizar información,

revisar alternativas y escoger la mejor opción, se implementan acciones decisoras para llevar a cabo la decisión elegida. Estas acciones pueden incluir la asignación de recursos, la planificación de actividades, la comunicación de la decisión a las partes interesadas y la ejecución de las tareas necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. Las acciones decisoras son cruciales para convertir las decisiones en resultados tangibles y efectivos en el mundo real. (Guzmán, 2018 p. 51).

Las acciones decisoras se refieren a las medidas específicas que se toman como resultado del proceso decisonal. Después de considerar diversas opciones y analizar las alternativas, se selecciona una decisión y se llevan a cabo acciones concretas para implementarla. Estas acciones pueden incluir asignación de recursos, planificación de tareas, comunicación de la decisión a los implicados y ejecución de actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. En resumen, las acciones decisoras representan la traducción de decisiones abstractas en acciones concretas que generan resultados tangibles.

Las acciones decisorias comprenden las medidas específicas adoptadas como consecuencia del proceso decisonal. Tras evaluar distintas alternativas y seleccionar una decisión, se llevan a cabo acciones concretas para implementarla. Estas acciones pueden incluir asignación de recursos, planificación de tareas, comunicación de la decisión a los implicados y ejecución de actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. En esencia, las acciones decisorias representan la etapa operativa del proceso de toma de decisiones, donde las decisiones abstractas se materializan en acciones concretas para obtener resultados efectivos.

Dentro de una organización, las acciones decisoras permiten convertir una decisión en medidas concretas, mediante el análisis de información, la asignación de responsabilidades, la coordinación de actividades y la evaluación de sus resultados frente a los objetivos institucionales.

Una adecuada gestión de las acciones decisoras requiere claridad en los procesos decisonales, comunicación efectiva, asignación de roles y responsabilidades, así como seguimiento y evaluación constante para asegurar la implementación exitosa de las decisiones y ajustarlas según sea

necesario. La mejora continua en las acciones decisoras contribuye al desarrollo y la adaptabilidad de la organización en un entorno dinámico y competitivo.

Toma de Decisiones Gerenciales

La toma de decisiones gerenciales identifica problemas, evalúa alternativas y toma decisiones para alcanzar las metas organizacionales. Es un aspecto crucial para administrar una empresa u organización de manera efectiva, ya que las decisiones de gestión pueden afectar significativamente varios aspectos como las operaciones, las finanzas, los recursos humanos y el desempeño general. (Borea, 2017 p. 41).

1. Factores internos

- ✓ **Cultura organizacional:** Los valores, creencias y normas de la organización pueden influir en los procesos decisionales
- ✓ **Estructura organizacional:** La jerarquía, la división del trabajo y los canales de comunicación afectan la forma de decidir e implementarla.
- ✓ **Recursos:** La disponibilidad de recursos financieros, humanos y tecnológicos puede limitar o ampliar las opciones de toma de decisiones.
- ✓ **Estilo de liderazgo:** El enfoque de liderazgo de la alta dirección influye en la decisión y los resultados obtenidos.

2. Factores externos

- ✓ **Condiciones económicas:** factores como la inflación, las tasas de desempleo y el crecimiento del PIB pueden afectar la toma de decisiones, especialmente en áreas como la presupuestación y la inversión.
- ✓ **Condiciones del mercado:** las preferencias de los clientes, la competencia y las tendencias de la industria afectan las decisiones relacionadas con el marketing, los precios y el desarrollo de productos.

- ✓ **Entorno legal y regulatorio:** las leyes y regulaciones a nivel local, nacional e internacional influyen en las decisiones relacionadas con el cumplimiento, la gestión de riesgos y las operaciones comerciales.
- ✓ **Cambios tecnológicos:** Los avances en la tecnología pueden crear oportunidades o amenazas que requieren decisiones gerenciales relacionadas con la innovación, la automatización y la transformación digital.
- ✓ **Entorno político:** Las políticas gubernamentales, la estabilidad y los factores geopolíticos pueden afectar la toma de decisiones, particularmente en la expansión y el comercio internacional.

2.3. Definición de términos

a) Beneficiario.

Es la persona que resulta favorecida por una acción, prestación o servicio institucional. En el contexto de entidades de asistencia social, el beneficiario constituye el sujeto receptor de la intervención, apoyo o atención brindada por la organización, de modo que su situación y necesidades representan un referente central para valorar la pertinencia de la gestión. (Real Academia Española. 2025).

b) Calidad.

Se entiende como el grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto, proceso o servicio cumple determinados requisitos. En el plano institucional, la calidad permite apreciar si los servicios se prestan con adecuación, consistencia y capacidad de respuesta frente a las necesidades de los usuarios o beneficiarios, por lo que constituye un criterio sustantivo en la evaluación del desempeño organizacional. (International Organization for Standardization [ISO], 2015).

c) Condición decisional.

Puede entenderse como el conjunto de circunstancias, factores y elementos de información que rodean una decisión y que influyen en la selección de una alternativa. En términos organizacionales, comprende el contexto en que se decide, las restricciones existentes, la disponibilidad de información y el marco de valoración que condiciona el proceso decisorio. Esta definición se formula como una inferencia conceptual compatible con la literatura sobre toma de decisiones y procesamiento de información en contextos organizacionales. (Zevallos de las Casas, 2025; Rodríguez-Ponce, Pedraja-Rejas, Delgado-Almonte, & Rodríguez-Ponce, 2007).

d) Control de gestión.

Es el conjunto de mecanismos e instrumentos que permiten monitorear el funcionamiento de una organización mediante información relevante sobre sus procesos y resultados. Su finalidad es facilitar el seguimiento del desempeño institucional, detectar desviaciones y proporcionar una base objetiva para orientar decisiones y correcciones en la gestión. (De la Hoz Suárez, Ferrer, & De la Hoz Suárez, 2008; Mujica de González & Pérez de Maldonado, 2009).

e) Eficacia.

Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. En el ámbito institucional, la eficacia se expresa en el grado de cumplimiento de objetivos, metas o resultados previstos, de manera que permite determinar si las acciones desarrolladas alcanzan verdaderamente la finalidad para la cual fueron planificadas. (RAE, 2025).

f) Eficiencia.

Es la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos. Aplicada a la gestión, esta dimensión se relaciona con el uso racional del tiempo, del personal, de los recursos materiales y financieros, procurando que la organización alcance sus

finés con economía y aprovechamiento óptimo de los medios disponibles. (RAE, 2025).

g) Gestión institucional.

Es el proceso mediante el cual una institución organiza, orienta y articula sus acciones administrativas y funcionales para alcanzar sus fines. Supone la existencia de mecanismos, procedimientos y estructuras que permitan conducir procesos, ordenar recursos y favorecer la toma de decisiones en función de los objetivos institucionales. (Graffe, 2002; Cárdenas, 2025).

h) Indicadores de gestión.

Son herramientas de medición que permiten observar, cuantificar y valorar el comportamiento de procesos, productos o resultados dentro de una organización. Su importancia radica en que suministran información útil para evaluar el desempeño, identificar tendencias, detectar desviaciones y respaldar la toma de decisiones institucionales. (Mujica de González & Pérez de Maldonado, 2009).

i) Innovación.

Es un producto o proceso nuevo o mejorado significativamente que difiere de los anteriores y que ha sido puesto a disposición de los usuarios o implementado en la organización. En el ámbito de la gestión, la innovación alude a la incorporación de cambios relevantes que incrementan la capacidad de respuesta, mejoran procesos y favorecen la adaptación institucional frente a nuevas exigencias. (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD] & Eurostat, 2018).

j) Organización.

Es una asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Desde una perspectiva institucional, la organización implica estructura, orden y coordinación de personas y medios para alcanzar objetivos comunes, por lo que constituye el

marco dentro del cual se desarrolla la gestión y se adoptan decisiones. (RAE, 2025).

k) Proceso decisional.

Es la secuencia interna mediante la cual se analiza información, se valoran alternativas y se adopta una decisión que luego se expresa en acciones concretas. Su importancia reside en que ordena racionalmente la decisión y permite comprenderla no como un acto aislado, sino como un proceso compuesto por etapas vinculadas entre sí. (de Matheus, 2010; Zevallos de las Casas, 2025).

l) Recurso institucional.

Es el medio humano, material, financiero o técnico del que dispone una organización para alcanzar sus objetivos. En el plano institucional, los recursos constituyen la base operativa de la gestión, ya que su disponibilidad, organización y uso adecuado condicionan el alcance de las metas planteadas y la eficiencia organizacional. Esta formulación integra el sentido general de “recurso” como medio para conseguir un fin con su aplicación en la gestión pública e institucional. (RAE, s. f.-e; Chávez Ordinola, 2025).

m) Sostenibilidad.

Es la cualidad de lo sostenible; esto es, de aquello que puede mantenerse en el tiempo sin agotar los recursos ni comprometer las posibilidades futuras. En términos institucionales, la sostenibilidad se vincula con la continuidad responsable de las acciones, la permanencia operativa de la organización y su capacidad de proyectarse sin deteriorar las bases que hacen posible su funcionamiento. (RAE, s. f.-f; United Nations, 2023).

n) Toma de decisiones.

Es el proceso mediante el cual, una vez validada y organizada la información relevante, se elige una alternativa de acción entre varias opciones posibles. En el ámbito organizacional, este proceso resulta fundamental porque conecta el análisis de información con la acción

institucional y orienta el logro de objetivos mediante elecciones razonadas. (Zevallos de las Casas, 2025).

CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Estudio

La investigación básica se caracteriza por priorizar la producción y ampliación del conocimiento teórico en un campo específico, más que por buscar una utilidad práctica directa o inmediata de los resultados obtenidos (Hernández & Mendoza, 2018).

En ese marco, el presente estudio corresponde a una investigación de naturaleza básica. Asimismo, se ubica en un nivel descriptivo-correlacional, debido a que busca describir los aspectos más relevantes vinculados con los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, así como analizar la relación entre ambas variables.

3.2. Diseño del estudio

El estudio fue planificado bajo una metodología descriptiva y un diseño no experimental. Este enfoque supone la recolección y análisis de información con el propósito de describir la situación actual de los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la institución objeto de estudio, sin intervenir en las variables ni someterlas a manipulación experimental (Hernández y Mendoza, 2018).

En esa línea, se adoptó un diseño no experimental de corte transversal, debido a que los datos fueron recogidos en un único momento temporal y directamente de la población investigada, sin alterar las condiciones naturales en las que se manifiestan las variables.

Asimismo, la recopilación de la información se realizó en un momento específico, empleando dos instrumentos estructurados de manera técnica y coherente con los objetivos del estudio.

La adopción de un enfoque cuantitativo permitió obtener resultados objetivos respecto de la relación entre los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la unidad de investigación, brindando información útil para su análisis e interpretación dentro del contexto institucional examinado.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población comprende el conjunto total de personas, elementos o unidades que comparten determinadas características y sobre las cuales recae el interés de una investigación. Su delimitación precisa resulta fundamental, ya que permite garantizar que los resultados obtenidos sean pertinentes respecto del grupo que se pretende estudiar (Hernández y Mendoza, 2018).

En el presente estudio, la población estuvo conformada por los trabajadores que desempeñan funciones administrativas en la institución, incluyendo tanto al personal que ocupa cargos formales como a los colaboradores que desarrollan actividades en áreas vinculadas a la Dirección de Planificación y Presupuesto, así como en las dependencias de Administración, Recursos Humanos, Contabilidad, Tesorería y Abastecimiento, todas ellas integradas a la Dirección General. En total, la población investigada estuvo constituida por 40 personas.

3.3.2. Muestra

Muestra:

Se conformó:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:	Datos
N: Tamaño de la población	40
p: Toma de Decisiones	0.50
q: No Toma de Decisiones	0.50
E: Error muestral	0.05
Z: Nivel de Confianza	0.95
n: Tamaño de la muestra	37

En esta investigación, se seleccionó una muestra de 37 trabajadores de una población total de 40 empleados. La reducción en el tamaño de la muestra se debe a diversas razones, como trabajadores que están de vacaciones, en comisión de servicios, con permisos personales, licencias por salud o enfermedad. Además, la participación en la investigación es voluntaria, y algunos empleados optaron por no participar. Estas circunstancias dificultaron la inclusión de todos los trabajadores en el estudio.

3.4. Métodos y técnicas

3.4.1. Métodos de recolección de datos

La utilización conjunta de métodos primarios y secundarios de recolección de datos permite alcanzar una comprensión más amplia y detallada de los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. Esta combinación metodológica contribuye a fortalecer la consistencia del estudio, al proporcionar información directa y complementaria sobre las variables analizadas.

- a) Métodos primarios de recolección de datos:** Los métodos primarios son aquellos que permiten obtener información de manera directa a partir de las fuentes originales de estudio. Entre ellos pueden considerarse procedimientos como las entrevistas,

los cuestionarios, la observación y los grupos focales, entre otros. Su importancia radica en que posibilitan recoger datos inmediatos y específicos sobre los indicadores de gestión y la toma de decisiones dentro de la institución investigada.

- b) Métodos secundarios de recolección de datos:** Los métodos secundarios se sustentan en el uso de información previamente recopilada y registrada. Dentro de esta categoría se incluye el análisis de informes, documentos oficiales, bases de datos y estadísticas relacionadas con los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. Este tipo de información resulta útil porque aporta antecedentes, contexto y elementos complementarios que enriquecen la comprensión del fenómeno estudiado.

3.4.2. Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se emplearon técnicas orientadas a recopilar información de origen primario y secundario, con el propósito de contar con datos adecuados para analizar las variables indicadoras de gestión y toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

a) Técnicas de recolección de datos primarias

- ✓ **Entrevistas:** Se realizaron entrevistas a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, con el propósito de recoger información vinculada a los indicadores de gestión y a la toma de decisiones dentro de la institución. Esta técnica permitió acceder de manera directa a las percepciones y apreciaciones del personal respecto de las variables estudiadas.
- ✓ **Observación directa:** Asimismo, se empleó la observación directa como técnica para examinar de manera inmediata la forma en que se manifiestan los indicadores de gestión y la toma de decisiones en el contexto institucional de la Sociedad de

Beneficencia de Puerto Maldonado. Su aplicación permitió aproximarse a la realidad organizacional tal como esta ocurre en la práctica.

- ✓ **Análisis de documentos:** De igual forma, se recurrió al análisis documental mediante la revisión de investigaciones, artículos, publicaciones y otros materiales escritos que sirvieron de sustento para la construcción del marco teórico, el diseño metodológico y la identificación de antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados con los indicadores de gestión y la toma de decisiones.

b) Técnicas de recolección de datos análisis e interpretación de la información

El tratamiento de los datos se llevó a cabo mediante la aplicación de técnicas estadísticas, lo que permitió organizar y presentar la información a través de tablas y gráficos pertinentes para el desarrollo del estudio. Los datos obtenidos fueron sistematizados en cuadros y representaciones estadísticas, respetando el orden correspondiente a los ítems o preguntas formuladas en los instrumentos. Para el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS versión 2.5, mediante el cual fue posible efectuar el análisis e interpretación de los resultados.

3.4.3. Instrumentos de recolección de datos

Se aplicaron dos cuestionarios estructurados, diseñados para recoger respuestas homogéneas de los participantes a partir de preguntas previamente definidas. La elección de estos instrumentos respondió a su practicidad para la aplicación, así como a la posibilidad de evaluar los ítems y procesar la información obtenida de manera ordenada.

Para evaluar las actitudes, conductas y percepciones de los trabajadores en relación con los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, se empleó

una escala de tipo Likert. Este instrumento contempló cinco alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, lo que permitió recoger apreciaciones con mayor nivel de detalle y captar con más precisión los matices presentes en las opiniones del personal.

3.5. Tratamiento de datos

Para el análisis de la información recolectada se recurrió a procedimientos estadísticos de carácter descriptivo, orientados a examinar cuantitativamente los datos obtenidos. Este proceso comprendió la determinación de frecuencias y recuentos mediante el uso del software SPSS. Asimismo, incluyó etapas como la revisión, codificación e ingreso de los datos, seguidas de su organización en tablas que permitieron mostrar de manera ordenada las respuestas vinculadas con las categorías correspondientes a los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

De igual manera, los datos fueron presentados a través de distintos recursos estadísticos que facilitaron su lectura e interpretación, entre ellos tablas, frecuencias, porcentajes y gráficos, especialmente gráficos circulares. Además, se emplearon medidas de tendencia central, como la media y la moda, con el propósito de examinar la distribución de las respuestas emitidas por los encuestados. En conjunto, este tratamiento permitió una apreciación más amplia y precisa de los resultados alcanzados en la investigación.

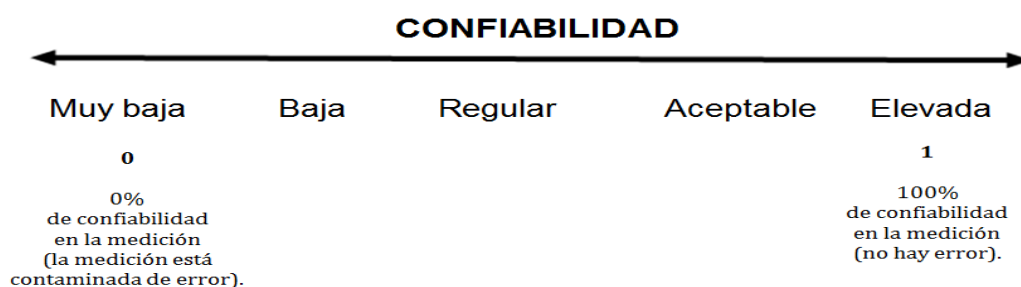


Tabla 1

Confiabilidad de la Variable Indicadores de Gestión mediante Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,822	,868	30

Nota: Validación obtenida con el Software SPSS

La confiabilidad de la variable "Indicadores de Gestión" se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, una medida comúnmente empleada para determinar la consistencia interna de un conjunto de ítems en un cuestionario o escala.

Un Alfa de Cronbach de ,822 indica que los ítems de la escala tienen una alta consistencia interna. Esto significa que las respuestas a estos ítems son coherentes entre sí, lo que sugiere que todos ellos están midiendo la misma variable subyacente, en este caso, los "Indicadores de Gestión".

El valor de ,868 es ligeramente superior al Alfa de Cronbach no estandarizado, lo que sugiere que la estandarización de los ítems mejora la consistencia interna. Esto puede ser útil cuando los ítems tienen diferentes escalas de medición o varianzas.

La inclusión de 30 ítems en la escala es adecuada para capturar de manera amplia y detallada el constructo de "Indicadores de Gestión". Un número mayor de ítems puede proporcionar una medida más precisa y detallada, siempre y cuando los ítems sean relevantes y bien formulados.

Los resultados del análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la variable "Indicadores de Gestión" indican una alta consistencia interna, con valores de ,822 y ,868 para los ítems no estandarizados y estandarizados, respectivamente. Estos valores sugieren que los ítems utilizados en la investigación son adecuados y confiables para

medir el constructo de "Indicadores de Gestión", proporcionando una base sólida para la interpretación de los datos y las conclusiones del estudio.

Tabla 2

Confiabilidad de la Variable Toma de Decisiones mediante Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,818	,865	21

Nota: Validación obtenida con el Software SPSS

La confiabilidad de la variable "Toma de Decisiones" se evaluó mediante Alfa de Cronbach.

Un resultado de ,818 indica que los ítems de la escala tienen una alta consistencia interna. Esto sugiere que las respuestas a estos ítems son coherentes y que todos ellos están midiendo el mismo constructo subyacente relacionado con la toma de decisiones.

El valor de ,865 es ligeramente superior al Alfa de Cronbach no estandarizado, lo que indica que la estandarización de los ítems mejora la consistencia interna. Esto es útil especialmente cuando los ítems tienen diferentes escalas de medición o varianzas.

La inclusión de 21 ítems en la escala es adecuada para capturar de manera completa el constructo de "Toma de Decisiones". Un mayor número de ítems puede proporcionar una medida más precisa y detallada, siempre y cuando los ítems sean relevantes y bien formulados.

Los resultados del análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la variable "Toma de Decisiones" indican una alta consistencia interna, con valores de ,818 y ,865 para los ítems no estandarizados y estandarizados, respectivamente. Estos valores sugieren que los ítems utilizados en la investigación son adecuados y confiables para

medir el constructo de "Toma de Decisiones", proporcionando una base sólida para la interpretación de los datos y las conclusiones del estudio. La alta consistencia interna refleja que los ítems están bien alineados y son coherentes en la evaluación del proceso decisional.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de datos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
INDICADORES DE GESTIÓN	37	100,0%	0	0,0%	37	100,0%
TOMA DE DECISIONES	37	100,0%	0	0,0%	37	100,0%

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La Tabla 3 evidencia que las variables Indicadores de Gestión y Toma de Decisiones fueron procesadas con 37 registros válidos cada una, sin presencia de casos perdidos. Esto demuestra que la base de datos utilizada estuvo completa, permitiendo realizar el análisis estadístico con la totalidad de la información recopilada.

3.1. Baremos

Los baremos son puntos de referencia empleados para comparar y evaluar el desempeño, comportamiento o características de un individuo o grupo frente a una población estándar. Estos criterios ofrecen un marco esencial para medir y contrastar diversos aspectos en diferentes contextos, facilitando la toma de decisiones informadas y la planificación de acciones futuras.

Tabla 4*Baremo Variable Indicadores de Gestión*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	126-150	84%-100%	Del 1 al 30 Puntaje máximo: 150 Puntaje mínimo: 30
Alto	102-125	68%-83%	
Medio	78-101	52%-67%	
Bajo	54-77	36%-51%	
Muy bajo	30-53	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 5*Baremo Dimensión Eficiencia*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 1 al 6 Puntaje máximo: 30 Puntaje mínimo: 6
Alto	21 -25	69%-84%	
Medio	16 - 20	52%-68%	
Bajo	11 - 15	35%-51%	
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 6*Baremo Dimensión Eficacia*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 7 al 12 Puntaje máximo: 30 Puntaje mínimo: 6
Alto	21 -25	69%-84%	
Medio	16 - 20	52%-68%	
Bajo	11 - 15	35%-51%	
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 7***Baremo Dimensión Calidad***

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 13 al 18
Alto	21 -25	69%-84%	
Medio	16 - 20	52%-68%	Puntaje máximo: 30
Bajo	11 - 15	35%-51%	Puntaje mínimo: 6
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 8***Baremo Dimensión Innovación***

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 19 al 24
Alto	21 -25	69%-84%	
Medio	16 - 20	52%-68%	Puntaje máximo: 30
Bajo	11 - 15	35%-51%	Puntaje mínimo: 6
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 9***Baremo Dimensión Sostenibilidad***

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 25 al 30
Alto	21 -25	69%-84%	
Medio	16 - 20	52%-68%	Puntaje máximo: 30
Bajo	11 - 15	35%-51%	Puntaje mínimo: 6
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 10*Baremo Variable Toma de Decisiones*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	89-105	85%-100%	Del 1 al 21
Alto	72-88	69%-84%	Puntaje máximo: 105
Medio	55-71	52%-68%	
Bajo	38-54	36%-51%	Puntaje mínimo: 21
Muy bajo	21-37	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 11*Baremo Dimensión Proceso Decisional*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	31 - 35	87%-100%	Del 1 al 7
Alto	25 -30	70%-86%	
Medio	19 - 24	53%-69%	Puntaje máximo: 35
Bajo	13 - 18	36%-52%	Puntaje mínimo: 7
Muy bajo	7 - 12	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 12*Baremo Dimensión Condición Decisional*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	31 - 35	87%-100%	Del 8 al 14
Alto	25 -30	70%-86%	
Medio	19 - 24	53%-69%	Puntaje máximo: 35
Bajo	13 - 18	36%-52%	Puntaje mínimo: 7
Muy bajo	7 - 12	20%-35%	

Tabla 13*Baremo Dimensión Acciones Decisoras*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	31 - 35	87%-100%	Del 15 al 21 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 7
Alto	25 -30	70%-86%	
Medio	19 - 24	53%-69%	
Bajo	13 - 18	36%-52%	
Muy bajo	7 - 12	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados expuestos en este capítulo derivan del análisis de la información obtenida a través de los instrumentos aplicados en la investigación. Su presentación permite examinar de manera ordenada el comportamiento de las variables indicadores de gestión y toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, así como la relación existente entre ambas. A partir de los datos procesados, se ofrece una visión detallada de los principales hallazgos vinculados con las dimensiones e indicadores considerados en el estudio, lo que posibilita apreciar cómo se manifiestan estos componentes dentro de la realidad institucional analizada. Cada resultado será desarrollado de forma específica, con el propósito de facilitar su comprensión e identificar su aporte al objetivo general y a los objetivos específicos de la investigación.

Del mismo modo, la exposición de los resultados busca no solo describir los datos obtenidos, sino también evidenciar su relevancia dentro del análisis de la gestión institucional. En esa línea, los hallazgos permiten comprender con mayor claridad de qué manera los indicadores de gestión se asocian con la toma de decisiones y cómo esta relación incide en el desenvolvimiento organizacional de la entidad estudiada.

Tabla 14

Estadísticos Descriptivos para la Variable Indicadores de Gestión y sus Dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación. Estándar
INDICADORES DE GESTIÓN	37	95,00	121,00	109,7027	7,49023
EFICIENCIA	37	21,00	33,00	27,9189	3,67709

EFICACIA	37	23,00	29,00	25,9730	1,57209
CALIDAD	37	19,00	25,00	21,9730	1,57209
INNOVACIÓN	37	24,00	31,00	28,4054	1,96440
SOSTENIBILIDAD	37	24,00	31,00	28,6216	1,99097
N válido (por lista)	37				

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Los estadísticos descriptivos presentados permiten observar el comportamiento general de la variable Indicadores de Gestión y de cada una de sus dimensiones, considerando tanto los valores promedio como el grado de variación existente entre las respuestas. De esta manera, se obtiene una lectura más clara sobre la forma en que dichos indicadores se manifiestan en la institución analizada.

De acuerdo con la Tabla 14, la variable Indicadores de Gestión obtuvo una media de 109,70 puntos sobre un máximo posible de 150, equivalente al 73,13 % del puntaje esperado, lo que la ubica en un nivel bueno. Este resultado refleja que, de manera general, la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado muestra una valoración positiva respecto a sus indicadores de gestión, incluyendo las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad, innovación y sostenibilidad. Asimismo, la desviación estándar de 7,49 evidencia una variación moderada en las respuestas, lo que permite señalar que las percepciones de los participantes mantienen cierta uniformidad.

En cuanto al análisis por dimensiones, la eficiencia registra una media de 27,91 sobre 30 puntos, con una desviación estándar de 3,67, lo que revela un desempeño favorable en el uso de los recursos institucionales. La eficacia, por su parte, alcanza una media de 25,97 sobre 30 puntos, con una desviación estándar de 1,57, reflejando un nivel positivo en el cumplimiento de objetivos. En la dimensión calidad, se observa una media de 21,97 sobre 30 puntos, también con una desviación estándar de 1,57, lo que permite inferir una valoración aceptable de los servicios o procesos evaluados. Asimismo, la innovación presenta una media de 28,40 sobre 30 puntos, con una desviación estándar de 1,96, mientras que la sostenibilidad alcanza una media de 28,62 sobre 30 puntos, con una desviación estándar de 1,99. En

conjunto, estos resultados permiten sostener que la institución cuenta, en términos generales, con indicadores de gestión adecuados.

Tabla 15

Estadísticos Descriptivos para la Variable Toma de Decisiones con sus Dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación. Estándar
TOMA DE DECISIONES	37	74,00	95,00	85,2703	5,40395
PROCESO DECISIONAL	37	25,00	35,00	30,9189	2,89039
CONDICIÓN DECISIONAL	37	21,00	27,00	24,5676	1,46326
ACCIONES DECISORAS	37	23,00	34,00	29,7838	2,33494
N válido (por lista)	37				

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Estos datos permiten apreciar con mayor precisión la forma en que se distribuyen y varían los puntajes correspondientes a la variable toma de decisiones y a cada una de sus dimensiones dentro del proceso de evaluación efectuado.

De acuerdo con la tabla, la variable toma de decisiones se ubica en un nivel bueno, con una media de 85,27 puntos respecto de un máximo teórico de 105, lo que representa el 81,20 % del puntaje total. Este resultado permite inferir que la toma de decisiones en la institución se desarrolla, en términos generales, de manera adecuada, comprendiendo para ello el proceso decisional, la condición decisional y las acciones decisorias. A ello se añade una desviación estándar de 5,40, lo que evidencia una variabilidad moderada en las puntuaciones obtenidas.

En cuanto a sus dimensiones, el proceso decisional presenta una media de 30,91 puntos sobre 35, con una desviación estándar de 2,89, lo que revela una valoración favorable en esta dimensión. Por su parte, la condición decisional alcanza una media de 24,56 puntos sobre 35, con una desviación estándar de 1,46, mostrando un comportamiento relativamente estable en las respuestas. Del mismo modo, las acciones decisorias registran una media de 29,78 puntos sobre 35, con una desviación estándar

de 2,33, lo que también expresa una apreciación positiva dentro del conjunto analizado.

En términos generales, estos resultados reflejan que la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado presenta un nivel adecuado, con tendencias favorables en sus distintas dimensiones.

Tabla 16
Matriz de Correlaciones

		INDICADORES DE GESTIÓN	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	INNOVACIÓN	SOSTENIBILIDAD	TOMA DE DECISIONES	PROCESO DECISIONAL	CONDICIÓN DECISIONAL	ACCIONES DECISORAS
INDICADORES DE GESTIÓN	Correlación de Pearson	1	,770**	,493**	,647**	,294	,619**	,817**	,702**	,670**	,601**
	Sig. (bilateral)		,000	,002	,000	,077	,000	,000	,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
EFICIENCIA	Correlación de Pearson	,770**	1	,060	,293	,037	,545**	,889**	,961**	,582**	,503**
	Sig. (bilateral)	,000		,726	,078	,826	,000	,000	,000	,000	,002
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
EFICACIA	Correlación de Pearson	,493**	,060	1	,374*	,005	-,016	,839	-,040	,297	-,074
	Sig. (bilateral)	,002	,726		,023	,978	,925	,000	,816	,075	,665
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
CALIDAD	Correlación de Pearson	,647**	,293	,374*	1	-,008	,091	,218	,228	,233	,075
	Sig. (bilateral)	,000	,078	,023		,963	,590	,195	,174	,165	,658
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
INNOVACIÓN	Correlación de Pearson	,294	,037	,005	-,008	1	,265	,406*	,060	,563**	,513**
	Sig. (bilateral)	,077	,826	,978	,963		,113	,013	,724	,000	,001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
SOSTENIBILIDAD	Correlación de Pearson	,619**	,545**	-,016	,091	,265	1	,779**	,555**	,320	,915**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,925	,590	,113		,000	,000	,053	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,817**	,889**	,839	,218	,406*	,779**	1	,871**	,672**	,815**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,195	,013	,000		,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
PROCESO DECISIONAL	Correlación de Pearson	,702**	,961**	-,040	,228	,060	,555**	,871**	1	,425**	,512**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,816	,174	,724	,000	,000		,009	,001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
CONDICIÓN DECISIONAL	Correlación de Pearson	,670**	,582**	,297	,233	,563**	,320	,672**	,425**	1	,403*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,075	,165	,000	,053	,000	,009		,013
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
ACCIONES DECISORAS	Correlación de Pearson	,601**	,503**	-,074	,075	,513**	,915**	,815**	,512**	,403*	1
	Sig. (bilateral)	,000	,002	,665	,658	,001	,000	,000	,001	,013	
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Para evaluar la normalidad de las variables "Indicadores de Gestión" y "Toma de Decisiones", se realizaron las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk.

Tabla 17

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INDICADORES DE GESTIÓN	,112	37	,200*	,952	37	,113
TOMA DE DECISIONES	,102	37	,200*	,970	37	,414

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el nivel de significancia obtenido para ambas variables fue de 0.200, resultado que indica que no corresponde rechazar la hipótesis nula de normalidad. En consecuencia, este valor permite asumir que los datos presentan una distribución compatible con la normalidad.

De manera similar, en la prueba de Shapiro-Wilk se obtuvo una significancia de 0.113 para la variable indicadores de gestión y de 0.414 para toma de decisiones. Dado que ambos valores superan el nivel de referencia de 0.05, también en este caso se mantiene la hipótesis de normalidad para las dos variables analizadas.

En síntesis, las pruebas aplicadas evidencian que las variables Indicadores de Gestión y Toma de Decisiones mantienen una distribución compatible con la normalidad, ya que sus niveles de significancia son superiores a 0,05. En consecuencia, se conserva el supuesto de normalidad requerido para el análisis estadístico posterior.

A partir de ello, se justifica el uso de pruebas paramétricas para el análisis de la relación entre ambas variables. En particular, resulta pertinente emplear el coeficiente de correlación de Pearson, ya que este procedimiento estadístico parte del supuesto de que las variables involucradas presentan una distribución aproximadamente normal. Por tanto, al no haberse encontrado evidencia que contradiga dicha condición en las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk,

la elección de la prueba de Pearson se encuentra metodológicamente respaldada para examinar la relación entre los indicadores de gestión y la toma de decisiones.

4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA ESTADÍSTICA PARA DEMOSTRAR LA HIPÓTESIS GENERAL

Los Indicadores de Gestión se relacionan significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024.

Tabla 18

Correlación entre la Variable Indicadores de Gestión y la Variable Toma de Decisiones

		INDICADORES DE GESTIÓN	TOMA DE DECISIONES
INDICADORES DE GESTIÓN	Correlación de Pearson	1	,817**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,817**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La tabla de correlación muestra que existe una fuerte relación entre ambas variables.

Correlación de Pearson: Esta medida cuantifica la intensidad y la dirección de la relación lineal entre dos variables. Un valor de 1 indica una correlación positiva perfecta, mientras que un valor de -1 indica una correlación negativa perfecta. Un valor de 0 indica que no hay correlación.

La correlación de Pearson entre "Indicadores de Gestión" y "Toma de Decisiones" es 0.817, este valor es significativo al nivel 0.01 (bilateral), con una Sig. (bilateral) de 0.000. N=37, indica que la muestra consta de 37 observaciones para ambas variables.

La correlación de Pearson entre "Toma de Decisiones" y "Indicadores de Gestión" es 0.817, este valor es significativo al nivel 0.01 (bilateral), con una Sig.

(bilateral) de 0.000. N=37, indica que la muestra consta de 37 observaciones para ambas variables.

La fuerte correlación positiva (0.817) entre "Indicadores de Gestión" y "Toma de Decisiones", significativa al nivel 0.01, sugiere que a medida que mejoran los indicadores de gestión también mejora la toma de decisiones. Este resultado respalda la hipótesis de que una buena gestión de los indicadores tiene un impacto positivo en la toma de decisiones dentro de la institución.

Tabla 19

Resumen del modelo entre la Variable Indicadores de Gestión y la Variable Toma de Decisiones

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.817 ^a	.667	.657	3,16316

a. Predictores: (Constante), INDICADORES DE GESTIÓN

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Este modelo analiza la relación entre los "Indicadores de Gestión" y la "Toma de Decisiones".

R: 0.817, la correlación entre las variables predictor (Indicadores de Gestión) y dependiente (Toma de Decisiones). Un valor de 0.817 indica una fuerte correlación positiva.

R cuadrado: 0.667, indica que el 66.7% de la variabilidad en la "Toma de Decisiones" puede explicarse por los "Indicadores de Gestión". Esto sugiere que los Indicadores de Gestión son un predictor significativo de la Toma de Decisiones.

R cuadrado ajustado: 0.657, este valor ajusta el R cuadrado a la cantidad de predictores en el modelo. Con un valor de 0.657, se confirma que el modelo tiene un buen ajuste, teniendo en cuenta la posible sobreestimación del R cuadrado no ajustado.

Error estándar de la estimación: 3.16316, mide la precisión de las predicciones del modelo. Mientras más bajo sea el error estándar, más preciso será el modelo. En este caso, el error estándar de 3.16316 indica una dispersión moderada de los datos alrededor de la línea de regresión.

El modelo muestra que los "Indicadores de Gestión" tienen un efecto significativo en la "Toma de Decisiones", explicando una gran parte de su variabilidad. La fuerte correlación y el valor elevado de R cuadrado sugieren que mejorar los Indicadores de Gestión puede llevar a decisiones más informadas y efectivas.

Tabla 20

Anova entre la Variable Indicadores de Gestión y la Variable Toma de Decisiones

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	701,102	1	701,102	70,071	,000 ^b
	Residuo	350,196	35	10,006		
	Total	1051,297	36			

a. Variable dependiente: TOMA DE DECISIONES

b. Predictores: (Constante), INDICADORES DE GESTIÓN

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Suma de cuadrados de regresión (701,102): Indica la variabilidad explicada por el modelo. En este caso, los "Indicadores de Gestión" explican una gran parte de la variabilidad en la "Toma de Decisiones".

Suma de cuadrados de residuo (350,196): Representa la variabilidad que no es explicada por el modelo.

Grados de libertad (gl): Los grados de libertad para la regresión es 1 (número de predictores) y para el residuo es 35 (número total de observaciones menos el número de parámetros estimados).

Media cuadrática: Se obtiene dividiendo la suma de cuadrados por los grados de libertad correspondientes. La media cuadrática de la regresión es 701,102 y la del residuo es 10,006.

F (70,071): Es la razón de la media cuadrática de la regresión entre la media cuadrática del residuo. Un valor F alto indica que el modelo es significativo.

Sig. (,000): El valor p asociado a la estadística F. Un valor p de 0.000 indica que el modelo es altamente significativo y que los "Indicadores de Gestión" tienen un impacto significativo en la "Toma de Decisiones".

El análisis ANOVA demuestra que los "Indicadores de Gestión" tienen una influencia significativa en la "Toma de Decisiones" en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. El modelo es estadísticamente significativo ($p < 0.05$), lo que respalda la relación positiva fuerte entre estas dos variables.

Tabla 21

Coefficientes entre la Variable Indicadores de Gestión y la Variable Toma de Decisiones

		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
Modelo		B	Desviación	Beta		
1	(Constante)	20,636	7,739		2,667	,012
	INDICADORES DE GESTIÓN	,589	,070	,817	8,371	,000

a. Variable dependiente: TOMA DE DECISIONES

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Constante (B = 20,636): El valor de la constante indica el nivel esperado de la "Toma de Decisiones" cuando los "Indicadores de Gestión" son cero. Este valor es 20,636.

Coefficiente de los Indicadores de Gestión (B = 0,589): Este coeficiente indica cuánto cambia la "Toma de Decisiones" por cada unidad adicional en los "Indicadores de Gestión". Un incremento de una unidad en los "Indicadores de Gestión" se asocia con un aumento de 0,589 unidades en la "Toma de Decisiones".

Coefficiente estandarizado (Beta = 0,817): El coeficiente Beta estandarizado permite comparar la importancia relativa del predictor. En este caso, el valor de 0,817 indica una fuerte relación positiva entre los "Indicadores de Gestión" y la "Toma de Decisiones".

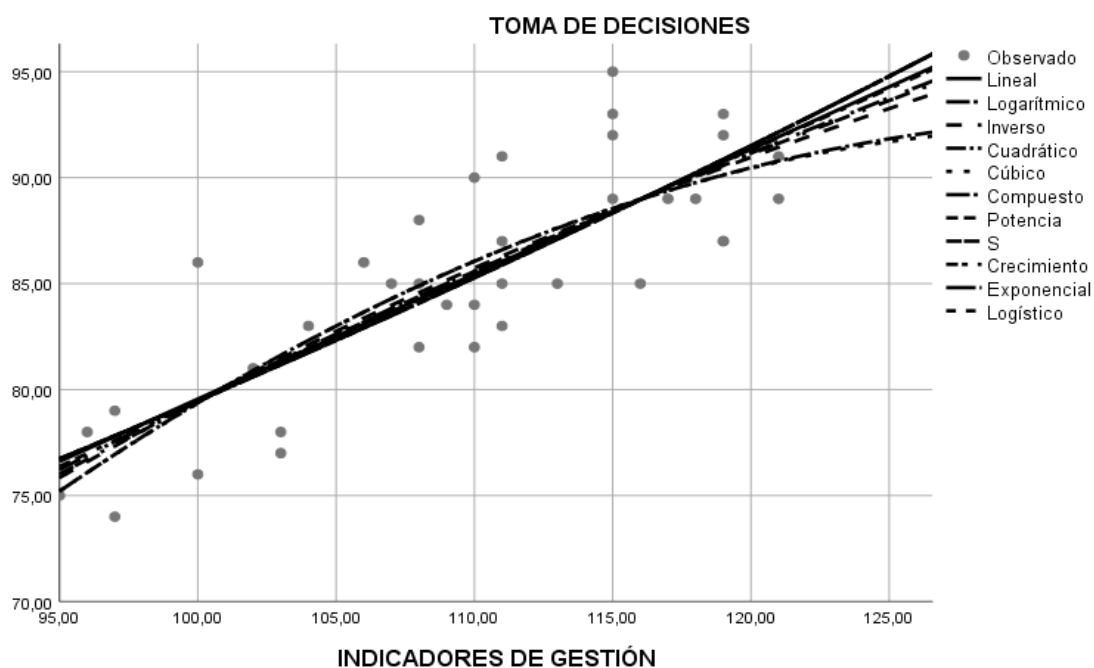
t (8,371): La estadística t asociada con el coeficiente de los "Indicadores de Gestión" es 8,371. Este valor alto sugiere que el coeficiente es significativamente diferente de cero.

Sig. (.000): El valor p asociado con el coeficiente de los "Indicadores de Gestión" es 0,000, indicando que el efecto de los "Indicadores de Gestión" en la "Toma de Decisiones" es altamente significativo ($p < 0.05$).

Los coeficientes del modelo de regresión muestran que los "Indicadores de Gestión" tienen un impacto significativo y positivo para la "Toma de Decisiones". La fuerte relación ($Beta = 0,817$) y la alta significancia estadística ($p < 0.01$) validan la hipótesis de que mejores indicadores de gestión se asocian con una toma de decisiones más efectiva.

Figura 1

Variable Indicadores de Gestión y la Variable Toma de Decisiones



Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

En la Figura 1, se observa claramente que la curva de ajuste se adapta bien al gráfico de dispersión, evidenciando la relación entre ambas variables. El coeficiente de determinación, que es del 66,70% ($r^2 = 0,667$), revela que aproximadamente el 67% de la variabilidad en la Toma de Decisiones puede explicarse por la variabilidad en los Indicadores de Gestión. Este alto porcentaje sugiere una relación significativa y fuerte entre las dos variables. En términos prácticos, esto significa que, generalmente, un incremento en la puntuación de los Indicadores de Gestión

está asociado con un aumento en la puntuación de la Toma de Decisiones. La fiabilidad y la fortaleza de esta relación resaltan la importancia de gestionar adecuadamente los indicadores para mejorar la calidad de las decisiones en la organización. Además, el análisis de regresión apoya esta interpretación, mostrando que mejoras en los Indicadores de Gestión probablemente conducirán a una mejor toma de decisiones, lo que es crucial para el éxito organizacional.

a) Hipótesis Estadísticas:

Hipótesis Alternativa (H):

$$H_0: \rho = 0$$

“Los Indicadores de Gestión se relacionan significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024”.

$$H_0: \rho \neq 0$$

“Los Indicadores de Gestión no se relacionan significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024”.

b) Nivel de significación:

En este estudio, el margen de error que se considera adecuado para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha = 0,05$.

c) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 35 grados, con n-2 grados de libertad, se define por:

$$RC = \{t: t > |1,68957|\}$$

d) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba se distribuye según una t de Student con n-2 grados de libertad y su ecuación es:

$$t = \pm 0,817 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,817)^2}} = 7,80$$

e) Decisión:

El estadístico t obtenido fue de 7,80, valor que supera el límite crítico establecido para la prueba. Por tanto, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se

respalda la hipótesis alternativa, lo que evidencia la existencia de una asociación significativa entre los indicadores de gestión y la toma de decisiones.

f) Conclusión:

El resultado de la prueba t muestra que el valor calculado, $t = 7,80$, no se encuentra dentro del rango crítico de aceptación de H_0 , comprendido entre -1,68957 y 1,68957. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido, $r = 0,817$, refleja una relación positiva de intensidad alta entre las variables analizadas. Por su parte, el coeficiente de determinación, $R^2 = 0,667$, permite señalar que el 66,70 % del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra asociado con los cambios producidos en los indicadores de gestión. Además, el valor de significancia obtenido fue menor a 0,05, lo que respalda la pertinencia estadística del modelo de regresión lineal aplicado. En términos generales, los resultados demuestran que los indicadores de gestión se relacionan de manera significativa con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

4.3. PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS.

4.2.2.1. Hipótesis Especifica 1

HE₁ La Eficiencia se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Ho₁ La Eficiencia no se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Tabla 22

Correlación entre la Dimensión Eficiencia y la Variable Toma de Decisiones

		EFICIENCIA	TOMA DE DECISIONES
EFICIENCIA	Correlación de Pearson	1	,889**
	Sig. (bilateral)		,000

	N	37	37
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,889**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La tabla correspondiente al coeficiente de correlación de Pearson permite apreciar la relación existente entre la dimensión eficiencia y la variable toma de decisiones. El resultado obtenido ($r = 0.889$) evidencia una correlación positiva muy alta entre ambas, lo que indica que, a mayores niveles de eficiencia, tienden también a observarse mejores niveles en la toma de decisiones. Asimismo, dicha correlación resulta estadísticamente significativa al nivel de 0.01 bilateral, lo que permite sostener que la probabilidad de que esta asociación se haya producido por azar es mínima. En consecuencia, los resultados sugieren que la eficiencia constituye un componente estrechamente vinculado con el comportamiento de la toma de decisiones dentro de la institución estudiada.

Cabe señalar, además, que el análisis se efectuó sobre una muestra de 37 observaciones, correspondiente a los sujetos considerados para ambas variables. En términos generales, este hallazgo permite inferir que el fortalecimiento de la eficiencia institucional se relaciona con una mejora en los procesos de toma de decisiones.

Tabla 23

Resumen del Modelo de la Dimensión Eficiencia y la Variable Toma de Decisiones

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,889 ^a	,790	,784	2,51163

a. Predictores: (Constante), EFICIENCIA

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La Tabla 23 muestra que la dimensión Eficiencia presenta una relación positiva alta con la variable Toma de Decisiones, evidenciada por un coeficiente $R = 0,889$. Además, el $R^2 = 0,790$ señala que el 79,0 % de la variación observada en la toma de decisiones se asocia con la eficiencia, mientras que el R^2 ajustado = 0,784 confirma la consistencia explicativa del modelo. El error estándar de estimación fue de 2,51163, lo que indica una dispersión moderada de los datos respecto a la línea de regresión. Por tanto, la eficiencia puede considerarse un factor explicativo importante dentro del comportamiento de la toma de decisiones.

Tabla 24

Anova^a entre la Dimensión Eficiencia y la Variable Toma de Decisiones

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	830,508	1	830,508	131,654	,000 ^b
	Residuo	220,789	35	6,308		
	Total	1051,297	36			

a. Variable dependiente: TOMA DE DECISIONES

b. Predictores: (Constante), EFICIENCIA

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Suma de cuadrados: La suma de cuadrados de la regresión (830,508) y la suma de cuadrados del residuo (220,789) indican la variabilidad total explicada por el modelo y la variabilidad no explicada, respectivamente.

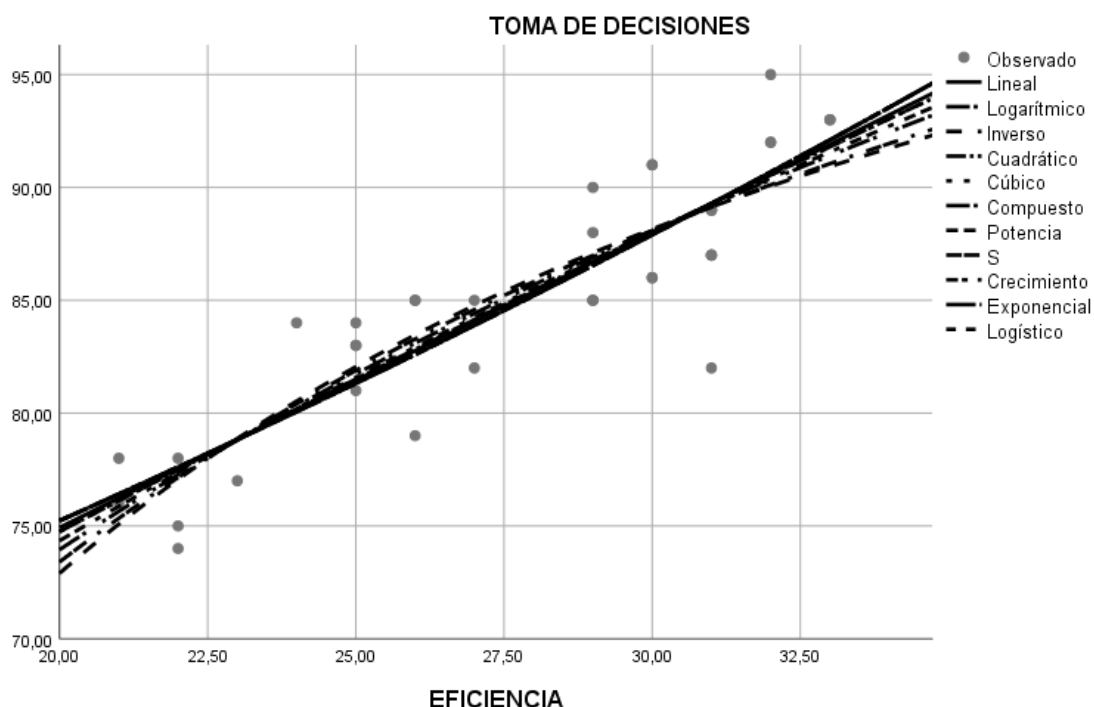
gl: Los grados de libertad (gl) para la regresión (1) y el residuo (35) suman el total de grados de libertad (36).

Media cuadrática: La media cuadrática de la regresión (830,508) y del residuo (6,308) se utilizan para calcular el estadístico F.

F: El valor de F (131,654) es alto, por lo tanto, el modelo es significativo.

Sig.: El valor de significancia (p-value) es ,000, indicando una relación significativa entre la Dimensión Eficiencia y la Variable Toma de Decisiones.

Estos resultados de la ANOVA confirman que el modelo de regresión es significativo y que la Eficiencia tiene un impacto notable en la Toma de Decisiones.

Figura 2*Dimensión Eficiencia y la Variable Toma de Decisiones*

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

En la Figura 2 se observa que los puntos del diagrama de dispersión siguen una tendencia ascendente y se aproximan a la línea de ajuste, lo que refleja una asociación positiva entre la dimensión Eficiencia y la variable Toma de Decisiones. El coeficiente de determinación obtenido, $R^2 = 0,790$, indica que el 79,0 % del comportamiento de la toma de decisiones se encuentra vinculado con los cambios registrados en la eficiencia. Esto permite interpretar que, cuando la eficiencia presenta mayores puntuaciones, la toma de decisiones también tiende a mostrar valores más altos.

Este resultado evidencia la importancia de fortalecer la eficiencia dentro de la gestión institucional, debido a que un uso más adecuado de los recursos, tiempos y procedimientos puede favorecer decisiones más ordenadas, oportunas y técnicamente sustentadas. Por tanto, la eficiencia no debe entenderse únicamente como una condición operativa, sino como un factor que contribuye al mejoramiento del proceso decisional.

Asimismo, la significancia del modelo de regresión confirma que la relación observada entre ambas variables tiene respaldo estadístico dentro del contexto analizado. En ese sentido, los resultados permiten considerar que las acciones orientadas a mejorar la eficiencia, como la optimización de procesos, el fortalecimiento de capacidades del personal y el uso adecuado de herramientas de gestión, pueden contribuir a una toma de decisiones más consistente en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

a) Nivel de significación:

Se determinó que un nivel de significancia de $\alpha=0,05$ es adecuado para llevar a cabo la prueba de hipótesis.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 35 grados de libertad, con n-2 grados de libertad, está definida por:

$$RC = \{t: t > |1,68957|\}$$

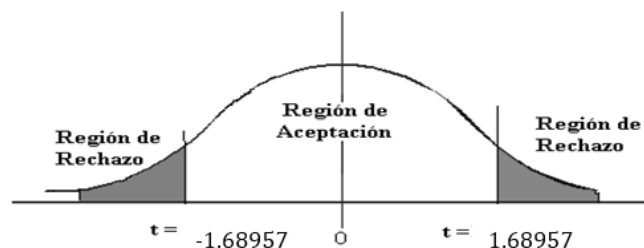
c) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba se distribuye de acuerdo con una t de Student con n-2 grados de libertad, y su ecuación es:

$$t = \pm 0,889 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,889)^2}} = 7,95$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	35	$-1.68957 < t_c < 1.68957$	7,95



Para la dimensión Eficiencia y la variable Toma de Decisiones, el valor calculado de t fue 7,95, superando el límite crítico establecido de 1,68957. Este

comportamiento estadístico ubica el resultado fuera del rango de aceptación de H_0 , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se considera válida la hipótesis alternativa planteada.

e) Justificación y decisión

El estadístico t obtenido fue de 7,95, valor que supera los límites establecidos para aceptar la hipótesis nula, comprendidos entre -1,68957 y 1,68957. Por tanto, se descarta H_0 y se respalda la hipótesis alternativa. Asimismo, el coeficiente de correlación alcanzó un valor de $r = 0,889$, lo que refleja una asociación positiva alta entre la dimensión Eficiencia y la variable Toma de Decisiones.

Por otro lado, el coeficiente de determinación $R^2 = 0,790$ muestra que el 79,00 % del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra vinculado con la variación de la eficiencia. Además, el nivel de significancia obtenido fue menor a 0,05, lo que confirma la consistencia estadística del resultado. En consecuencia, el modelo de regresión lineal aplicado resulta pertinente y permite afirmar que la eficiencia se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

4.2.2.2. Hipótesis Específica 2

HE₂ La Eficacia se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Ho₂ La Eficacia no se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Presentamos la siguiente tabla donde:

Tabla 25*Correlaciones entre la Dimensión Eficacia y la Variable Toma de Decisiones*

		EFICACIA	TOMA DE DECISIONES
EFICACIA	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

**.

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La tabla de correlaciones permite examinar la relación existente entre la dimensión eficacia y la variable toma de decisiones mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Este estadístico expresa tanto la dirección como la intensidad de la relación lineal entre dos variables, dentro de un rango que va de -1 a 1. Valores cercanos a 1 indican una correlación positiva perfecta, valores próximos a -1 reflejan una correlación negativa perfecta y un valor de 0 expresa ausencia de relación lineal.

En el caso analizado, el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión eficacia y la variable toma de decisiones alcanza un valor de 0,803, lo que pone de manifiesto una relación positiva alta entre ambas. Este resultado sugiere que, a medida que la eficacia mejora dentro de la gestión institucional, también tienden a mejorar los niveles de toma de decisiones. En términos sustantivos, ello permite advertir que un mejor cumplimiento de objetivos se asocia con decisiones más adecuadas dentro de la organización.

Por otro lado, la significancia bilateral obtenida (Sig. = 0,000) es considerablemente inferior al nivel de referencia comúnmente aceptado, lo que permite descartar que la relación observada responda al azar. En consecuencia, existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la dimensión eficacia mantiene una relación real y significativa con la toma de decisiones.

Ambas variables tienen 37 observaciones válidas (N = 37). Este tamaño de muestra es suficiente para realizar un análisis de correlación confiable, aumentando la validez de los resultados.

Los resultados sugieren que la eficacia en la gestión juega un papel crucial en la toma de decisiones dentro de la organización. Una alta correlación de 0.803 indica que mejoras en la eficacia se traducen directamente en decisiones más informadas, oportunas y efectivas. Esto puede incluir la optimización de recursos, mejora en procesos administrativos, y una mayor capacidad para responder a desafíos operativos.

Aunque la correlación indica una fuerte relación, no establece causalidad. Es decir, no podemos concluir que una mejora en la eficacia cause directamente una mejora en la toma de decisiones, aunque los datos sugieren que están estrechamente relacionados.

Es importante considerar otros factores que podrían influir en ambas variables y contribuir a la relación observada.

Los resultados específicos a la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado pueden no ser directamente generalizables a otras instituciones sin considerar contextos específicos.

Esta correlación significativa entre la Dimensión Eficacia y la Toma de Decisiones destaca la importancia de la gestión eficaz en la mejora de los procesos decisionales dentro de la universidad, sugiriendo que esfuerzos para aumentar la eficacia podrían llevar a decisiones más efectivas y beneficiosas para la institución.

Tabla N° 26

Resumen del Modelo entre Dimensión Eficacia y la Variable Toma de Decisiones

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,803 ^a	,645	,635	2,52416

a. Predictores: (Constante), EFICACIA

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El valor de $R = 0,803$ evidencia una relación positiva alta entre la dimensión eficacia y la variable toma de decisiones, lo que permite sostener que ambas mantienen una asociación importante dentro del contexto institucional analizado. En otras palabras, a mejores niveles de eficacia en la gestión, tienden a observarse también mejores niveles en la toma de decisiones.

Por su parte, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,645$) indica que el 64,5 % de la variabilidad de la variable toma de decisiones puede ser explicada por la dimensión eficacia. Este porcentaje resulta relevante, pues muestra que la eficacia constituye un factor con capacidad explicativa significativa respecto del comportamiento de la variable dependiente.

Asimismo, el R^2 ajustado = 0,635 mantiene un valor próximo al coeficiente de determinación original, lo que refuerza la consistencia del modelo incluso al considerar el tamaño de la muestra y el número de predictores incluidos. Este resultado sugiere que la capacidad explicativa del modelo conserva un nivel adecuado de estabilidad.

De otro lado, el error estándar de la estimación = 2,52416 expresa el promedio de discrepancia entre los valores observados y los valores estimados por el modelo. En términos analíticos, mientras menor sea este error, mayor será la precisión predictiva del modelo aplicado.

En conjunto, estos resultados permiten afirmar que la dimensión eficacia ejerce una influencia significativa sobre la variable toma de decisiones. La magnitud de la correlación y el nivel explicativo del modelo permiten inferir que el fortalecimiento de la eficacia en la gestión puede contribuir de manera importante a mejorar la calidad de las decisiones adoptadas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

El alto R cuadrado ajustado demuestra la validez del modelo, y que la Dimensión Eficacia es un buen predictor de la Toma de Decisiones.

Aunque los resultados son específicos para esta institución, los principios podrían aplicarse en otras instituciones con contextos similares, siempre que se realicen las adaptaciones necesarias.

El análisis del modelo muestra que la Dimensión Eficacia es un factor crucial en la mejora de la Toma de Decisiones, sugiriendo que esfuerzos dirigidos a aumentar la eficacia tendrán un impacto positivo significativo en la calidad y efectividad de las decisiones tomadas en la universidad.

Tabla 27*Anova entre la Dimensión Eficacia y la Variable Toma de Decisiones*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	406,028	1	406,028	63,727	,000 ^b
	Residuo	222,999	35	6,371		
	Total	629,027	36			

a. Variable dependiente: TOMA DE DECISIONES

b. Predictores: (Constante), EFICACIA

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La Tabla 27 presenta el análisis ANOVA correspondiente a la relación entre la dimensión Eficacia y la variable Toma de Decisiones. La suma de cuadrados de la regresión fue de 406,028, mientras que el residuo alcanzó 222,999, lo que evidencia que una parte importante de la variación observada en la toma de decisiones se encuentra asociada con la eficacia. Asimismo, el total de variación registrado fue de 629,027, con 1 grado de libertad para la regresión, 35 para el residuo y 36 en total.

La media cuadrática de la regresión fue de 406,028 y la del residuo de 6,371. A partir de estos valores se obtuvo un estadístico $F = 63,727$, lo cual muestra que el modelo presenta un ajuste estadísticamente relevante. Además, el nivel de significancia reportado fue inferior a 0,05, por lo que se confirma que la relación entre la dimensión Eficacia y la Toma de Decisiones no responde a una variación aleatoria, sino que posee respaldo estadístico dentro del estudio.

Los resultados del ANOVA permiten corroborar que la dimensión eficacia constituye un predictor significativo de la toma de decisiones. En efecto, el valor elevado de F y el nivel reducido de p muestran que la variabilidad explicada por esta dimensión no responde al azar, sino que obedece a una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

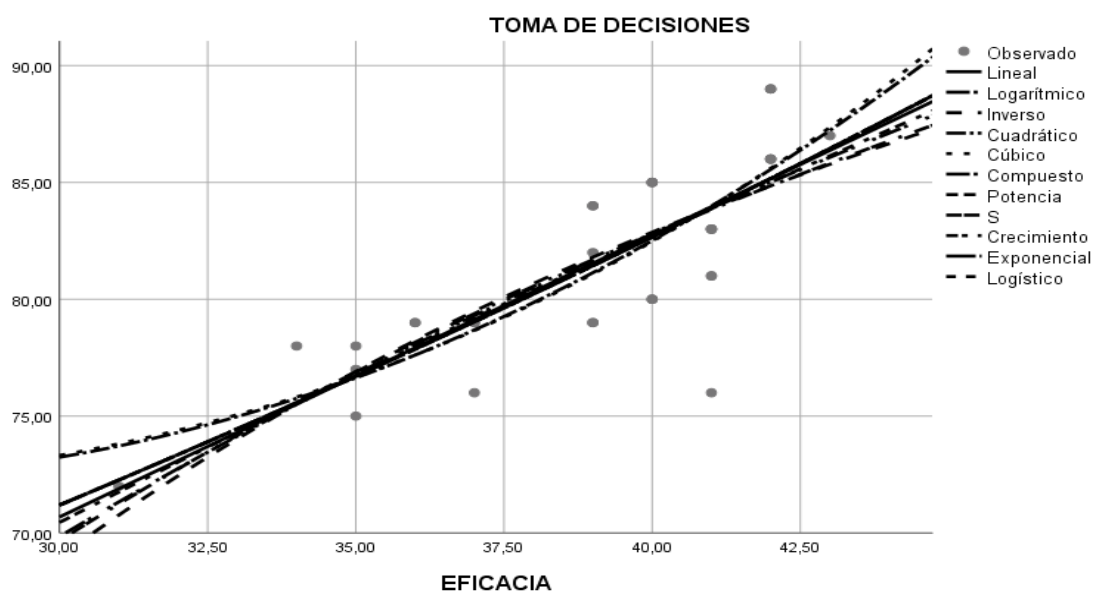
Del mismo modo, el análisis de varianza fortalece la validez del modelo planteado, al evidenciar que la dimensión eficacia ejerce una influencia importante sobre la toma de decisiones. Aunque los hallazgos corresponden de manera

específica al contexto de la investigación desarrollada, su lógica analítica podría extenderse a otras instituciones con características semejantes, siempre que se consideren las adecuaciones propias de cada realidad organizacional.

En conjunto, el ANOVA aporta evidencia consistente para sostener que la dimensión eficacia representa un componente clave dentro de la toma de decisiones. En esa medida, los resultados sugieren que el fortalecimiento de la eficacia en la gestión puede favorecer decisiones más acertadas, oportunas y mejor fundamentadas dentro de la institución estudiada.

Figura 3

Dimensión Eficacia y la Variable Toma de Decisiones



Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La Figura 3 muestra que la distribución de los datos presenta una orientación positiva entre la dimensión Eficacia y la variable Toma de Decisiones. El valor de $R^2 = 0,645$ indica que el 64,50 % de la variación registrada en la toma de decisiones guarda relación con los cambios en la eficacia. En ese sentido, cuando la eficacia alcanza valores más altos, la toma de decisiones también tiende a incrementarse, lo que evidencia una asociación favorable entre ambas variables.

Este hallazgo sugiere que la eficacia, entendida como la capacidad de lograr los objetivos deseados con eficiencia, juega un papel crucial en la toma de decisiones dentro de la organización. Las implicaciones de estos resultados son significativas, ya que refuerzan la importancia de mejorar la eficacia en los procesos organizacionales para optimizar la toma de decisiones. A medida que las prácticas y estrategias de eficacia se perfeccionan, se espera que las decisiones sean más acertadas y alineadas con los objetivos estratégicos de la institución, mejorando así el desempeño general.

a) Nivel de significación:

En este estudio, se ha determinado que un margen de error de $\alpha = 0.05$ es adecuado para llevar a cabo la prueba de hipótesis.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 35 grados, con $n-2$ grados de libertad, se define por:

$$RC = \{t: t > |1,68957|\}$$

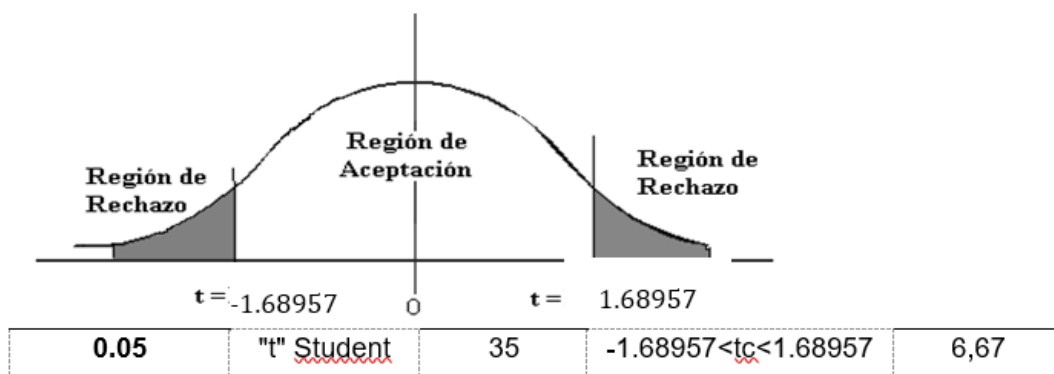
c) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con $n-2$ grados de libertad, y su ecuación es:

$$t = \pm 0,803 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,803)^2}} = 6,67$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
------------------------	-----------------------	-------------------	---------------	-----------------



El valor de t obtenido para la dimensión eficacia y la variable toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado es de 6,67, cifra que supera el valor crítico de 1,68957. En consecuencia, este resultado se ubica dentro de la región de rechazo de la hipótesis nula, por lo que corresponde rechazarla y considerar respaldada la hipótesis alternativa.

e) Justificación y decisión

El estadístico t obtenido fue de 6,67, valor que supera los límites establecidos para la aceptación de la hipótesis nula, comprendidos entre -1,68957 y 1,68957. Por ello, se descarta H_0 y se respalda la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de correlación $r = 0,803$ refleja una asociación positiva alta entre la dimensión Eficacia y la variable Toma de Decisiones.

Asimismo, el coeficiente de determinación $R^2 = 0,645$ permite señalar que el 64,50 % del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra vinculado con las variaciones de la eficacia. A ello se suma que el nivel de significancia fue menor a 0,05, lo cual confirma la consistencia estadística del resultado. En consecuencia, el modelo de regresión lineal aplicado resulta pertinente y se concluye que la eficacia se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Hipótesis Específica 3

HE₃ La calidad se relaciona significativamente con la toma de decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Ho₃ La calidad no se relaciona significativamente con la toma de decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Tabla 28*Correlaciones entre la Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones*

		CALIDAD	TOMA DE DECISIONES
CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,855**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,855**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La correlación Pearson ($r = 0,855$) entre la dimensión calidad y la variable toma de decisiones pone en evidencia una relación positiva alta entre ambas. Este resultado permite advertir que, en términos generales, a medida que la calidad mejora en los procesos o áreas evaluadas, también tiende a fortalecerse de manera significativa la toma de decisiones.

A ello se suma que la significancia bilateral ($p = 0,000$) confirma el carácter estadísticamente significativo de dicha relación, lo que indica que la probabilidad de que esta asociación se haya producido por azar es mínima. En consecuencia, existe sustento estadístico para afirmar que la dimensión calidad mantiene una vinculación real y relevante con la variable toma de decisiones.

En términos interpretativos, estos hallazgos sugieren que el fortalecimiento de la calidad puede generar efectos favorables en la efectividad de las decisiones adoptadas. Ello permite considerar la conveniencia de impulsar acciones orientadas a la mejora continua, tales como programas de fortalecimiento de la calidad, capacitación del personal y procesos permanentes de actualización institucional.

Las autoridades de la institución de estudio podrían utilizar estos hallazgos para orientar sus estrategias de gestión. Invertir en la mejora de la calidad no solo mejorará los procesos internos, sino que también potenciará la capacidad de toma de decisiones, lo que es crucial para el desarrollo institucional.

Implementar sistemas de evaluación y monitoreo continuo de la calidad puede ayudar a mantener y mejorar la relación positiva con la toma de decisiones. Esto puede incluir el uso de indicadores de calidad, auditorías internas y encuestas de satisfacción.

Asegurar que los objetivos de calidad estén alineados con los objetivos estratégicos de la toma de decisiones permitirá una integración más coherente y efectiva de ambos aspectos, promoviendo un enfoque holístico en la gestión de la universidad.

La alta correlación observada entre la Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones resalta la importancia de la calidad en la mejora de la efectividad organizacional. Estos resultados subrayan la necesidad de políticas y prácticas que fortalezcan la calidad para potenciar las capacidades de toma de decisiones dentro de la universidad.

Tabla N° 29

Resumen del Modelo entre la Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,855 ^a	,731	,723	3,04063

a. Predictores: (Constante), CALIDAD

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El valor de $R = 0,855$ evidencia una relación positiva alta entre la dimensión calidad y la variable toma de decisiones. Asimismo, el $R^2 = 0,731$ señala que el 73,1 % del comportamiento de la toma de decisiones se encuentra asociado con las variaciones de la calidad, mientras que el R^2 ajustado = 0,723 confirma la estabilidad explicativa del modelo. El error estándar de estimación, equivalente a 3,04063, muestra la dispersión existente entre los valores observados y los estimados. En consecuencia, la calidad se presenta como un factor relevante para fortalecer la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, especialmente mediante la mejora continua de sus procesos, servicios y actividades institucionales.

Estos resultados pueden ser utilizados para justificar inversiones en iniciativas de calidad, programas de formación y desarrollo, así como en sistemas de gestión de calidad. Mejores prácticas de calidad probablemente resultarán en decisiones más efectivas y beneficiosas para la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

El modelo entre la Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones muestra una relación fuerte y significativa, lo que subraya la importancia de mantener altos estándares de calidad para mejorar la toma de decisiones dentro de la institución.

Tabla 30

Anova entre la Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	877,436	1	877,436	94,905	,000 ^b
	Residuo	323,591	35	9,245		
	Total	1201,027	36			

a. Variable dependiente: TOMA DE DECISIONES

b. Predictores: (Constante), CALIDAD

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La suma de cuadrados de la regresión es 877,436, lo que representa la variabilidad explicada por el modelo. Este valor indica la cantidad de variación en la toma de decisiones que puede ser atribuida a la calidad.

El modelo tiene 1 grado de libertad para la regresión y 35 grados de libertad para el residuo, sumando un total de 36 grados de libertad. Los grados de libertad están relacionados con el número de observaciones y predictores en el modelo.

La media cuadrática para la regresión es 877,436, mientras que la media cuadrática para el residuo es 9,245. La media cuadrática se calcula dividiendo la suma de cuadrados entre los grados de libertad correspondientes.

El estadístico F obtuvo un valor de 94,905, lo que evidencia que el modelo de regresión presenta una capacidad significativa para explicar el comportamiento de la toma de decisiones a partir de la dimensión calidad. Asimismo, el nivel de significancia fue inferior a 0,05, por lo que se descarta la hipótesis nula y se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

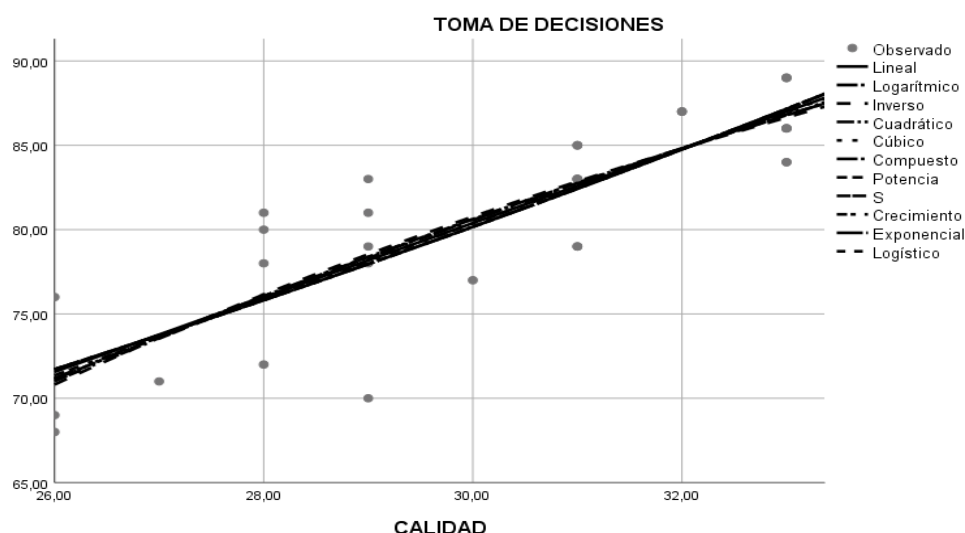
Estos resultados permiten señalar que la calidad constituye un factor relevante dentro del proceso decisonal, ya que sus variaciones se asocian de manera

importante con los cambios observados en la toma de decisiones. En ese sentido, la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado puede considerar estos hallazgos como sustento para fortalecer la calidad de sus procesos, servicios y actividades institucionales, con la finalidad de favorecer decisiones más oportunas, coherentes y técnicamente fundamentadas.

El análisis ANOVA muestra que hay una relación significativa y fuerte entre la Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones. Estos resultados subrayan la importancia de la calidad en el proceso de toma de decisiones dentro de la universidad, lo que puede guiar la implementación de estrategias para mejorar la calidad y, en consecuencia, la efectividad de las decisiones tomadas.

Figura 4

Dimensión Calidad y la Variable Toma de Decisiones



Nota: Obtenida con Software SPSS Statistics 22

La Figura 4 muestra una tendencia ascendente entre la dimensión calidad y la variable toma de decisiones, debido a que los puntos del diagrama se aproximan a la línea de ajuste. El coeficiente de determinación $R^2 = 0,731$ permite señalar que el 73,10 % del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra asociado con las variaciones de la calidad. En ese sentido, cuando la calidad presenta mayores niveles, también se aprecia un incremento en los puntajes de la toma de decisiones.

Este resultado evidencia una asociación positiva relevante dentro del contexto institucional estudiado. Por ello, fortalecer la calidad de los procesos, servicios y procedimientos de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado puede contribuir a decisiones más consistentes, oportunas y acordes con las necesidades de la entidad.

a) Nivel de significación:

En este estudio, el nivel de significancia establecido para llevar a cabo la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 35 grados de libertad, con $n-2$ grados de libertad, está definida por:

$$RC = \{t: t > |1,68957|\}$$

c) Cálculo del estadístico de prueba:

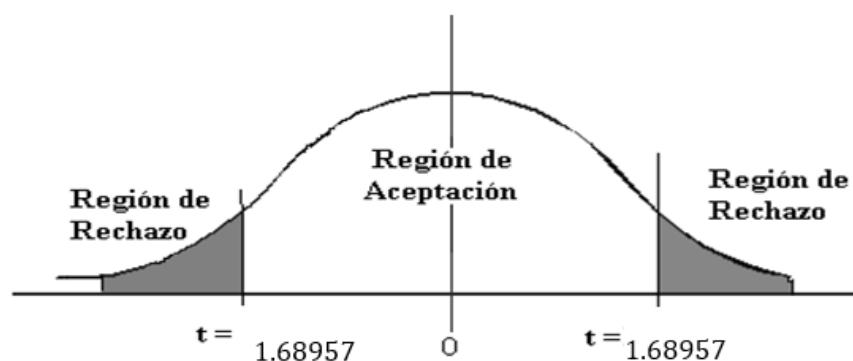
El estadístico de prueba se distribuye según una t de Student con $n-2$ grados de libertad, y su ecuación es:

$$t = \pm 0,855 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,855)^2}} = 7,29$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	35	$-1.68957 < t_c < 1.68957$	7.29

Lo ubicamos en la campana de Gauss:



El estadístico t calculado para la relación entre la dimensión calidad y la variable toma de decisiones fue de 7,29, valor superior al límite crítico de 1,68957. Este resultado se ubica fuera del rango de aceptación de la hipótesis nula, por lo que se descarta H_0 y se respalda la hipótesis alternativa.

e) Justificación y decisión

El valor $t = 7,29$ supera los límites establecidos para aceptar la hipótesis nula, comprendidos entre -1,68957 y 1,68957. En consecuencia, se rechaza H_0 . Además, el coeficiente de correlación $r = 0,855$ muestra una asociación positiva alta entre la dimensión calidad y la variable toma de decisiones. Asimismo, el coeficiente de determinación $R^2 = 0,731$ señala que el 73,10 % del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra vinculado con las variaciones de la calidad. A ello se suma que el nivel de significancia obtenido fue menor a 0,05, lo que respalda la consistencia estadística del resultado. Por tanto, el modelo de regresión lineal aplicado resulta pertinente y permite concluir que la calidad se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Hipótesis Específica 4

HE₄ La innovación se relaciona significativamente con la toma de decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Ho₄ La innovación no se relaciona significativamente con la toma de decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Tabla 31*Correlaciones entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones*

		INNOVACIÓN	TOMA DE DECISIONES
INNOVACIÓN	Correlación de Pearson	1	,818**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,818**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La tabla de correlaciones muestra una relación estadísticamente significativa entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La correlación de Pearson es de 0,818, lo que indica una fuerte relación positiva entre estas dos variables. En términos prácticos, esto significa que a medida que las prácticas de innovación mejoran, también se observa una mejora en la toma de decisiones.

El valor de significancia (p-valor) es 0,000, lo que indica que la probabilidad de que esta relación ocurra por azar es menor al 0,1%. Este nivel de significancia estadística (inferior al 1%) refuerza la fiabilidad de los resultados, confirmando que la relación entre la innovación y la toma de decisiones es robusta.

La muestra utilizada para este análisis consta de 37 participantes, lo cual proporciona una base sólida para la generalización de estos resultados. Con un tamaño de muestra adecuado, los hallazgos sugieren que los esfuerzos en mejorar la innovación dentro de la universidad pueden tener un impacto positivo directo en la calidad de las decisiones tomadas.

Además, estos resultados pueden guiar a los responsables de la universidad a fomentar y apoyar iniciativas de innovación como un medio para mejorar la toma de decisiones. La correlación significativa y positiva subraya la importancia de la innovación no solo como un fin en sí mismo, sino también como un factor crucial para el mejoramiento de la gestión y los resultados organizacionales.

La relación identificada entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones destaca la importancia de adoptar enfoques innovadores para impulsar la efectividad y la eficiencia en la toma de decisiones dentro de la universidad. Esto puede traducirse en mejores estrategias, políticas y resultados que beneficien tanto a la institución como a su comunidad.

Tabla N° 32

Resumen del Modelo entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,818 ^a	,668	,659	2,50075

a. Predictores: (Constante), INNOVACIÓN

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Este resumen evidencia una relación significativa entre la dimensión innovación y la variable toma de decisiones, reflejada en un coeficiente de correlación $R = 0,818$, lo que pone de manifiesto una asociación positiva alta entre ambas. Asimismo, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,668$) indica que aproximadamente el 66,8 % de la variabilidad observada en la toma de decisiones puede ser explicada por la dimensión innovación.

Del mismo modo, el R^2 ajustado = 0,659 mantiene un valor cercano al coeficiente de determinación original, lo que refuerza la consistencia explicativa del modelo aun al considerar el número de predictores incluidos. A ello se añade que el error estándar de la estimación = 2,50075 expresa un nivel aceptable de precisión en las predicciones del modelo.

Tabla 33

Anova entre la Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	441,389	1	441,389	70,580	,000 ^b
	Residuo	218,881	35	6,254		

Total	660,270	36			
-------	---------	----	--	--	--

a. Variable dependiente: TOMA DE DECISIONES

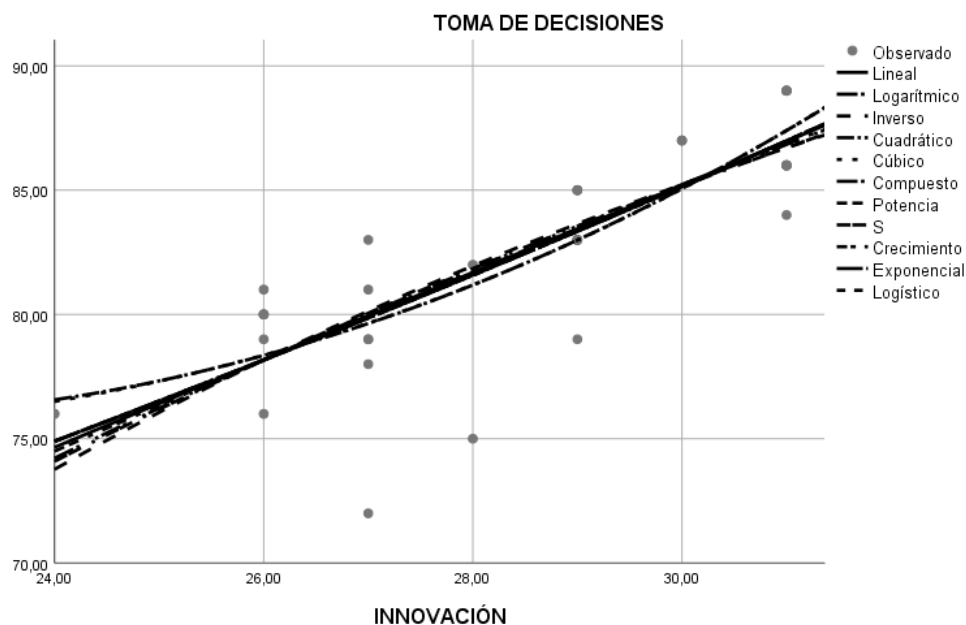
b. Predictores: (Constante), INNOVACIÓN

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Según la Tabla 33, el modelo de regresión entre la dimensión innovación y la variable toma de decisiones presenta significancia estadística, con un valor $F = 70,580$ y un nivel de significancia menor a 0,05. La suma de cuadrados de regresión fue de 441,389, lo que evidencia que la innovación explica una parte importante del comportamiento de la toma de decisiones. En consecuencia, se confirma que la innovación guarda una relación significativa con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Figura 5

Dimensión Innovación y la Variable Toma de Decisiones



Nota: Obtenida con Software SPSS Statistics 22

La Figura 5 muestra una tendencia positiva entre la dimensión innovación y la variable toma de decisiones, debido a que los puntos del diagrama se aproximan a la línea de ajuste. El coeficiente de determinación $R^2 = 0,668$ indica que el 66,80 %

del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra asociado con las variaciones de la innovación. Por ello, se interpreta que, cuando la innovación alcanza mayores niveles, también tienden a incrementarse los puntajes vinculados con la toma de decisiones.

Este resultado permite reconocer la importancia de la innovación en el proceso decisional, ya que la incorporación de nuevas ideas, métodos o estrategias puede favorecer decisiones más oportunas, eficientes y acordes con las necesidades institucionales. En ese sentido, fortalecer la capacidad innovadora de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado puede contribuir a mejorar su desempeño organizacional.

El comportamiento observado en el diagrama de dispersión permite apreciar una tendencia positiva entre la dimensión innovación y la variable toma de decisiones. Asimismo, el nivel de correlación obtenido y el coeficiente de determinación respaldan la pertinencia del modelo de regresión lineal aplicado, mostrando que la innovación constituye un elemento relevante para fortalecer el proceso decisional dentro de la institución.

Estos resultados evidencian que promover prácticas innovadoras puede contribuir a mejorar la calidad de las decisiones institucionales, especialmente cuando se incorporan nuevas ideas, métodos de trabajo y estrategias orientadas al mejoramiento de la gestión.

f) Nivel de significación:

Para la contrastación de hipótesis se consideró un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, equivalente a un margen de error del 5 %.

g) Región Crítica:

Considerando 35 grados de libertad, obtenidos a partir de $n - 2$, la región crítica se establece en función del valor t de Student correspondiente. En este caso, la hipótesis nula será rechazada cuando el estadístico calculado se ubique fuera del intervalo de aceptación establecido.

$$RC = \{t: t > |1,68957|\}$$

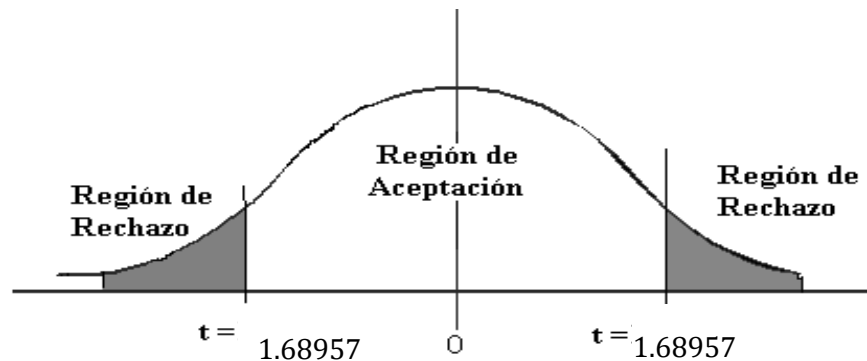
h) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico utilizado corresponde a la distribución t de Student, considerando $n - 2$ grados de libertad. Para su cálculo, se aplica la fórmula correspondiente al contraste de significancia del coeficiente de correlación:

$$t = \pm 0,818 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,818)^2}} = 6,61$$

i) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor crítico	Valor calculado
0.05	"t" Student	35	$-1.68957 < t_c < 1.68957$	6,61



Lo ubicamos en la campana de Gauss:

El estadístico t obtenido para la relación entre la dimensión innovación y la variable toma de decisiones fue de 6,61, valor que supera el límite crítico de 1,68957. Por ello, el resultado se ubica fuera del rango de aceptación de la hipótesis nula, lo que permite rechazar H_0 y respaldar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se confirma que la innovación guarda una relación significativa con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Este resultado permite interpretar que la innovación cumple un papel relevante en el proceso decisional institucional, ya que la incorporación de nuevas ideas, métodos y prácticas de gestión puede favorecer decisiones más oportunas, eficaces y acordes con las necesidades de la entidad. En ese sentido, promover iniciativas innovadoras contribuye no solo a la adaptación institucional, sino también al fortalecimiento de la calidad de las decisiones adoptadas.

j) Justificación y decisión

El valor calculado de $t = 6,61$ se encuentra fuera del intervalo establecido para aceptar la hipótesis nula, comprendido entre $-1,68957$ y $1,68957$. Por tanto, se rechaza H_0 . Asimismo, el coeficiente de correlación $r = 0,818$ evidencia una asociación positiva alta entre la dimensión innovación y la variable toma de decisiones.

Por su parte, el coeficiente de determinación $R^2 = 0,668$ señala que el 66,80 % del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra vinculado con las variaciones de la innovación. Además, el nivel de significancia obtenido fue menor a 0,05, lo que respalda estadísticamente el resultado. En consecuencia, se concluye que la innovación se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Hipótesis Específica 5

HE₃ La Sostenibilidad se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Ho₃ La Sostenibilidad no se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Tabla 34

Correlaciones entre la Dimensión Sostenibilidad y la Variable Toma de Decisiones

		SOSTENIBILIDAD	TOMA DE DECISIONES
SOSTENIBILIDAD	Correlación de Pearson	1	,842**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,842**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La Tabla 34 muestra la relación entre la dimensión sostenibilidad y la variable toma de decisiones a través del coeficiente de Pearson. El resultado obtenido, $r = 0,842$, refleja una asociación positiva alta, lo que permite interpretar que mejores niveles de sostenibilidad se vinculan con un mayor fortalecimiento de la toma de decisiones. Además, la significancia bilateral fue menor a 0,01, por lo que la relación identificada cuenta con respaldo estadístico y no responde a una variación casual.

Asimismo, el análisis se realizó con 37 observaciones válidas, lo que corresponde al total de participantes considerados en el estudio. En ese sentido, los resultados permiten afirmar que la sostenibilidad constituye una dimensión relevante dentro del proceso decisional de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, especialmente porque una gestión sostenible puede favorecer decisiones más responsables, planificadas y orientadas a la continuidad institucional.

Tabla N° 35

Resumen del Modelo entre la Dimensión Sostenibilidad y la Variable Toma de Decisiones

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,842 ^a	,710	,701	1,10887

a. Predictores: (Constante), TOMA DE DECISIONES

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La Tabla N.º 35 presenta el resumen del modelo de regresión entre la dimensión sostenibilidad y la variable toma de decisiones. El coeficiente $R = 0,842$ muestra una asociación positiva alta, lo que permite interpretar que mayores niveles de sostenibilidad se vinculan con un mejor desempeño en los procesos decisionales de la institución.

Asimismo, el coeficiente de determinación $R^2 = 0,710$ señala que el 71,0 % del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra asociado con las variaciones de la sostenibilidad. Por su parte, el R^2 ajustado = 0,701 mantiene una

diferencia reducida respecto al R^2 original, lo que evidencia estabilidad en la capacidad explicativa del modelo.

El error estándar de estimación fue de 1,10887, valor que permite apreciar la diferencia promedio entre los datos observados y los valores estimados por el modelo. En conjunto, estos resultados permiten afirmar que la sostenibilidad constituye un factor relevante para fortalecer la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, especialmente cuando se incorporan criterios orientados a la continuidad, responsabilidad y adecuada gestión de los recursos institucionales.

Tabla 36

Anova^a entre la Dimensión Sostenibilidad y la Variable Toma de Decisiones

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	105,235	1	105,235	85,585	,000 ^b
	Residuo	43,036	35	1,230		
	Total	148,270	36			

a. Variable dependiente: SOSTENIBILIDAD

b. Predictores: (Constante), TOMA DE DECISIONES

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La tabla ANOVA (Análisis de Varianza) presentada arriba evalúa la correlación entre Sostenibilidad y Toma de Decisiones, proporcionando una evaluación de la significancia del modelo de regresión lineal.

Suma de cuadrados (Sum of Squares): Esta columna muestra la suma total de las desviaciones al cuadrado de la media. En este contexto:

Regresión: 105,235, lo que representa la variación explicada por el modelo.

Residuo: 43,036, que es la variación no explicada por el modelo (el error).

Total: 148,270, que es la suma de la variación explicada y no explicada.

gl (Grados de libertad): Esta columna muestra los grados de libertad asociados con las sumas de cuadrados. Aquí, el modelo de regresión tiene 1

grado de libertad (porque hay un predictor) y el residuo tiene 35 grados de libertad ($n-2$, donde n es el número de observaciones).

Media cuadrática (Mean Square): La media cuadrática se calcula dividiendo la suma de cuadrados por sus respectivos grados de libertad.

Regresión: $105,235 / 1 = 105,235$

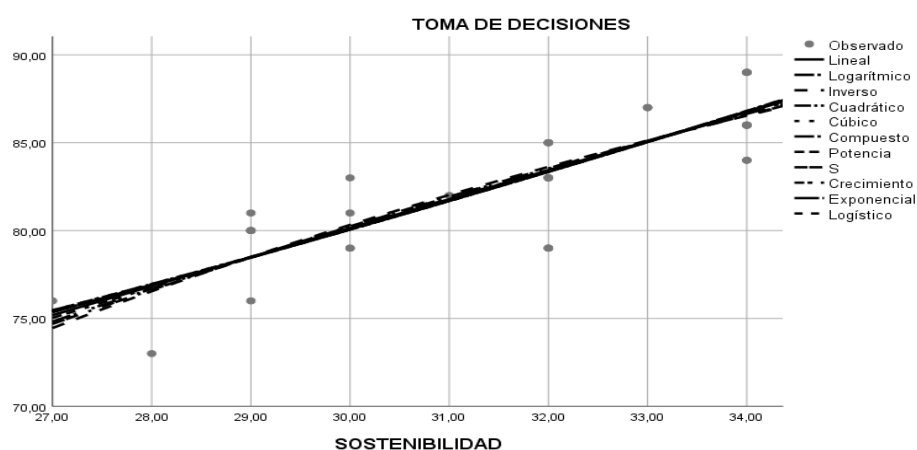
Residuo: $43,036 / 35 = 1,230$

El estadístico F obtenido fue de 85,585, resultado que proviene de la relación entre la media cuadrática de la regresión y la media cuadrática del residuo. Este valor evidencia que el modelo presenta significancia estadística para explicar la relación entre la dimensión sostenibilidad y la variable toma de decisiones. Asimismo, el nivel de significancia fue inferior a 0,001, lo que permite descartar la hipótesis nula y confirmar que la asociación observada cuenta con respaldo estadístico.

En consecuencia, los resultados del ANOVA permiten señalar que la sostenibilidad se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, constituyéndose como una dimensión relevante dentro del modelo analizado.

Figura 6

Dimensión Sostenibilidad y la Variable Toma de Decisiones



Nota: Obtenida con Software SPSS Statistics 22

La Figura 6 muestra una tendencia positiva entre la dimensión sostenibilidad y la variable toma de decisiones, debido a que los puntos del diagrama se aproximan

a la línea de ajuste. El coeficiente de determinación $R^2 = 0,710$ indica que el 71,00 % del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra asociado con las variaciones de la sostenibilidad. Por ello, se interpreta que mayores niveles de sostenibilidad se vinculan con mejores resultados en el proceso decisonal. Este hallazgo permite reconocer la importancia de incorporar criterios sostenibles en la gestión institucional, ya que pueden favorecer decisiones más responsables, eficaces y orientadas a la continuidad de los servicios.

k) Nivel de significación:

Para la contrastación de la hipótesis se consideró un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, equivalente a un margen de error del 5 %.

l) Región Crítica:

Con 35 grados de libertad, calculados mediante $n - 2$, la región crítica se establece a partir del valor correspondiente de la distribución t de Student. De esta manera, la hipótesis nula será rechazada cuando el estadístico calculado se ubique fuera del intervalo de aceptación definido.

$$RC = \{t: t > |1,68957|\}$$

m) Cálculo del estadístico de prueba:

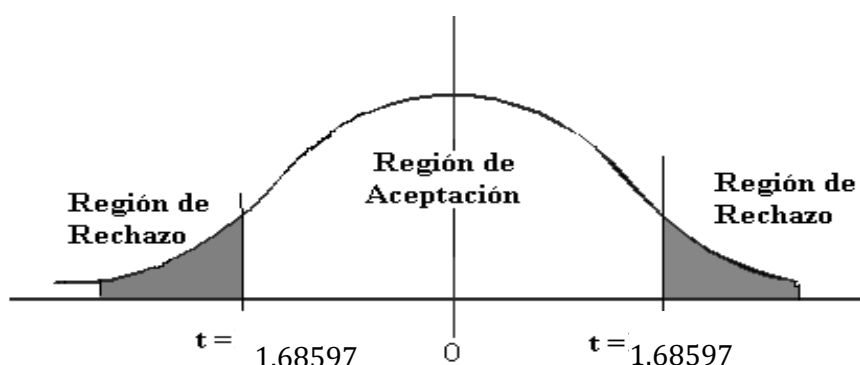
El contraste se realizó mediante la distribución t de Student, considerando $n - 2$ grados de libertad. Para ello, se aplicó la fórmula destinada a evaluar la significancia del coeficiente de correlación obtenido.

$$t = \pm 0,842 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,842)^2}} = 6,36$$

n) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	35	$-1.68957 < t_c < 1.68957$	6,36

Lo ubicamos en la campana de Gauss:



El estadístico t obtenido para la relación entre la dimensión sostenibilidad y la variable toma de decisiones fue de 6,36, valor superior al límite crítico de 1,68957. Por ello, el resultado se ubica fuera del rango de aceptación de la hipótesis nula, lo que permite rechazar H_0 y respaldar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se confirma que la sostenibilidad guarda una relación significativa con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. Este hallazgo evidencia que una gestión orientada a la sostenibilidad puede favorecer decisiones más responsables, planificadas y coherentes con la continuidad institucional.

o) Justificación y decisión

El valor calculado de $t = 6,36$ excede los límites establecidos para aceptar la hipótesis nula, comprendidos entre -1,68957 y 1,68957. En tal sentido, se rechaza H_0 . Asimismo, el coeficiente de correlación $r = 0,842$ refleja una asociación positiva alta entre la dimensión sostenibilidad y la variable toma de decisiones.

Por su parte, el coeficiente de determinación $R^2 = 0,710$ indica que el 71,00 % del comportamiento observado en la toma de decisiones se encuentra vinculado con las variaciones de la sostenibilidad. Además, el nivel de significancia obtenido fue menor a 0,05, lo que respalda estadísticamente el resultado. En conjunto, estos datos permiten concluir que el modelo de regresión lineal aplicado es pertinente y que la sostenibilidad se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

CONCLUSIONES

Primero. -

A partir de los resultados obtenidos, se confirma la hipótesis general de la investigación; esto es, que los indicadores de gestión mantienen una relación estadísticamente significativa con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado durante el año 2024. En respaldo de ello, el valor de $t = 7,80$ se ubica fuera del intervalo de aceptación de la hipótesis nula $(-1,68957 \text{ a } 1,68957)$, razón por la cual corresponde rechazarla. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,817$) evidencia una relación positiva alta entre ambas variables. Del mismo modo, con un nivel de confianza del 95 %, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,667$) permite establecer que aproximadamente el 66,70 % de las variaciones observadas en la variable toma de decisiones pueden explicarse por el comportamiento de los indicadores de gestión.

En términos sustantivos, estos resultados permiten sostener que dimensiones como la eficiencia, eficacia, calidad, innovación y sostenibilidad inciden de manera relevante en la calidad del proceso decisonal institucional. En efecto, una gestión eficiente favorece el uso óptimo de los recursos disponibles; una gestión eficaz contribuye al cumplimiento de los objetivos previstos; la calidad fortalece la consistencia de los procesos; la innovación mejora la capacidad de respuesta institucional; y la sostenibilidad asegura continuidad y proyección organizacional. En conjunto, estos factores hacen posible una toma de decisiones más informada, estratégica y coherente con las necesidades y fines de la organización.

Segundo. -

Se concluye que la eficiencia guarda una relación significativa con la toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. El valor $t = 7,95$ permitió rechazar la hipótesis nula, al ubicarse fuera del rango de aceptación establecido entre $-1,68957$ y $1,68957$. Además, el coeficiente $r = 0,889$ evidencia una asociación positiva alta, y el $R^2 = 0,790$ indica que el 79,00 % del comportamiento de la toma de decisiones se asocia con las variaciones de la eficiencia.

En términos prácticos, este resultado refleja que una gestión eficiente de los recursos y procesos institucionales favorece decisiones más oportunas, coherentes y orientadas a resultados. Por tanto, la eficiencia constituye un factor clave para mejorar el desempeño de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado y fortalecer la calidad de sus decisiones institucionales.

Tercero. -

Los resultados de la investigación permiten concluir que la dimensión eficacia se relaciona de manera estadísticamente significativa con la variable toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. En sustento de ello, el valor calculado del estadístico $t = 6,67$ se ubica fuera del intervalo de aceptación de la hipótesis nula ($-1,68957 < t_c < 1,68957$), razón por la cual corresponde rechazarla. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,803$) pone de manifiesto una relación positiva alta entre ambas variables. A ello se suma que, con un nivel de confianza del 95 %, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,645$) indica que aproximadamente el 64,50 % de las variaciones observadas en la variable toma de decisiones pueden explicarse por los cambios registrados en la dimensión eficacia.

Desde una perspectiva sustantiva, este hallazgo permite afirmar que la eficacia constituye un componente fundamental dentro de la gestión de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. La capacidad institucional para alcanzar resultados concretos y cumplir sus objetivos previstos incide directamente en la calidad de las decisiones adoptadas. En esa línea, la relación significativa entre eficacia y toma de decisiones revela que un mejor desempeño organizacional favorece decisiones más acertadas, más coherentes con la realidad institucional y mejor orientadas al cumplimiento de la misión social de la entidad. Ello resulta especialmente importante para optimizar los servicios brindados, fortalecer la gestión general y consolidar condiciones que permitan alcanzar los objetivos institucionales en el mediano y largo plazo.

Cuarto. -

Los resultados obtenidos permiten concluir que la dimensión calidad mantiene una relación estadísticamente significativa con la variable toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. En respaldo de ello, el valor calculado del estadístico $t = 7,29$ se ubica fuera del intervalo de aceptación de la hipótesis nula ($-1,68957 < t < 1,68957$), motivo por el cual corresponde rechazarla. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,855$) evidencia una relación positiva alta entre ambas variables. Del mismo modo, con un nivel de confianza del 95 %, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,731$) indica que aproximadamente el 73,10 % de las variaciones observadas en la variable toma de decisiones pueden explicarse por los cambios registrados en la dimensión calidad.

Desde una perspectiva sustantiva, este hallazgo permite afirmar que la calidad constituye un componente esencial dentro de la gestión de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. La evidencia de su relación significativa con la toma de decisiones refuerza la idea de que una institución orientada a mantener y mejorar la calidad de sus servicios dispone de mejores condiciones para adoptar decisiones más efectivas, más coherentes y mejor alineadas con sus objetivos institucionales. En ese sentido, incorporar la calidad como eje de la estrategia organizacional no solo fortalece el desempeño interno, sino que también contribuye a consolidar procesos decisionales más consistentes y orientados al cumplimiento de la función social de la entidad.

Quinto. -

Los resultados de la investigación permiten concluir que la dimensión innovación se relaciona de manera estadísticamente significativa con la variable toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. En respaldo de ello, el valor calculado del estadístico $t = 6,61$ se ubica fuera del intervalo de aceptación de la hipótesis nula ($-1,68957 < t_c < 1,68957$), razón por la cual corresponde rechazarla. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,818$) evidencia una relación positiva alta entre ambas variables. Del mismo modo, con un nivel de confianza del 95 %, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,668$) indica que aproximadamente el 66,80 % de las variaciones observadas en la variable toma de decisiones pueden explicarse por los cambios registrados en la dimensión innovación.

Desde una perspectiva sustantiva, este hallazgo permite afirmar que la innovación constituye un componente estratégico dentro de la gestión institucional. En una organización como la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, la incorporación de prácticas innovadoras orientadas a mejorar procesos, métodos de trabajo y resultados fortalece la capacidad de respuesta de la institución y favorece decisiones más oportunas y eficaces. En ese sentido, la validación de esta relación confirma que la innovación no opera como un elemento accesorio, sino como un factor relevante para el mejoramiento continuo y para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

Sexto. -

Los resultados obtenidos permiten concluir que la dimensión sostenibilidad se relaciona de manera estadísticamente significativa con la variable toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. En respaldo de ello, el valor calculado del estadístico $t = 6,36$ se ubica fuera del intervalo de aceptación de la hipótesis nula ($-1,68957 < t < 1,68957$), motivo por el cual corresponde rechazarla. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,842$) evidencia una relación positiva alta entre ambas variables. Del mismo modo, con un nivel de confianza del 95 %, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,710$) indica que aproximadamente el 71,00 % de las variaciones observadas en la variable toma de decisiones pueden explicarse por los cambios registrados en la dimensión sostenibilidad.

Desde una lectura sustantiva, este hallazgo permite advertir que la sostenibilidad no constituye un elemento marginal dentro de la gestión institucional, sino un componente con incidencia real en la calidad del proceso decisional. La incorporación de prácticas sostenibles fortalece criterios de responsabilidad, transparencia y proyección en el uso de los recursos, lo que favorece decisiones más prudentes, más éticas y mejor orientadas al interés institucional. En el caso de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, ello resulta especialmente relevante, pues una gestión guiada por principios de sostenibilidad no solo contribuye a la continuidad de sus acciones y al uso responsable de sus medios, sino que también consolida una toma de decisiones más consistente con su misión social y con las exigencias de una administración responsable.

SUGERENCIAS

Primero. –

Se recomienda a los directivos de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado revisar y actualizar periódicamente los indicadores de gestión para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos y responder a las tendencias emergentes y cambios en el entorno operativo. Es crucial capacitar al personal en la interpretación y uso de estos indicadores, incluyendo tanto formación técnica como el desarrollo de habilidades analíticas que permitan una comprensión integral del impacto de los indicadores en las áreas específicas.

La implementación de sistemas de informes y tableros interactivos facilitará el acceso a datos claros y comprensibles, lo que permitirá a todos los niveles de la organización seguir el desempeño y tomar decisiones basadas en información precisa. Además, se debe establecer un mecanismo para la revisión continua de los indicadores, incorporando retroalimentación y análisis de resultados para ajustarlos según nuevas necesidades y desafíos, asegurando así su relevancia y utilidad.

Fomentar la comunicación efectiva entre equipos y promover el uso de análisis avanzados ayudará a interpretar los datos en contextos más amplios, proporcionando una base sólida para decisiones informadas. La integración de técnicas de análisis predictivo y prescriptivo puede ofrecer una ventaja competitiva al anticipar tendencias y mejorar la toma de decisiones estratégica. Finalmente, es importante cultivar una cultura de mejora continua y aprendizaje, donde el análisis de datos sea central en la toma de decisiones, contribuyendo al logro de objetivos estratégicos y al fortalecimiento de la eficiencia y eficacia de la organización.

Segundo. –

Se recomienda a los directivos de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado optimizar la eficiencia en todas las áreas operativas revisando y mejorando los procedimientos internos para reducir tiempo y recursos en la toma de decisiones. Establecer un sistema de monitoreo continuo es crucial para evaluar y ajustar estos procesos, permitiendo una toma de decisiones más ágil y eficaz. La capacitación en técnicas de gestión eficiente y el uso de herramientas especializadas también son esenciales para mejorar el rendimiento. Implementar tecnologías adecuadas, como sistemas de información, puede acelerar y mejorar la toma de decisiones. Finalmente, fomentar una cultura que valore la eficiencia y premie prácticas óptimas ayudará a alinear mejor los procesos de decisión con los objetivos estratégicos de la organización.

Tercera. –

Se recomienda a los directivos de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado establecer un sistema sólido para la evaluación continua de la eficacia en todos los niveles de la organización, integrado a indicadores clave de rendimiento que permitan medir con precisión los resultados de las decisiones tomadas y la eficacia de las estrategias implementadas, siendo crucial que se capacite al personal en técnicas avanzadas de evaluación de eficacia. Esto incluirá formación en el uso de herramientas analíticas y metodologías de medición que les permitan interpretar datos de manera efectiva y aplicar estos conocimientos para mejorar la calidad de las decisiones.

La implementación de herramientas analíticas avanzadas, como software de gestión de rendimiento y sistemas de análisis de datos, facilitará el monitoreo y ajuste de estrategias en tiempo real, estas herramientas ayudarán a identificar áreas de mejora y permitirán realizar ajustes rápidos y basados en evidencia, mejorando así la eficacia general de las decisiones.

Promover un entorno donde se incentive el análisis y la reflexión sobre los resultados ayudará a alinear las decisiones con los objetivos estratégicos de la organización. Finalmente, es fundamental que se adopte un enfoque sistemático para ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos, asegurando así que la eficacia se mantenga como una prioridad central en la toma de decisiones. Este enfoque integrado y adaptativo permitirá a la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado mejorar continuamente su rendimiento y alcanzar sus objetivos de manera más efectiva.

Cuarto. –

Se recomienda a los directivos de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado establecer y actualizar periódicamente estándares de calidad que reflejen las mejores prácticas y las expectativas actuales del sector, implementando un sistema integral de gestión de calidad es esencial, asegurando que todos los procesos y procedimientos estén alineados con estos estándares y que se realice una capacitación continua del personal en técnicas de gestión y mejora continua.

Integrar criterios de calidad en todos los procesos de toma de decisiones permitirá una gestión más eficaz y alineada con los objetivos estratégicos de la organización. La retroalimentación constante de los procesos y resultados debe ser utilizada para realizar ajustes oportunos, garantizando que las decisiones reflejen las mejores prácticas y contribuyan al logro de los objetivos de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Quinto. –

Se recomienda a los directivos de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado promover una cultura organizacional que valore y fomente la innovación, creando un ambiente en el que se incentive la generación de ideas novedosas y se reconozcan las iniciativas creativas.

Es esencial invertir en programas de capacitación continua para dotar al personal con habilidades en metodologías innovadoras y herramientas tecnológicas avanzadas, esta formación permitirá al personal integrar técnicas innovadoras en sus tareas diarias, optimizando así los procesos de toma de decisiones.

La incorporación de tecnologías emergentes, como el análisis de datos en tiempo real, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, puede mejorar la precisión y rapidez en la toma de decisiones, estas tecnologías facilitan la predicción de tendencias y la formulación de estrategias basadas en información detallada y actualizada.

Además, es crucial fomentar una mentalidad abierta al cambio y la experimentación. Apoyar el aprendizaje continuo y promover una cultura de mejora constante permitirá a la organización adaptarse y evolucionar. Implementar un sistema de retroalimentación regular ayudará a ajustar y perfeccionar las estrategias innovadoras, alineándolas con los objetivos estratégicos de la organización.

Con estas estrategias, la innovación se convertirá en un pilar central de la toma de decisiones, impulsando el crecimiento y la mejora continua en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.

Sexto. –

Se recomienda a los directivos de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado incorporar criterios de sostenibilidad en los procesos de planificación estratégica y toma de decisiones, integrando objetivos sostenibles en las metas organizacionales y ajustar las políticas operativas para promover prácticas como la reducción de residuos y el uso eficiente de recursos.

Se deben implementar herramientas de medición para evaluar el impacto de las decisiones en la sostenibilidad, proporcionando datos precisos para ajustar estrategias según los resultados. La capacitación continua en sostenibilidad para el personal es crucial para asegurar que comprendan y apliquen estos principios en su trabajo diario.

Promover una cultura de transparencia y responsabilidad en prácticas sostenibles fortalecerá el compromiso interno y externo, mientras que la inversión en tecnologías limpias optimizará recursos y reducirá el impacto ambiental. Involucrar a las partes interesadas y mantener una comunicación abierta facilitará la adaptación de estrategias y asegurará su eficacia y aceptación.

Estas acciones permitirán a la organización integrar de manera efectiva la sostenibilidad en sus decisiones, alineando sus prácticas con sus objetivos y generando un impacto positivo a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bazerman, M. H., & Moore, D. A. (2022). *Juicio en la toma de decisiones gerenciales*. Wiley.
- Becker, GS (2021). La era del capital humano. Educación+Formación.
- Boardman, A. E., Greenberg, D. H., Vining, A. R. y Weimer, DL (2020). Análisis costo-beneficio: conceptos y práctica. Prensa de la Universidad de Cambridge.
- Borea, F. (2017). La toma de decisiones: Un modelo de análisis integrador. Buenos Aires: Ciencia red. Obtenido de <https://cienciared.com.ar/ra/usr/4/26/m0.pdf>
- Bryson, JM (2018). Planificación estratégica para organizaciones públicas y sin fines de lucro: una guía para fortalecer y sostener los logros organizacionales. Wiley.
- Cáceres Chasipanta, C. A. (2019). Indicadores de gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Recuperado de: <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/11267/1/20T01226.pdf>
- Campamento, RC (2019). Benchmarking: la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conduzcan a un rendimiento superior. Prensa de calidad ASQC.
- Carroll, A. B. y Shabana, KM (2019). El caso empresarial de la responsabilidad social corporativa: una revisión de conceptos, investigaciones y prácticas. Revista internacional de revisiones de gestión.
- Comité de Basilea de Supervisión Bancaria. (2019). Riesgo Operacional – Lineamientos de Supervisión para los Enfoques de Medición Avanzada. Banco de acuerdos internacionales.
- Cornelissen, J. (2021). Comunicación corporativa: una guía de teoría y práctica. Publicaciones SAGE.

- Daft, RL (2021). Teoría y diseño de organizaciones. Aprendizaje Cengage.
- Ebrahim, A. y Weisband, E. (2020). Responsabilidades globales: participación, pluralismo y ética pública. Prensa de la Universidad de Cambridge.
- Elkington, J. (2018). 25 años de informes de triple resultado: mirando hacia atrás y hacia el futuro. Triple resultado final.
- Federico M. (2016). "Introducción a la gestión y administración en las organizaciones". Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wpcontent/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-yadministracion-organizaciones.pdf>
- Gómez Maldonado, F. (2019). Análisis financiero y su influencia en la toma de decisiones del hotel Punta del mar del canton La Libertad provincia de Santa Elena, año 2017. La Libertad: Repositorio UPSE. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4690/1/UPSE-TAE-2019-0038.pdf>
- Guzmán, M. (2018). Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial. Guayaquil: Editorial Grupo Compás.
- Guzmán Macías, M. (2018). Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial. Guayaquil: Grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/271/1/LIBRO%20LISTOilovepdf-compressed-2.pdf>
- Herrera Martínez, H., Pineda Suárez, G., & Sosa Urrego, Y. (2018). Herramienta de simulación financiera para la toma de decisiones en Kentaur SAS. Bogotá D.C.: Repositorio Universidad Católica de Colombia.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Hernández R. (2018). "Metodología de la investigación". McGrawHill. https://drive.google.com/file/d/1l01exrUsl8pOe5p8Z2cRNh_GrWkeAGCv/vIEW?usp=sharing

- Hiatt, J. y Creasey, TJ (2020). Gestión del cambio: el lado humano del cambio. Prosci.
- INEI (2023). Instituto Nacional de Estadística e Informática. Datos estadísticos y descripciones de instituciones sin fines de lucro en Perú.
- Instituto de Auditores Internos (IIA). (2022). Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. IIA.
- Kahneman, D. (2011). Pensamiento, Rápido y Lento. Farrar, Straus y Giroux.
- Kaplan, RS y Norton, DP (2020). El cuadro de mando integral: traducir la estrategia en acción. Prensa de Harvard Business Review.
- Kusek, JZ y Rist, RC (2020). Diez pasos para un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados. Publicaciones del Banco Mundial.
- Laudon, KC y Laudon, JP (2021). Sistemas de información gerencial: gestión de la empresa digital. Pearson.
- Manrique, H. (2019). La toma de decisiones: entre intuición y la deliberación. Medellín: Editorial EAFIT.
<https://books.google.com.pe/books?id=Kj7qDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=toma+de+decisiones&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwixKPVxbr6AhVArJUCHczFDUQQ6AF6BAgOEAI#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones&f=true>
- Marr, B. (2020). Indicadores clave de rendimiento (KPI): las más de 75 medidas que todo gerente necesita conocer. Pearson.
- Nicholls, A., Simon, J. y Gabriel, M. (2015). Nuevas fronteras en la investigación de la innovación social. Palgrave Macmillan.
- Paz, A., García, J., Suárez, H., y Pinto, E. (2020). Toma de decisiones gerenciales en Pymes de construcción del distrito especial turístico y cultural de Riohacha. Revista Espacios, 41(21), 322-333.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p25.pdf>.
- Parmenter, D. (2019). Indicadores clave de rendimiento: desarrollo, implementación y uso de KPI ganadores. John Wiley e hijos.

- Phills, J. A., Deiglmeier, K. y Miller, DT (2019). Redescubriendo la Innovación Social. Revisión de innovación social de Stanford.
- Reeves, M., Deimler, M. y Whitaker, K. (2019). Adaptabilidad: la nueva ventaja competitiva. Revisión de negocios de Harvard.
- Roa, M. D. P. B., & Montañez, G. A. P. (2018). Parámetros financieros para la toma de decisiones en pequeñas y medianas empresas del municipio Duitama, Colombia. Revista de ciencias sociales, 24(1), 67-84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7024153>
- Rodríguez, J. (2021). Concepto e indicadores de gestión. Publicaciones de Gestión Lex Latín <https://lexlatin.com/opinion/importancia-utilizarindicadores-desempeno-kpis>
- Rodríguez Y. (2018). "Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información". Redalyc.org. 30(1), 15-4. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=384357984005>
- Rodríguez, Y., y Pinto, M. (2018). Uso de información para la toma de decisiones en las organizaciones y servicios. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Slack, N., Chambers, S. y Johnston, R. (2016). Jefe de operaciones. Pearson.

ANEXOS

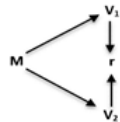
Anexo N° 01: Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Ítems	Escala de Valoración
Variable de estudio 1 Indicadores de Gestión Son medidas cuantitativas o cualitativas que proporcionan información relevante y específica sobre el desempeño de una organización en relación con sus objetivos y metas. Estos indicadores permiten evaluar el progreso, la eficacia y la eficiencia de los procesos y actividades clave dentro de la organización, lo que facilita la toma de decisiones informadas y la identificación de áreas de mejora. Los indicadores de gestión pueden abarcar diversos aspectos, como la productividad, la calidad, la rentabilidad, la satisfacción del cliente, entre otros, y se utilizan para monitorear y controlar el rendimiento en diferentes niveles y áreas de la empresa. (Rodríguez, 2021, p. 46)	Eficiencia Capacidad de una organización, sistema o proceso para utilizar de manera óptima los recursos disponibles con el fin de lograr los mejores resultados posibles. En otras palabras, implica hacer las cosas de la manera más efectiva posible, minimizando el desperdicio de recursos como tiempo, dinero, energía o materiales, y maximizando la producción o los resultados obtenidos. (Rodríguez, 2021)	Uso eficiente de recursos económicos Optimización de recursos humanos Minimización de tiempos de respuesta Implementación de prácticas de gestión para mejorar la eficiencia:	6	1,2,3,4,5 y 6	
	Eficacia Capacidad de una organización, sistema o proceso para lograr sus objetivos y metas establecidos de manera exitosa y satisfactoria. En el contexto de una institución como la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, la eficacia implica la habilidad para cumplir con sus propósitos institucionales y satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve. (Rodríguez, 2021)	Cumplimiento de objetivos y metas Satisfacción de la comunidad atendida Adaptabilidad y relevancia en el entorno Impacto positivo en la vida de las personas atendidas	6	7, 8, 9, 10, 11 y 12	Del 1 al 30 Puntaje Máximo 150 Puntaje Mínimo 30
	Calidad Grado en que un producto, servicio o proceso cumple con las expectativas y requisitos establecidos por los clientes, usuarios u otras partes interesadas. En el contexto de una organización como la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, la calidad se manifiesta en la capacidad de ofrecer servicios y productos que satisfagan las necesidades y expectativas de la comunidad a la que sirve. (Rodríguez, 2021)	Consistencia de los servicios prestados Mantenimiento de estándares de calidad en procesos internos Capacidad para identificar y corregir errores Satisfacción de los usuarios con la atención recibida	6	13, 14, 15, 16, 17 y 18	

Variable	Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Ítems	Escala de Valoración
Variable de estudio 1 Indicadores de Gestión Son herramientas utilizadas para medir, evaluar y controlar el desempeño de una organización en relación con sus objetivos y metas. Estos indicadores proporcionan información cuantitativa y cualitativa sobre diversos aspectos de la empresa, como la eficiencia operativa, la rentabilidad financiera, la satisfacción del cliente, entre otros. Su objetivo principal es brindar una visión clara y objetiva del rendimiento de la organización, permitiendo a los gestores tomar decisiones informadas y realizar ajustes necesarios para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos estratégicos. (Rodríguez, 2021, p. 46)	Innovación Proceso de generar nuevas ideas, conceptos, productos, servicios o métodos que aportan valor y contribuyen al progreso y desarrollo de una organización o sociedad. Implica la aplicación creativa del conocimiento y la experimentación para resolver problemas, satisfacer necesidades o aprovechar oportunidades de manera original y efectiva. (Rodríguez, 2021)	Fomento de nuevas ideas y enfoques	6	19, 20, 21, 22, 23 y 24	Del 1 al 30
		Capacidad para implementar nuevas tecnologías y métodos			
		Adaptación a cambios y necesidades de la comunidad			
		Mentalidad abierta del personal para la innovación:			Puntaje Máximo 150
	Sostenibilidad Capacidad de una organización, en este caso la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, para gestionar sus recursos de manera responsable y equilibrada, considerando tanto las necesidades actuales como las futuras de la comunidad a la que sirve. Implica la promoción de prácticas que aseguren la viabilidad a largo plazo, tanto en términos económicos, sociales como ambientales, y el compromiso con la protección del medio ambiente y el bienestar de las personas. (Rodríguez, 2021)	Índice de consumo de recursos renovables frente a no renovables	6	25, 26, 27, 28, 29 y 30	Puntaje Mínimo 30
		Porcentaje de proyectos y programas con consideraciones de sostenibilidad a largo plazo.			
		Nivel de cumplimiento de prácticas de responsabilidad social y ambiental			
		Porcentaje de adopción de tecnologías y prácticas ambientalmente amigables			

Variable	Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Ítems	Escala de Valoración
Variable de estudio 2 Toma de Decisiones Proceso mediante el cual una persona o un grupo de individuos elige entre varias opciones o alternativas disponibles la que consideran más adecuada para resolver un problema, alcanzar un objetivo o aprovechar una oportunidad. Este proceso puede ser tanto consciente como inconsciente, y puede involucrar diferentes niveles de análisis, evaluación y consideración de información. (Guzmán, 2018, p. 36).	Proceso Decisional Conjunto de pasos, etapas o actividades que se llevan a cabo para tomar decisiones dentro de una organización. Este proceso implica la identificación de un problema o situación que requiere una acción, la búsqueda de alternativas posibles, la evaluación de esas alternativas, la selección de la opción más adecuada y la implementación y seguimiento de la decisión tomada. (Guzmán, 2018)	Formalización del proceso de toma de decisiones Transparencia en el proceso decisional Consideración de diferentes perspectivas Eficiencia en el seguimiento y evaluación	7	1,2,3,4,5, 6 y 7	
	Condición Decisional Conjunto de circunstancias, factores y elementos que influyen en el proceso de toma de decisiones dentro de una organización. Estas condiciones proporcionan el contexto en el cual se desarrollan las decisiones y pueden afectar su calidad, eficacia y eficiencia. La condición decisional incluye aspectos como la disponibilidad y calidad de la información, la claridad en los objetivos y metas, la consideración de riesgos y la equidad en el proceso decisional. (Guzmán, 2018)	Disponibilidad y actualización de información Consideración de riesgos y incertidumbres Claridad en objetivos y metas Equidad en el proceso decisional	7	8,9,10,11, 12, 13 y 14	Del 1 al 21 Puntaje Máximo 105 Puntaje Mínimo 21
	Acciones Decisoras Conjunto de actividades y procesos involucrados en la toma de decisiones dentro de una organización. Estas acciones implican evaluar diferentes opciones, seleccionar la más adecuada y llevar a cabo las medidas necesarias para implementarla. Las acciones decisoras abarcan desde la identificación de un problema o una oportunidad hasta la ejecución de la decisión tomada y el seguimiento de sus resultados. (Guzmán, 2018)	Rapidez de implementación Claridad y asignación de responsabilidades Efectividad de seguimiento Evaluación del impacto	7	15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21	

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: “Indicadores de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona los indicadores de Gestión con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar cómo se relaciona los indicadores de Gestión con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024.	HIPÓTESIS GENERAL H.G Los Indicadores de Gestión se relacionan significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024. H.o Los Indicadores de Gestión no se relacionan significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024.	Variable de Estudio 1: Indicadores de Gestión <u>Dimensiones:</u> • Eficiencia • Eficacia • Calidad • Innovación • Sostenibilidad	Tipo de investigación: Según el propósito es básica Según el resultado es descriptiva, correlacional Según el método de investigación es cuantitativa Según el tiempo de estudio es Transversal Diseño de investigación: No experimental Población: 40 Muestra: 37 
PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE₁ ¿Cuál es la relación de la Eficiencia con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado? PE₂ ¿Cómo la Eficacia se relaciona con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado? PE₃ ¿Cuál es la relación de la Calidad con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado? PE₄ ¿Cómo la Innovación se relaciona con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado? PE₅ ¿Cuál es la relación de la Sostenibilidad con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE₁ . Conocer cuál es la relación de la Eficiencia con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. OE₂ . Determinar cómo la Eficacia se relaciona con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. OE₃ Establecer cuál es la relación de la Calidad con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. OE₄ . Determinar cómo la Innovación se relaciona con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. OE₅ . Conocer cuál es la relación de la Sostenibilidad con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS HE₁ La Eficiencia se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. HE₂ La Eficacia se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. HE₃ La Calidad se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. HE₄ La Innovación se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. HE₅ La Sostenibilidad se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado.	Variable de Estudio 2: Toma de Decisiones <u>Dimensiones:</u> • Proceso Decisional • Condición Decisional • Acciones Decisoras	

Donde:

M : Muestra
V1 : Indicadores de Gestión
V2 : Toma de Decisiones
r : correlación

Técnicas e instrumentos de recojo de datos:
 Técnica: encuesta.
 Técnicas de análisis de datos:
 Datos estadísticos.
 Cuadro de frecuencias.

Anexo N° 02: Instrumentos

Indicadores de Gestión

Instrucciones:

Considerado servidor, el cuestionario siguiente tiene la intención de evaluar los Indicadores de Gestión de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión administrativa, en lo que se pueda perfeccionar, eso es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso, lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Eficiencia					
1. ¿Consideras que la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado utiliza de manera eficiente sus recursos económicos?					
2. ¿Hay optimización de los recursos humanos en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?					
3. ¿Se minimizan los tiempos de respuesta en los procesos de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?					
4. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado tiene la capacidad para reducir costos sin sacrificar la calidad de sus servicios?					
5. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado implementa prácticas de gestión que mejoran la eficiencia de sus procesos internos?					
6. ¿La gestión de los recursos tecnológicos en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado es eficiente?					
Eficacia					
7. ¿Es buena la capacidad de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado para alcanzar sus objetivos y metas establecidos?					
8. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado logra satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve?					
9. ¿Es buena la capacidad de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado para adaptarse a los cambios del entorno y mantener su relevancia?					
10. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado cumple con los estándares de calidad en la prestación de sus servicios?					
11. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado tiene un impacto positivo en la vida de las personas a las que atiende?					
12. ¿Son efectivas las estrategias de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado para lograr sus objetivos institucionales?					
Calidad					
13. ¿Es buena la consistencia de los servicios prestados por la Sociedad de Beneficencia en términos de calidad?					
14. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado mantiene altos estándares de calidad en sus procesos internos?					
15. ¿La Sociedad de Beneficencia tiene la capacidad para identificar y corregir errores en la prestación de servicios?					

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1. ¿Los usuarios se van satisfechos con la atención recibida por parte del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado en términos de calidad?					
2. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado implementa políticas y procedimientos que garantizan la calidad en la prestación de servicios?					
3. ¿Son confiables los productos y servicios ofrecidos por la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado en términos de calidad?					
Innovación					
4. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado fomenta la generación de nuevas ideas y enfoques para mejorar sus servicios?					
5. ¿Es buena la capacidad de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado para implementar nuevas tecnologías y métodos en sus operaciones?					
6. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado se adapta a los cambios del entorno y las necesidades de la comunidad mediante la innovación?					
7. ¿El personal de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado tiene una mentalidad abierta para probar nuevas ideas y enfoques en su trabajo?					
8. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado lidera proyectos innovadores en el ámbito de la atención social y de salud en la región?					
9. ¿Son efectivas las estrategias de innovación implementadas por la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado para mejorar sus servicios?					
Sostenibilidad					
10. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado gestiona de manera sostenible sus recursos?					
11. ¿Es buena la capacidad de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado para mantener un equilibrio entre las necesidades actuales y las futuras de la comunidad?					
12. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado promueve prácticas de responsabilidad social y ambiental?					
13. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado está comprometida con la protección del medio ambiente en sus actividades?					
14. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado implementa políticas y programas que aseguran su viabilidad a largo plazo?					
15. ¿La Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado busca asegurar la sostenibilidad de sus acciones y proyectos?					

Cuestionario de la Toma de Decisiones

Instrucciones:

Considerado servidor, el cuestionario siguiente tiene la intención de evaluar el proceso de Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión administrativa, en lo que se pueda perfeccionar, eso es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso, lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

Ítems	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Proceso Decisional				
1. ¿Se lleva a cabo un proceso formal de toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
2. ¿Hay transparencia en el proceso de toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
3. ¿Se tiene en cuenta diferentes perspectivas y opiniones en el proceso de toma de decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
4. ¿Es claro el proceso de comunicación de las decisiones tomadas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
5. ¿Se asignan los recursos necesarios para llevar a cabo las decisiones tomadas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
6. ¿Es eficiente el proceso de seguimiento y evaluación de las decisiones tomadas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
7. ¿Crees que se aprende de las experiencias pasadas para mejorar el proceso de toma de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
Condición Decisional				
8. ¿La disponibilidad de información es relevante y actualizada para tomar decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
9. ¿Se consideran los riesgos y las incertidumbres al tomar decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
10. ¿Hay claridad en los objetivos y metas al momento de tomar decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
11. ¿Es equitativo el proceso de toma de decisiones en cuanto a considerar los intereses de todas las partes involucradas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
12. ¿Se evalúan adecuadamente las diferentes opciones disponibles antes de tomar una decisión en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
13. ¿Es claro el proceso de priorización de decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
14. ¿Se tienen en cuenta los valores éticos y morales al tomar decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				

Ítems	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Acciones Decisoras				
1. ¿Hay rapidez en la implementación de las decisiones tomadas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
2. ¿Se asignan responsabilidades claras y definidas para llevar a cabo las decisiones tomadas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
3. ¿Hay coordinación entre los diferentes departamentos o áreas para ejecutar las decisiones tomadas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
4. ¿Son efectivas las acciones de seguimiento y monitoreo para asegurar la implementación exitosa de las decisiones en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
5. ¿Se realizan ajustes o modificaciones en las decisiones tomadas según sea necesario en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
6. ¿Es claro el proceso de retroalimentación sobre las decisiones tomadas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado?				
7. ¿Se evalúa el impacto de las decisiones tomadas en la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado en el logro de sus objetivos institucionales?				

Anexo N° 04: Solicitud de Autorización

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

"Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios"

FACTULAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado, 18 de abril del 2024

SOLICITO: Autorización y/o permiso para aplicar los Instrumentos de nuestro Trabajo de Investigación

SEÑOR:

MGT. ECON. LUIS ALBERTO MONTERO TOLMOS

Gerente de Administración y Finanzas

Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado

Ciudad. –

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUERTO MALDONADO - MDD	
RECEPCION-GAF	
Fecha:	18-04-24
Nº de Exp.	1179 ^A
Folios	01
Hora	4:00

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted, para expresarle un cordial saludo y poner de su conocimiento que venimos realizando la investigación intitulada "Indicadores de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024" y requerimos aplicar los instrumentos a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado del departamento de Madre de Dios, motivo por el cual solicitamos a su despacho la autorización respectiva, el cual hará posible uno de nuestros grandes objetivos.

Con la seguridad de contar con su apoyo, expresamos a Usted nuestra especial consideración y estima personal

Atentamente,

Luis Alberto Montero Alborno

C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Mariluz Luna Huamán

C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Anexo N° 05: Solicitud de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

"Año del Bicentenario de la Consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado, 22 de abril del 2024

CARTA N° 001-2024-MLH/LAMA

Señor: **MGT. ECON. LUIS ALBERTO MONTERO TOLMOS**
Gerente de Administración y Finanzas
Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado

Asunto Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad. –

Es grato dirigirnos a usted para saludarlo cordialmente, y a su vez, manifestarle que, en nuestra condición de egresados de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Indicadores de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024".

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que adjuntamos al presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de usted muy reconocido.

Atentamente,

Raúl C. C. C.
Alfonso
C.E. HDD - N° 0051
23/04/2024

Mari Luz Luna Huamán
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Luis Alberto Montero Albornoz
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

"Año del Bicentenario de la Consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado, 22 de abril del 2024

CARTA N° 002-2024-MLH/LAMA

Señor: **DR. JORGE LUIS CASTILLO HURTADO**
Decano de la Facultad de Ecoturismo
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Asunto Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad. –

Es grato dirigirnos a usted para saludarlo cordialmente, y a su vez, manifestarle que, en nuestra condición de egresados de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Indicadores de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024".

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que adjuntamos al presente.

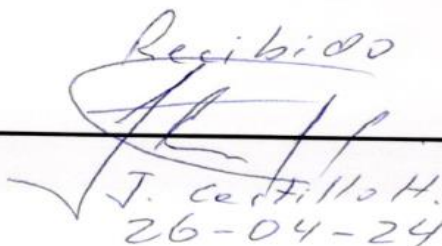
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de usted muy reconocido.

Atentamente,


Mariluz Luna Huamán
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios


Luis Alberto Montero Albornoz
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios


Recibido
J. Castillo H.
26-04-24



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

"Año del Bicentenario de la Consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado, 23 de abril del 2024

CARTA N° 003-2024-MLH/LAMA

Señor: **MGT. ALBERTO MAGNO AMBROSIO ALCEDO**
Magister en Gestión Pública para el Desarrollo Social

Asunto Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad. –

Es grato dirigirnos a usted para saludarlo cordialmente, y a su vez, manifestarle que, en nuestra condición de egresados de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Indicadores de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024".

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que adjuntamos al presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de usted muy reconocido.

Atentamente,

*Recibí
23/04/2024*
[Firma]
DNI. N° 06674556

[Firma]

Mariluz Luna Huamán
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

[Firma]

Luis Alberto Montero Albornoz
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Anexo N° 06: Ficha de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				85	
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.				86	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			88		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				91	
5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.			90		
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			94		
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				94	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.			87		
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				89	
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				92	
11. PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.			93		
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

89%

b) Valoración Cualitativa:

Muy Bueno

c) Conclusión:

Aplicar los Instrumentos.

Lugar y fecha: 02/05/2024

Firma:

[Firma manuscrita]

Nombre:

Luis A. Montero Tolmos

DNI N°:

09505931

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en caridad y profundidad					X
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.					X
11. PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.			X		
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

94.50%

52

b) Valoración Cualitativa:

Excelente

55

c) Conclusión:

Procede su aplicación

Lugar y fecha: Puerto Maldonado
29/09/2024

Firma:

Nombre: Jorge Luis Castillo Hurtado

DNI N°: 30857822

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				88	
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.			79		
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				85	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				88	
5. SUFFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.			77		
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			78		
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				87	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.				89	
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			78	90	
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.			76		
11. PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

83%

b) Valoración Cualitativa:

Muy buena

c) Conclusión:

Proceda a su aplicación

Lugar y fecha: 26/04/2024

Firma:

Nombre: Alberto M. Ambrosio Alcedo

DNI N°: 06671556

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%

Anexo N° 07: Consentimiento Informado



**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**
“Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú”

Puerto Maldonado, 19 de Abril del 2024.

CARTA N° 003A-2024-SBPM-GG-GAF

Señor (s):

Bach. Adm. Luis Alberto Montero Albornoz
Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Facultad de Ecoturismo - Universidad Nacional Amazónica de Madre de dios

Bach. Adm. Mariluz Luna Huamán
Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Facultad de Ecoturismo - Universidad Nacional Amazónica de Madre de dios

ASUNTO: AUTOZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS.

REFERENCIA: CARTA S/N de Fecha 18/04/2024, N° de Exped:
1179A

Es grato dirigirme a ustedes con el fin de saludarlos cordialmente, y a su vez, mediante el presente brindar la autorización respectiva para aplicar los instrumentos a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado del departamento de Madre de Dios, del trabajo de investigación intitulado “Indicadores de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones de la Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado, 2024”, desarrollado por los bachilleres de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA
Puerto Maldonado

Egon Luis Alberto Montecinos Solmos
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS