



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Control de gestión y toma de decisiones en el apoyo técnico electoral en
una entidad pública en Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Cabrera Chepe Daniela Elizabeth (ORCID: 0000-0002-4583-8646)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres, por su apoyo incondicional; a mis hijos, por su paciencia todo este tiempo que no les he dedicado el tiempo que merecen; y a mi abuela Bartola porque sé que estarías orgullosa y alegre de verme cumplir mis metas.

Agradecimiento

Deseo dar gracias a Dios por permitirme cumplir mis metas, a los docentes que contribuyeron y me ayudaron con sus conocimientos, sugerencias, críticas constructivas y el apoyo moral para culminarla presente tesis; y a una persona muy especial que me ha apoyado incondicionalmente durante este proceso y a la que amo mucho, Miguel Bermúdez.

PÁGINA DEL JURADO

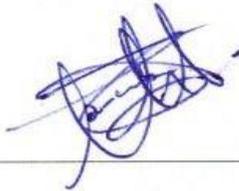
Declaratoria de autenticidad

Yo, Daniela Elizabeth Cabrera Chepe con DNI N° 43078065 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 14 de diciembre del 2019



Cabrera Chepe Daniela Elizabeth
DNI N° 43078065

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operaionalización de las variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validéz y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	35
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones	38
Referencias	39
Anexos	42
Anexo 1	43
Anexo 2	44
Anexo 3	45
Anexo 4	46
Anexo 5	47
Anexo 6	48
Anexo 7	49

Índice de Tablas

Tabla 1	14
Tabla 2	18
Tabla 3	18
Tabla 4	18
Tabla 5	19
Tabla 6	19
Tabla 7	21
Tabla 8	22
Tabla 9	23
Tabla 10	24
Tabla 11	25
Tabla 12	26
Tabla 13	27
Tabla 14	28
Tabla 15	29
Tabla 16	30
Tabla 17	31
Tabla 18	31
Tabla 19	32
Tabla 20	33
Tabla 21	34

Índice de Figuras

Figura 1	21
Figura 2	22
Figura 3	23
Figura 4	24
Figura 5	25
Figura 6	26
Figura 7	27
Figura 8	28
Figura 9	29
Figura 10	30

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el control de gestión y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019; se trabajó con una muestra censal de 40 colaboradores, los datos se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta con la escala de Likert, la cual contenía 24 ítems, se procesaron los datos mediante el método estadístico descriptivo inferencial; el tipo de investigación es aplicada con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, lográndose como resultado que existe una correlación positiva muy alta ($r=0,907$) con una significancia de 0,000, por lo que se determina que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo así que existe relación entre el control de gestión y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

Palabras clave: Gestión, control, decisiones, electoral, técnico.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between management control and decision making in the Electoral Technical Support of a Public entity in Lima 2019; We worked with a census sample of 40 collaborators, the data were obtained through the survey technique with the Likert scale, which contained 24 items, the data were processed using the inferential descriptive statistical method; The type of research is applied with a quantitative approach, correlational level, achieving as a result that there is a very high positive correlation ($r = 0.907$) with a significance of 0.000, so it is determined that the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis Thus concluding that there is a relationship between management control and decision making in the Electoral Technical Support of a Public entity in Lima 2019.

Keywords: Management, control, decisions, electoral, technical.

I. Introducción

A nivel mundial, hoy en día, el control de gestión es el primer paso para mejorar la efectividad de la gestión y del uso de recursos en las entidades para alcanzar sus objetivos. Un adecuado y controlado funcionamiento de las actividades que se realizan permite a la directiva poder realizar estrategias de solución dirigidas a mitigar, reducir o eliminar las colisiones y riesgos que se presenten. En el caso de Chile, la Dirección de Presupuesto – Dipres (2019), que depende del Ministerio de Hacienda de dicho país, es la institución técnica que resguarda que la designación y el uso de los recursos públicos en Chile se ejecuten de manera eficiente, aplicando para tal fin, la implementación de diversos métodos e instrumentos de gestión financiera, categorización y control de gestión. Es así que, dentro del Sistema de Evaluación y Control de Gestión de la Dipres, se realiza la tasación de programas e instituciones públicas, que permite obtener información de desempeño de las mismas, lo que afirma la toma de decisiones en el ciclo presupuestario, mejorando la efectividad del buen uso de los recursos públicos, y con ello la calidad del consumo y la gestión de dichas organizaciones.

De otro lado, de acuerdo con López, Gómez y Naranjo (2015), refieren que la toma de decisiones se debe caracterizar por su neutralidad, concentrándose en temas relevantes y descartando otros temas que puedan sesgarla. Por ello, con el afán de responder a los requerimientos existentes, las entidades, públicas y privadas, que quieren generar cambios importantes, a nivel administrativo y operativo, consideran que la toma de decisiones, en los diferentes unidades de operación, es un factor muy importante en toda la organización, y en la actualidad donde las organizaciones deben adecuarse a mejora de procesos para el cumplimiento de objetivos de la entidad; una buena toma de decisiones lleva a empresas y organizaciones a ubicarlas como las mejores a nivel internacionalmente, siendo reconocidas por su buena proyección y aceptación del mercado. Se sabe que el éxito en una entidad se debe a la correcta toma de decisiones; es por ello por lo que tomar decisiones no es fácil, por ello es indispensable tener conocimiento de lo que se genere de un sistema estructurado, lo que determina la certeza en la toma de decisiones y que reduzca riesgos en las organizaciones.

En tanto, en el Perú, la convivencia democrática del país, en donde la población participa a través de la votación para elegir a sus representantes (LOE, 1997), para que, de acuerdo con el ámbito de cada elección, estas personas son elegidas para que gobiernen y administren

los recursos existentes del país, en beneficio de la ciudadanía. Según la Ley Orgánica de Elecciones - Ley N° 26859 (1997), todos los ciudadanos que integran un país poseen el derecho de ser elegidos y de elegir libremente a sus representantes, además de poder ejercer sus derechos individualmente o a través de organizaciones políticas como partidos, movimientos o alianzas. Es así como, las diversas instituciones del país también trasladan dicha práctica democrática en sus experiencias de democracia interna, para la elección de personas que los representen en la toma de algunas decisiones o en las actividades de la institución.

De esta forma, las instituciones públicas están alineándose a la modernización de sus gestiones de tal manera que el control de gestión en los procesos encamina a la organización a una adecuación a los nuevos estándares, de manera que los ciudadanos que apuestan por la calidad de servicio que se les brinda están satisfechos. La toma de decisiones en las entidades públicas en el Perú tiene un grado de dificultad ya que en muchos de los procesos intervienen personal con muchos años de antigüedad en la organización y son resistentes a los cambios.

En este escenario, una entidad pública que brinda el servicio llamado Apoyo Técnico Electoral, a nivel nacional, con aras de impulsar y fortalecer la democracia dentro de las instituciones que realicen procesos electorarios, permitiendo fortalecer los procesos de democracia interna. El servicio se ha venido realizando de manera progresiva desde el año 2015, a través de la entrega de dos productos: i) la validación de los datos de las personas que participarán en un proceso de democracia interna; y, ii) la elaboración del proyecto de padrón de electores que se utilizará en dicho proceso de democracia interna. Directiva N° 401 (2018).

En el servicio de Apoyo Técnico Electoral se presentaron en el año 2019 diversos problemas, como la entrega a destiempo del producto final, desorden de los expedientes, información incompleta, entre otras cosas, hechos ocurridos por una falta de control en la gestión del proceso, como consecuencia de ello no ha habido una información completa, lo que ha conllevado a tomar decisiones no oportunas para la atención de los servicios.

Se identificaron un conjunto de investigaciones que han sido referidas a problemáticas similares, conformadas por tesis y artículos de investigación elaboradas en los últimos años, las cuales apoyaran la investigación y las cuales que se presentan a continuación:

A nivel internacional, López, Gómez y Naranjo (2015) en su artículo de investigación científica interinstitucional denominado “Relación entre los sistemas de contabilidad y control de gestión y los sesgos en la evaluación y toma de decisiones” de las Universidad de Vigo - Universidad Autónoma de Madrid - Universidad Pablo de Olavide, cuyo propósito es sintetizar los resultados previos, lo que permitiría tener una visión más clara y entendible del rol que realizan los Sistemas de Contabilidad y Control de Gestión (SCCG) en dependencia a las decisiones y evaluaciones. El resultado permite que se conozcan de mejor manera los procesos de utilización de la información generada por los SCCG y que actúen en consecuencia. Es por ello que los individuos que están a cargo de las instituciones deben realizar evaluaciones y tomar decisiones que podrían estar predeterminadas, lo que tendría efectos no deseados en el rendimiento institucional. En este contexto, es importante conocer como el control de gestión ayudar a mitigar dichos sesgos en las decisiones y evaluaciones. De la misma manera en el Observatorio de Estrategias y Mecanismos para una Gestión Pública Efectiva de la Secretaría de Asuntos Hemisféricos – SAH (2016), del Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE) de la Organización de Estados Americanos (OEA), en Chile se cuenta con un sistema de control de gestión, a través del cual se establece un modelo de formulación presupuestaria, gestión y evaluación basada en resultados, lo que permite retroalimentar la toma de decisiones, contribuyendo a implementar un programa de presupuesto por resultados, la que sea transversal a las etapas del proceso de formulación, discusión y aprobación, ejecución y evaluación, conllevando a mejorar la gestión pública de las instituciones chilenas. Así mismo, Hernández (2016) comprueba el propósito de este estudio es analizar la relación de los sistemas de control de gestión y de medición del desempeño de las organizaciones, para una oportuna toma de decisiones, y las ventajas competitivas que se generan. Se concluye que, debido a la integración vertical de las organizaciones, sus actividades diversas y la descentralización de sus diferentes áreas, las organizaciones requieren de un sistema de contabilidad de gestión que suministre información a la alta dirección de la organización, para de esta forma se realice la planeación, coordinación y desarrollo de las estrategias. Los descubrimientos de Yañez (2016) establece un análisis de la Unidad Estratégica de Negocios de la empresa Chilexpress, que consiste en dar a conocer la empresa y su actual modelo de negocio y el mercado en donde desarrolla el servicio que presta. La tesis tiene como finalidad de proponer un sistema de control de gestión que permita a la empresa tomar las mejores decisiones y actividades para alcanzar sus objetivos propuestos. Este sistema de control de gestión de

acuerdo con la estructura organizacional de la empresa fortalece los objetivos de la misma, reconociendo cuales son las áreas que tienen injerencia en los resultados de la gestión. Gamboa, Puente y Vera (2016), en su artículo, Importancia del Control Interno en la Gestión Pública, publicado en la Revista Publicando N° 8 de Colombia, realizaron un estudio respecto a la implementación del sistema de control interno en los organismos públicos. Y como el estatuto del control interno en las entidades públicas, busca concientizar a los colaboradores públicos, sobre como las funciones de sus competencias, son un instrumento adicional para el buen uso, resguardo, control y administración de los recursos públicos de las entidades; esto conlleva a la alta dirección a la toma de decisiones adecuadas. La metodología utilizada es inductiva-deductiva, y para su elaboración se inició desde los elementos conocidos del control interno, concluyéndose así que debe haber un seguimiento continuo en el desarrollo de las operaciones, las actividades habituales de gestión y revisión, así mismo realizando evaluaciones repetidas por la unidad de auditoría interna, la Contraloría General y entidades especializadas privadas; estableciendo así el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, administrando los recursos necesarios para alcanzarlos.

En el ámbito nacional Corcuera (2018), en su tesis establece la relación entre la Gestión de la Información y la Toma de Decisiones. Investigación de diseño no experimental. Es descriptiva y transversal. Asimismo, es correlacional ya que su fin es conocer la relación que existe entre las dos variables de estudio. Tesis que describe como la información permite tomar de decisiones importantes. De la misma manera Panduro (2017) Control interno y toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016. Investigación que establece la importancia que tiene el control interno para la toma de decisiones en una entidad. La adecuada utilización de recursos de la Infraestructura Educativa del Ministerio de Educación, para un crecimiento y fortalecimiento como organización. Valles y Villacorta (2017) tesis fundamentó la relación existente entre el sistema de información y la toma de decisiones; resultando una correlación medio alta positiva, ya que determina que la recolección, la evaluación y el análisis de la información es el aspecto primordial para la toma de decisiones. Permitiendo así mejorar el nivel de comprensión del sistema de información, tomando con ello adecuadas decisiones a favor de la comunidad que emplean los establecimientos de salud. También, el estudio sirvió de base para la implementación de estrategias organizacionales enriqueciendo al personal con nuevos conocimientos. Choez (2017) su trabajo tuvo como objetivo conocer cómo un

sistema de control interno conduce a la correcta toma de decisiones en Servicentro Primavera SRL., encontrándose que para la toma de decisiones gerenciales en la empresa, se realiza la identificación de procesos estratégicos e informativos y oportunos, es decir se revisó detalladamente las políticas, operaciones en el proceso contable para saber las condiciones en las que está ejecutándose el sistema de control interno actual y optimizarlo, y de esta manera fortalecer el sistema de control interno ante el crecimiento de las de operaciones en la empresa cada año. Vivanco (2018), en su exploración tuvo como objetivo comprobar la relación entre el modelo del diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del equipo de trabajo en el Centro Médico San Pablo, obteniendo como resultado una significancia positiva considerable entre las variables. Este trabajo concluye como el diseño organizacional de una institución puede llegar surgir con la correcta delegación de toma de decisiones a través del personal comprometido y preparado.

Por otro lado, la fundamentación científica es necesaria en todo estudio es por ello que es importante reconocer a unas teorías referidas al tema investigado sirviendo como ruta para el análisis de la realidad estudiada. En este aspecto, Chiavenato (2014) refiere que la **teoría estructuralista** que estableció Max Weber, tiene un enfoque de la estructura organizacional, en las personas y en el ambiente, buscando así una armonía entre objetivos organizacionales e individuales. La teoría estructuralista se origina con el afán de considerar la institución como una unidad compacta y compleja, relacionando varios grupos sociales que comparten los objetivos de la organización, siendo este el crecimiento de la organización desde diferentes puntos de vista, delegando funciones a cada parte que estará aportando a la organización desde su perspectiva individual. La estructura en la organización se divide en la autoridad, que la ejerce la alta dirección o el personal encargado de determina función; la comunicación; el comportamiento, tanto el personal como la alta dirección tiene que dividirse el trabajo, desempeñar sus roles; y la formalización, son las normas, criterios y lineamientos bajo las que trabaja la entidad. Bajo esta teoría es importante resaltar que siendo parte del estudio una entidad pública encaja en su estructura, ya que el jefe del área de apoyo técnico electoral determina las funciones que cada personal va a desarrollar, promoviendo una comunicación fluida para el cumplimiento de objetivos, estando estos, así como las actividades respaldadas en una directiva. Es importante mencionar también a **teoría del proceso administrativo**, según Chiavenato (2014) quien cita e interpreta a Ernest Dale (1960) dice que es el conjunto de procesos que interactúan entre ellos y buscan alcanzar los

objetivos organizacionales. También se dice que es un proceso social cuyo fin es lograr los mejores resultados mediante la programación de actividades y personas que integran un sistema establecido. Cabe mencionar que el Proceso administrativo, ha sufrido cambios desde su inicio a la actualidad, exponiendo más etapas o eliminando otras; y que a la actualidad se aplican cuatro fases siendo estas: Planeación, Organización, Dirección y Control. Esta teoría se relaciona con el control de gestión, dado que se busca obtener los resultados esperados bajo un enfoque de control de procesos, para evitar la variabilidad de los resultados de las actividades que se realizan, considerando que cada colaborador es diferente uno a otro, por lo cual requieren de guías o procedimientos establecidos para ordenar sus funciones realizar. Munich y Gracia (2009) lo definen como: El conjunto de fases o etapas sucesivas que hacen efectiva la administración, interrelacionándose y formando un proceso general. Stoner (1996) lo define como una serie de actividades, que constituyen un todo. Según Chiavenato (2014), la Planeación es la primera función administrativa ya que es la bases para las demás, define los objetivos, misión y visión de la organización; así como las acciones para alcanzarlos. La Organización se identifican las tareas van a realizar los miembros de la institución, se agrupan según las características similares para llevar a cabo lo que se planificó, asignando los recursos necesarios. La Dirección está relacionada con la actuación de los recursos humanos a través del liderazgo, motivación, comunicación y todo aquello que permita el logro de objetivos. El Control sirve para asegurar que los resultados sean los planificados. A su vez, es importante mencionar a **teoría de la Organización**, donde Chiavenato (2014) cita e interpreta a Daft (2005) señala que las organizaciones están conformadas por personas y sus relaciones para el desempeño de sus funciones para el logro de las metas. Actualmente en la administración ya se reconoce el valor del talento humano; en su mayoría, los enfoques nuevos están basados en la delegación de funciones al personal y ofreciéndoles mayores oportunidades de desarrollo, y favorecer a la organización mediante el logro de las metas en conjunto. Contreras (2007) manifiesta que las organizaciones están compuestas por factor humano y no humanos (físicos, materiales, financieros, etc.) y dependen una de la otra. También afirma que esta teoría se basa en entender al ser humano, se preocupa del estudio de las instituciones en general y que la sociedad se encuentra integrada por organizaciones, que para permanecer en el medio requiere de la producción o prestación de servicios sistematizados que cumplan con las fases del proceso administrativo. Esta teoría permite conocer las interrelaciones entre todos los colaboradores de cada etapa que realiza el servicio de apoyo técnico electoral;

actualmente las entidades públicas vienen desarrollando un plan de desarrollo de personal, que permite capacitar al personal en puntos estratégicos para el desarrollo de sus funciones.

Es importante definir algunos conceptos importantes referido al tema investigado, ya que permiten entender mejor el contexto sobre el cual se desarrollan las actividades investigadas, los cuales se muestran a continuación.

Ante la necesidad de particularizar el control de gestión Pérez-Carballo (2013) manifiestan que, el control de gestión es la acción que asegura a la Dirección que los recursos son conseguidos y usados de manera efectiva para el logro de los objetivos de la organización. Por otro lado, Jordán (1995) aporta que el control de gestión es una herramienta de la gestión que ayuda a la dirección para la toma de decisiones y de esta manera alcanzar los objetivos; es una función coordinada que acompaña a la planificación de objetivos, realiza un plan de acción y verifica que los objetivos sean logrados. Así mismo, Chiavenato (2014) manifiesta que el control de gestión es un proceso que garantiza que las acciones que se realizan son las planificadas. Su objetivo es ubicar las debilidades y errores para que sean corregirlos e impedir que su repetición. Pérez-Carballo dimensiona el control de gestión de la siguiente manera: (1) La estructura, que está vinculada a todas las unidades organizativas de la empresa, de acuerdo con Juan F. Pérez-Carballo Veiga, las que se convierten en centros de responsabilidad, por las funciones que realizan y las opciones que se adecuan a sus responsabilidades. Teniendo como indicadores a las unidades a controlar, los objetivos, las responsabilidades asignadas y los criterios de evaluación. (2) El Proceso, Para Pérez-Carballo, el proceso de control es el conjunto de acciones que establece el sistema de control. Entre sus indicadores tenemos: Formulación de objetivos y planes de actuación, registro y medición de resultados, análisis de desviaciones, selección de acciones correctivas e implantación y seguimiento. (3) Sistema de información a la cual Pérez-Carballo indica que el sistema de información se nutre de datos económicos-financieros, así como información no contable y valoraciones cualitativas. Esta dimensión presenta los siguientes indicadores: Informe de resultados, informe de control.

De la misma manera se fundamenta la variable la toma de decisiones con la **teoría de decisiones**, Chiavenato (2014) afirma que toda decisión involucra síes elementos: agente decisorio, objetivos, preferencias, estrategia, situación y resultado. En el proceso se desarrollan las siguientes etapas: la preparación de la situación, análisis y definición del problema, definición de objetivos, búsqueda de alternativas de solución, evaluación y

comparación de las alternativas, selección e implementación de la alternativa. Existen dos clases de decisiones: las programadas, procedimientos repetitivos y rutinarios; las no programadas, problemas no estructurados. Esta teoría puede permitir que los responsables del servicio analicen todas las alternativas que pueden surgir, la selección y el análisis de la adecuada para resolver un problema que se presente, categorizándolos y estableciendo estándares para los problemas categorizados como programado, y ampliando sus conocimientos ante la presencia de los que no lo son. Por otro lado, **la teoría de los juegos**, Chiavenato (2014) indica que esta teoría se destina a los conflictos que envuelven una lucha de intereses entre dos o más partes, en la cual cada una de ellas puede realizar diversas acciones posibles. Es decir, para que un individuo tenga éxito, debe tener en cuenta las decisiones tomadas por otros de los agentes que actúan en la situación. En teoría de juegos no tenemos que cuestionarnos qué vamos a hacer, sino tenemos que cuestionarnos qué haremos teniendo en cuenta lo que podrían hacer los demás, ellos actuarán pensando en lo que podrían ser nuestras acciones. Esta teoría apoya mucho a la investigación en cuanto a que el servicio de apoyo técnico tiene en el mercado un competidor que lleva años dando un servicio de asistencia técnica, y que ahora se debe establecer buenas estrategias para ganar clientes, por otro lado, la lucha por lograr los recursos para el financiamiento de las etapas que realiza el apoyo técnico electoral. Y por último el **modelo racional de la toma de decisiones** (RTD), la toma de decisiones en una organización puede asegurar o no el desarrollo de esta. Para la toma de decisiones existen los siguientes modelos racionales: La matriz de Pugh, instrumento cuantitativo cuyo objetivo es seleccionar alternativas multidimensionales en un grupo de opciones. De esta manera las constituye guiándose de elementos como las ganancias o las posibles pérdidas al tomar una decisión. La matriz de decisión. Su objetivo es plasmar en un esquema todo tipo de decisión, mediante un cuadro de doble entrada en el que se plasman los resultados o las consecuencias de una decisión. La matriz de selección es ventajosa al momento de elegir algo relacionado al talento o recurso humano. Se le designa un puntaje a cada alternativa. El formulario de criterios de calificación es un esquema guiado por sistemas de niveles para evaluar labores. Es utilizado para decidir sobre las actividades o proyectos que implican el presupuesto, riesgos o capacitaciones. Este modelo racional se adecua al estudio, ya que se pueden implementar matrices o esquemas al momento de tomar una decisión, el apoyo técnico electoral tiene una deficiencia en cuanto a presupuesto y por ello la carencia de recursos, es por ello por lo que esquematizar los posibles resultados ante la toma de decisiones, para la lucha de obtención a ello es de gran

ayuda. Por otro lado, la selección y los criterios para la obtención de buenos resultados es una estrategia adecuada.

La toma de decisiones definida por Robbins y Coulter (2018), como el proceso complejo y amplio de elegir entre alternativas, esto incluye la identificación del problema, elegir una alternativa y evaluar la eficacia de dicha solución. Si embargo, Fremont E Kast, (2014) define la toma de decisión como un medio para el control y permite la relación en los sistemas. Así mismo, Chiavenato (2014) dice que la toma de decisiones es el proceso en el que se analiza y escoge la solución entre diversas alternativas propuestas. Por otro lado, Samuel C. Certo (2014) define que la toma de las decisiones es la elección de la mejor alternativa con la finalidad de alcanzar objetivos, basándose en la probabilidad. Y finalmente para Freeman Gilbert Jr. (1996), la toma de las decisiones es el proceso para identificar y seleccionar una serie de acción, enfocadas bajo los parámetros de la teoría de juegos.

La toma de decisiones se dimensiona de la siguiente manera: (1) Identificación del problema, para tomar una decisión, se identifica el problema, el cual debe ser muy cuidadoso, dado que la identificación de un posible problema para una persona, no necesariamente lo es para otra. Para tomar la decisión correcta, es precisar analizar las posibles consecuencias de la aplicación de la solución que se quiera dar. Donde su indicador es el Problema. (2) Ponderación de criterios, la persona que tome la decisión debe de ponderar los elementos priorizados, para lo cual valoriza los criterios más importantes y los pondera, para decidir la mejor alternativa. Sus indicadores son Criterios, establecer valor. (3) Desarrollo y análisis de alternativas, la persona que toma las decisiones debe de listar las alternativas de posibles decisiones que se debe tomar, lo que permitiría resolver el problema. Asimismo, en esta etapa de evalúa cada alternativa por medio de los criterios y las ponderaciones. Sus indicadores son: alternativas, análisis. (4) Selección e implementación de una alternativa, la persona elige la mejor alternativa, de varias, que busca resolver o mitigar el problema. También, la persona elige la alternativa que debe ser implementada. Los indicadores son: Selección, implementación. (5) Evaluación de la decisión, la persona evalúa la decisión que se toma, para conocer si resolvió el problema de acuerdo con lo esperado. Indicadores: Evaluación de resultados y el Seguimiento.

Considerando lo antes explicado, se ha formulado un **problema** principal de investigación: ¿Qué relación existe entre el control de Gestión y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019? Además, se formuló los

problemas específicos: (1) ¿Qué relación existe entre la estructura y la toma de Decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019?, (2) ¿Qué relación existe entre el proceso y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019? y (3) ¿Qué relación existe entre el sistema de información y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019?

La investigación es de importancia, ya que presenta una justificación práctica, la cual se refiere a como el desarrollo de actividades que pueden realizar las diversas instituciones para optimizar y garantizar el adecuado desarrollo y control de la práctica de democracia interna en los diversos campos de aplicación. Esta investigación puede servir de consulta a las diferentes instituciones que quisieran aplicar prácticas de democracia interna con el apoyo electoral de una entidad pública, de esta forma la institución podrá mejorar sus controles de gestión y realizar mejores tomas de decisiones, con la mira de mejorar el servicio que brinda. A nivel metodológico, para conocer de manera sistematizada, por procesos y tareas de control de gestión, la toma de decisiones y las actividades que realiza una entidad pública para llevar a cabo el apoyo técnico electoral en las actividades de democracia interna de las instituciones públicas que las solicitan. La justificación Teórica, para elaborar documentos en donde se registre discusiones, se describan términos, procesos y se expliquen los controles de la gestión y la toma de decisiones llevados a cabo, además de relatar, sistematizar y cuantificar las actividades que realiza una entidad pública para apoyar a las instituciones públicos en sus procesos educativos y organizativos para la realización de actividades de democracia interna. Además, se dará énfasis a la descripción y caracterización de los controles de la gestión y las tomas de decisiones, para de esta manera se garantice la transparencia y replicabilidad del servicio brindado. Estos documentos de estudios y consultas permitirán a otros ciudadanos puedan ahondar en el conocimiento del servicio que brinda una entidad pública, así como conocer las cifras de la aplicación de prácticas de democracia interna con el apoyo de una entidad pública. Justificación Social, a nivel social, el servicio del servicio de apoyo técnico electoral llevado a cabo por una entidad pública es transcendental para la continuidad de la vida democrática del país, desde el nivel educativo, con la puesta de democracia interna en las instituciones educativas nacional hasta el nivel organizativo en las organizaciones políticas, entre otras instituciones, puesto que permite a la ciudadanía de cada circunscripción electoral tengan a sus autoridades representativas, las que pueden ser elegidas mediante el acto de votación. En caso de los

municipios escolares es fortalecer la democracia desde la niñez, apoyándolos con el padrón y con los recursos que una entidad pública cuenta. De esta forma, el control de la gestión permitirá corregir alguna carencia de los procesos del apoyo técnico, mientras que la toma de decisiones permitirá realizar acciones concretas en favor a la ciudadanía, sin ello implique un carácter pecuniario por parte de la entidad pública. Justificación Normativa, recogiendo las leyes y normas que regulan las actividades de la entidad pública para brindar, controlar la gestión y realizar tomas de decisiones de su servicio a las diversas instituciones públicas que las solicitan. De esta forma, las instituciones que deseen llevar a cabo sus procesos de democracia interna podrán tener la certeza de contar con un servicio debidamente normado y controlado, justificado por las normas de la entidad pública.

Según los problemas planteados, la investigación estableció por **objetivo** principal es determinar la relación que existe entre el control de gestión y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019. Así como también tiene los objetivos específicos (1) Determinar la relación entre la estructura y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico electoral de una entidad pública en Lima 2019; (2) Determinar la relación entre el proceso y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico electoral de una entidad pública en Lima 2019 y (3) Determinar la relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

Por último, la investigación propone como **hipótesis** principal: Existe relación entre el control de gestión y la toma de decisiones del Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019. Las hipótesis específicas (1) Existe relación entre la estructura y la toma de decisiones que se toma en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019; (2) Existe relación entre el proceso y la toma de decisiones que se toma en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019 y (3) Existe relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es aplicada, ya que se aplicarán conocimientos que existen a la realidad planteada. Hernández, Fernández y Baptista (2014) concretaron que la exploración es aplicada ya que tiene como objetivo hacer uso de conocimientos ya existentes.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, dado que se busca observar los fenómenos del servicio de Apoyo Técnico Electoral en su ambiente para luego analizarlos, sin manipulación alguna. En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que el estudio no experimental es aquel que se realiza sin que se manipule de manera premeditada las variables, observando los fenómenos en su ambiente natural para su análisis. Es decir, se trata de estudios en los que las variables no sufren variaciones intencionales.

Enfoque de investigación

El enfoque de la exploración es cuantitativo, dado que de esta manera se empleará instrumentos de recolección de datos para medir y probar el grado de correlación de las variables de control de gestión y toma de decisiones. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional con el fin de detallar la realidad del servicio de Apoyo Técnica Electoral, las situaciones y eventos que se presentan para brindar dicho servicio, la forma y característica de cómo las personas y grupos de interés intervienen en las etapas del servicio. Se espera lo más relevante del proceso de Apoyo Técnico Electoral.

En este sentido se mencionan que los estudios descriptivos examinan las propiedades y peculiaridades significativas de cualquier fenómeno que se estudie. Describe tendencias de un grupo, población, entidades, procesos, objetos u otros objetos de análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Operacionalización de las variables

En la tabla de operacionalización siguiente se detallan las variables, dimensiones, indicadores y escalas de medición correspondiente.

Tabla 1. Operacionalización

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA DE INSTRUMENTOS	
Control de Gestión	Juan F. Pérez-carballo Veiga (2013), el control de gestión es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización	Se medirán las variables de investigación mediante la identificación de las dimensiones e indicadores e instrumentos de medición.	Estructura	1	Unidades a controlar	1	Liker N= Nunca CN=Casi Nunca AV=A veces CS=Casi Siempre S=Siempre	Encuesta / Cuestionario
				2	Objetivos	2		
				3	Responsabilidad asignada	3		
				4	Criterios de evaluación	4		
			Proceso	5	Formulación de objetivos y planes	5-6		
				6	Registro y medición de resultados	7-8		
				7	Análisis de desviaciones	9		
				8	Selección de acciones correctivas	10		
				9	Implantación y seguimiento	11		
				10	Informe de resultados	12		
				11	Informes de control	13		
		Sistema de información						

Toma de Decisiones	Robbins y Coulter (2018) Proceso más complejo y amplio que simplemente elegir entre alternativas, incluye identificar un problema, elegir una alternativa y evaluar la eficacia de dicha solución.	Identificación del problema	12	Problema	14-15
		Ponderación de criterios	13	Criterios	16
		Desarrollo y análisis de alternativas	14	Establecer valor	17
			15	Alternativas	18
			16	Análisis	19
		Selección e implementación de alternativa	17	Selección	20-21
			18	Implementación	22
		Evaluación de la decisión	19	Evaluación de resultado	23
	20	Seguimiento	24		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

Es el conjunto de todos los casos que tienen características en común para el objeto de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2014). Para este caso está constituida por 40 colaboradores del área que realiza el Servicio de Apoyo Técnico Electoral en una institución pública.

Muestra

Es un subconjunto de elementos que pertenecen a la población total de interés, para aplicar la recolección de datos, y que se definen y delimitan con anterioridad y debe representar a dicha población. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para el estudio se aplicará los instrumentos de recolección de datos a la totalidad de la población, es decir, a los 40 colaboradores, por lo que se constituye como una muestra censal.

Muestra censal

La muestra censal permite recolectar datos de toda la población con el fin de obtener la información de toda el área estudiada. (Silva, 2014)

Muestreo

En el caso del muestreo, como se ha seleccionado la muestra censal, no se requiere realizar el muestreo de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Se utilizó la técnica de recopilación de datos mediante el análisis documental, obteniéndolas de fuentes secundarias, pero confiables, es así que, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que la técnica de recopilación de información, se empleará la aplicación de una encuesta a los servidores del servicio de Apoyo Técnico Electoral, técnica que es considerada como un diseño o disciplina para recopilar datos y se puede aplicar para cualquier tipo de indagación.

La encuesta, técnica de recojo de datos a través de interrogaciones a individuos con la finalidad de obtener de forma sistemática los conceptos que derivan de una problemática (López y Fachelli, 2015)

Se debe tener en cuenta que, la técnica de recolección de información sigue una secuencia de instrucciones con el fin de obtener información y datos relevantes que luego serán analizados por el investigador.

Instrumentos de recolección de datos

En la etapa de recolección de información se realizó utilizando una encuesta, la cual permite recabar información real de la problemática del problema planteado, considerando la propia perspectiva y calificación de los colaboradores involucrados en el servicio. La ejecución de la encuesta permitirá obtener información y medir ambas variables de la investigación, en el mismo momento, pudiendo de esta manera alcanzar los objetivos y comprobando la hipótesis propuesta. Según afirma Hernández (2014) la encuesta es un instrumento que captura información estructurada de la población objeto de estudio.

Para el estudio, de acuerdo con la técnica escogida, se empleó como herramienta el cuestionario, el mismo que aborda 24 ítems entre el control de gestión y la toma de decisiones.

Se debe precisar que el instrumento de recolección de datos (o cuestionarios) cumple con los requisitos básicos para que sea considerado en la investigación científica, que son confiabilidad y validez. De esta manera, en la investigación se aplicó el instrumento validado y confiable, lo que permite obtener información útil para resolver los planteamientos y problemática que se analizaron.

Validez

La validez del instrumento, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que cuanto más se correspondan los efectos de la herramienta de control de gestión con la toma de decisiones, la validez será mejor, por lo tanto, el método del juicio de expertos tiene como propósito la colaboración de docentes con grado de Maestría o Doctorado.

Tabla 2
Validación del instrumento de recolección de datos por Juicios de experto

Expertos	Calificación
Dra. Zavala Alfaro, Fanny	Si aplica
Dr. Carranza Estela, Teodoro	Si aplica
Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel	Si aplica
Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka	Si aplica

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento es el grado de obtener resultados similares al someterlo a repeticiones de aplicación. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para comprobar la confiabilidad del instrumento, se empleó la prueba estadística “Alfa de Cronbach”, considerando que el cuestionario tiene la escala de Likert.

Tabla 3
Escala de coeficiente correlación

COEFICIENTE	RELACIÓN
0.81 a 1	Muy alto
0.61 a 0.80	Alto
0.41 a 0.60	Moderado
0.21 a 0.40	Baja
0 a 0.20	Muy baja

Fuente: Ruiz, C. (2013) Instrumentos y técnicas de investigación educativa: un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos (3. Ed.). Texas: Danaca training and consulting.

Tabla 4

Alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	0.0
Total		20	100.0

Fuente: SPSS versión 20.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad
Control de Gestión

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.872	13

Fuente: SPSS versión 20.

Tomando en cuenta el cuadro de rangos establecido por la escala de coeficiente de correlación (Tabla 3), el alfa de Cronbach 0.872 es considerado una confiabilidad muy alta para la variable Control de Gestión.

Del mismo modo se realizó se realizó el alfa de Cronbach a la variable Toma de decisiones.

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad
Toma de Decisiones

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.885	11

Fuente: SPSS versión 20.

Tomando en cuenta el cuadro de rangos establecido por la escala de coeficiente de correlación (Tabla 3), el alfa de Cronbach 0.885 es considerado una confiabilidad muy alta para la variable Toma de decisiones.

2.5. Procedimiento

Se realizará la recolección de los datos del Apoyo Técnico Electoral realizado en el año 2019. Realizándose encuestas a los colaboradores de la entidad pública que realiza el servicio, para profundizar la problemática y descripción.

Así mismo se hace la observación, interpretación e integración de los resultados, ello a través de las conexiones de las dimensiones y los indicadores; y, el contraste con el marco conceptual existente.

2.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos se recolectó información respetando las instrucciones establecidas en la metodología de trabajo, sistematizando dichos datos, para su posterior análisis descriptivo, en tablas de frecuencia o gráficos de las dos variables analizadas en la investigación, que son el control de gestión y la toma de decisiones, de acuerdo con Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2014), lo que permitirá la interpretación de los resultados.

Posteriormente, se realizó el análisis inferencial para la comprobación de la relación entre las variables a través de hipótesis plantadas según Juárez, Villatoro y López (2002), quienes manifiestan que se deben apreciar las propiedades partiendo de un modelo de preguntas, consiguiendo de esta manera distinguir relación entre mudables y creando consecuencias.

2.7. Aspectos éticos

Dentro del estudio se ha tomado como base el código de ética de la Universidad Cesar vallejo, donde se establece que los investigadores debemos citar correctamente las fuentes de consulta, evitando así el plagio; es por ello que la investigación está basada en el principio de veracidad de las respuestas, autenticidad, respeto por los saberes previos, citando a los autores con claridad, el respeto por las ideologías religiosas, políticas y morales, así como también con el aspecto jurídico y ético, además del respeto a la privacidad, brindado de anonimato a los sujetos participantes en el estudio.

III. Resultados

Análisis descriptivo

En esta sección, se presentan tablas y figuras de las variables y dimensiones de la investigación realizada, las cuales se describen a continuación:

Tabla 7

Nivel de percepción del control de gestión en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

		CONTROL DE GESTIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	47,5	47,5	47,5
	Regular	20	50,0	50,0	97,5
	Bueno	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se establece que el 50% de los encuestados expresaron que el control de gestión en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019 es **regular**; refiriéndose así a que debe fortalecerse un sistema de control para mejorar la gestión en el Apoyo Técnico Electoral.

Figura 1

Nivel de percepción del control de gestión en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

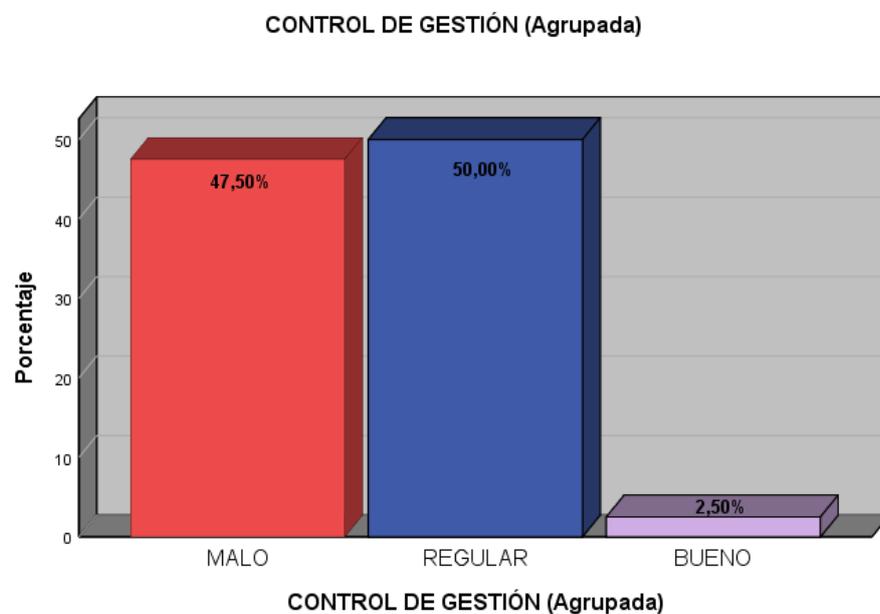


Tabla 8

Nivel de percepción de la estructura en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

ESTRUCTURA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	33	82,5	82,5	82,5
	Regular	6	15,0	15,0	97,5
	Bueno	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se establece que un considerable porcentaje de los de los encuestados (82,5%) expresaron como **malo** el cumplimiento a temas relacionados con la estructura en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019; lo cual denota la urgencia de realizar mejoras a nivel estructural en el Apoyo Técnico Electoral.

Figura 2

Nivel de percepción de la estructura en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

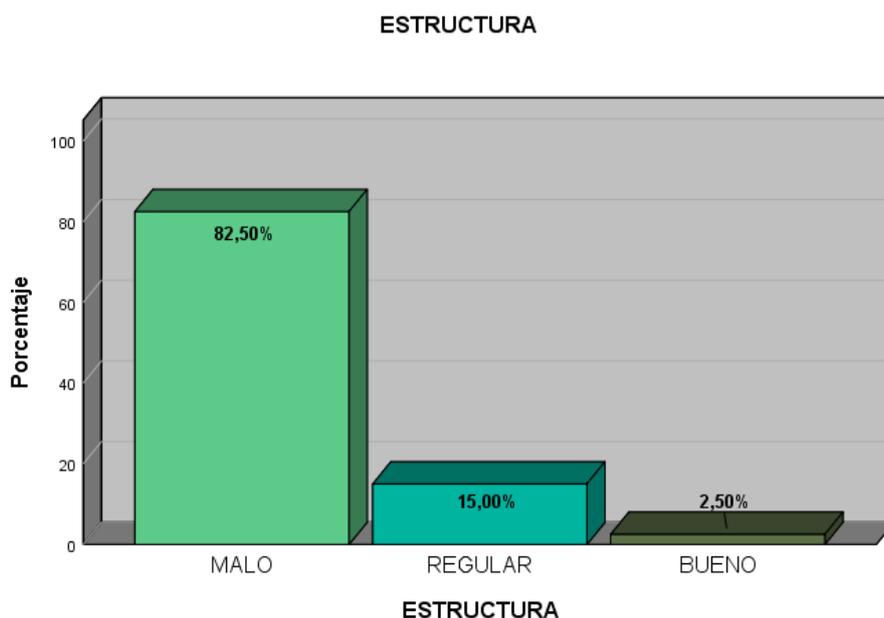


Tabla 9

Nivel de percepción del proceso en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

PROCESO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	21	52,5	52,5	52,5
	Regular	18	45,0	45,0	97,5
	Bueno	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se establece que el 52,5% de los encuestados calificaron como **malo** el proceso en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019; lo cual indica enfatizar en el conocimiento del proceso del Apoyo Técnico Electoral para la mejora de éste.

Figura 3

Nivel de percepción del proceso en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

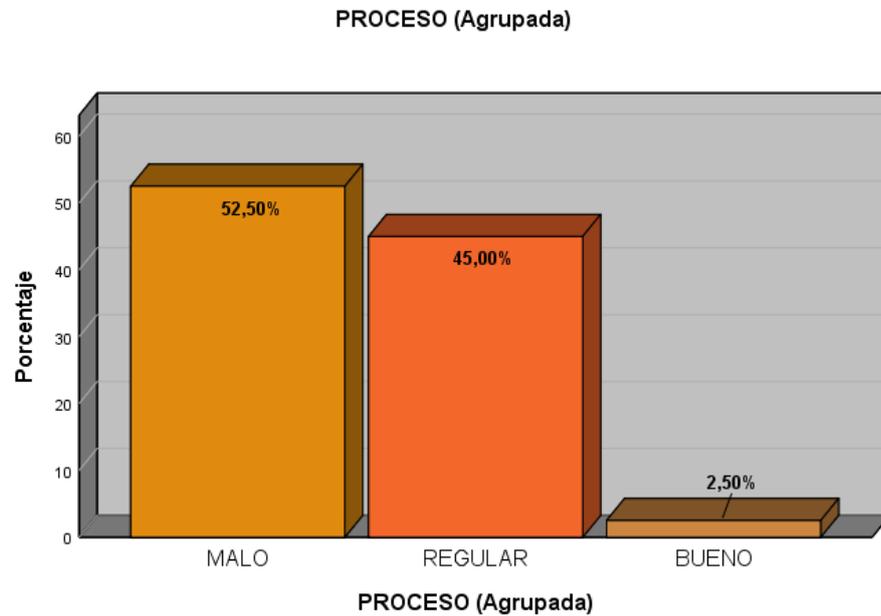


Tabla 10

Nivel de percepción del sistema de información en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	26	65,0	65,0	65,0
	Regular	9	22,5	22,5	87,5
	Bueno	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se establece que un considerable porcentaje de los de los encuestados (65%) consideraron como **malo** el sistema de información en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019; lo cual revela que se debe fortalecer los sistemas de información que pueden apoyar la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral.

Figura 4

Nivel de percepción del sistema de información en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN (Agrupada)

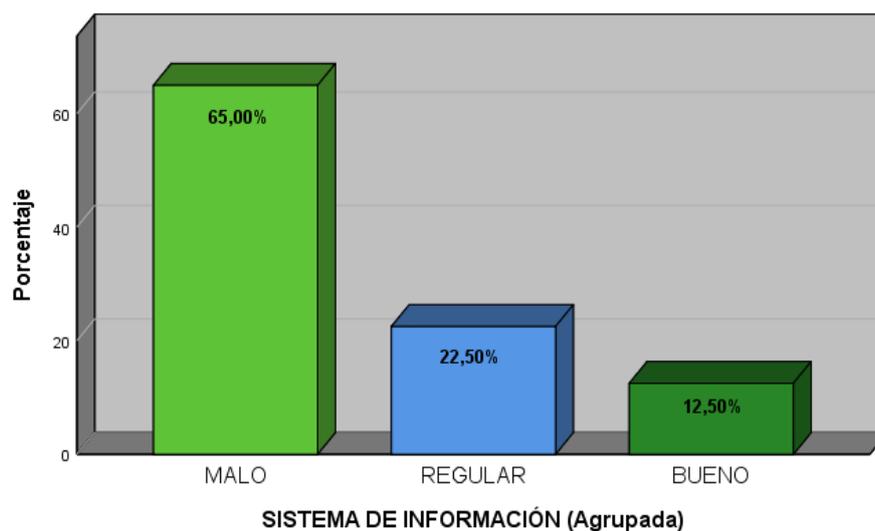


Tabla 11

Nivel de percepción de la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

TOMA DE DECISIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	37,5	37,5	37,5
	Regular	24	60,0	60,0	97,5
	Bueno	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se registró que un 60% de los encuestados calificaron como **regular** la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019 no son las adecuadas; lo cual se puede poner énfasis en oportunidades de mejora para conseguir un mejor entendimiento en la toma de decisiones y de esta forma cubrir la brecha que existe, mejorar los niveles de comunicación y así la toma de decisiones.

Figura 5

Nivel de percepción de la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

TOMA DE DECISIONES (Agrupada)

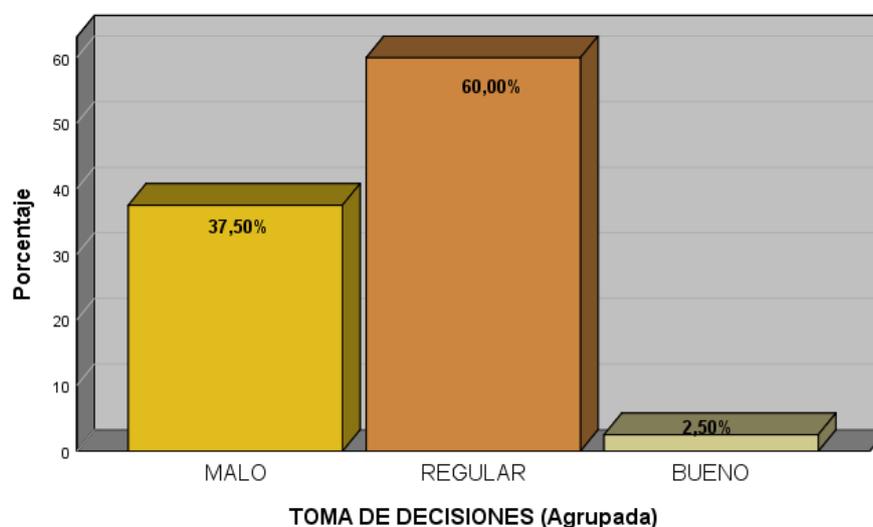


Tabla 12

Nivel de percepción de la identificación del problema en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	17.5	17.5	17.5
	Regular	31	77.5	77.5	95
	Bueno	2	5	5	100
	Total	40	100	100	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se establece que un 77,5% de los encuestados expresaron como **regular** la identificación del problema en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019; siendo esta una oportunidad de mejora para implementar mecanismos o procedimientos para la identificación de un problema reduciendo así la brecha.

Figura 6

Nivel de percepción de la identificación del problema en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

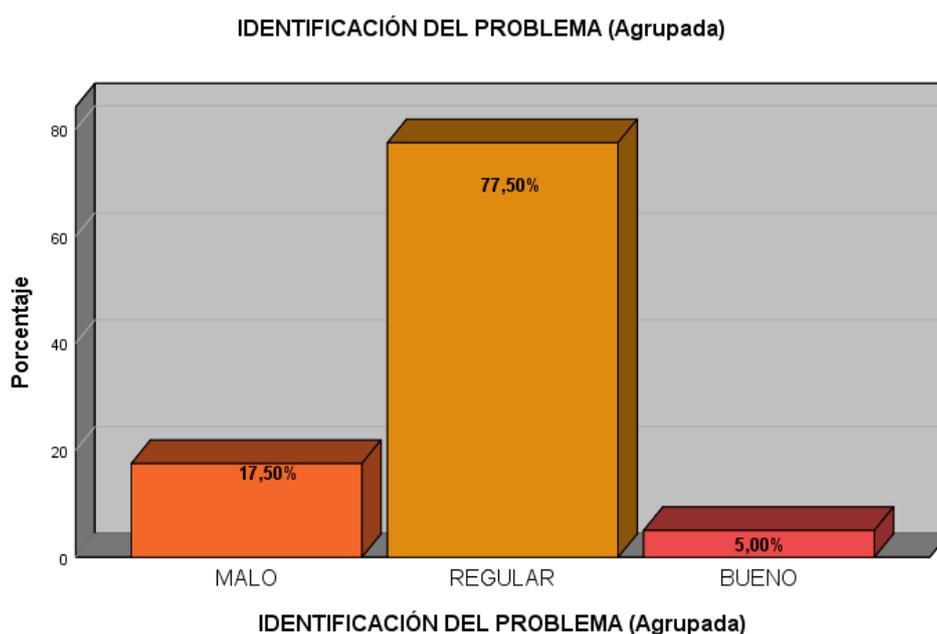


Tabla 13

Nivel de ponderación de criterios en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

PONDERACIÓN DE CRITERIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	39	97.5	97.5	97.5
	Regular	1	2.5	2.5	100
	Bueno	40	100	100	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se establece que un 97,5% de los encuestados calificaron como **malo** la ponderación de criterios en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019; en virtud a los resultados obtenidos se percibe una alta concentración de descontento por parte de los colaboradores ante inacción por parte de los responsables del Apoyo Técnico Electoral, lo cual permite identificar una gran brecha que debe ser cubierta por acciones correctivas, pudiendo ser estas un focus group, casuísticas de problemas presentados, entre otros.

Figura 7

Nivel de percepción de la ponderación de criterios en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

PONDERACIÓN DE CRITERIOS (Agrupada)

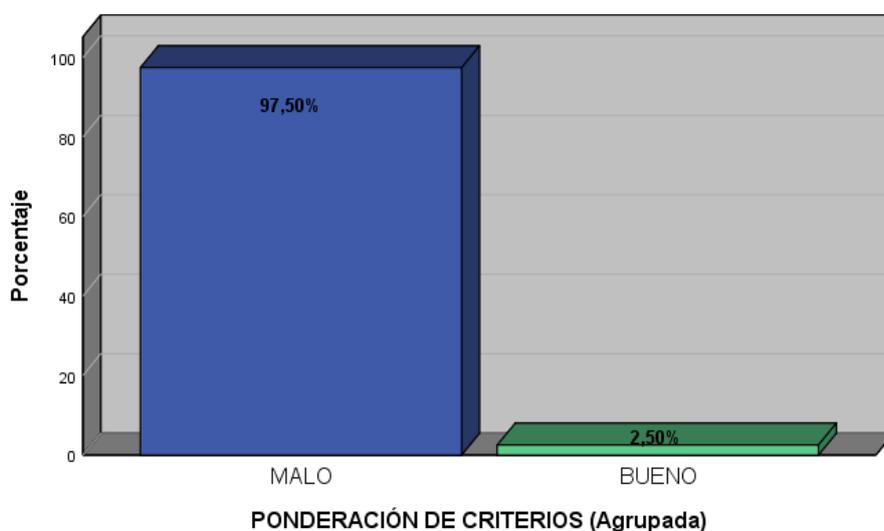


Tabla 14

Nivel de ponderación de desarrollo y análisis en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

DESARROLLO Y ANÁLISIS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	27.5	27.5	27.5
	Regular	23	57.5	57.5	85
	Bueno	6	15	15	100
Total		40	100	100	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se establece que un 57,5% de los encuestados expresaron como **regular** el desarrollo y análisis de las alternativas a solucionar los problemas no es óptimo en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019; refiriéndose así a que se debe reforzar el análisis y el desarrollo de las alternativas de solución a los problemas presentados con actualización de conocimientos y basándose también en estadísticos e históricos del Apoyo Técnico Electoral.

Figura 8

Nivel de percepción del desarrollo y análisis de alternativas en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

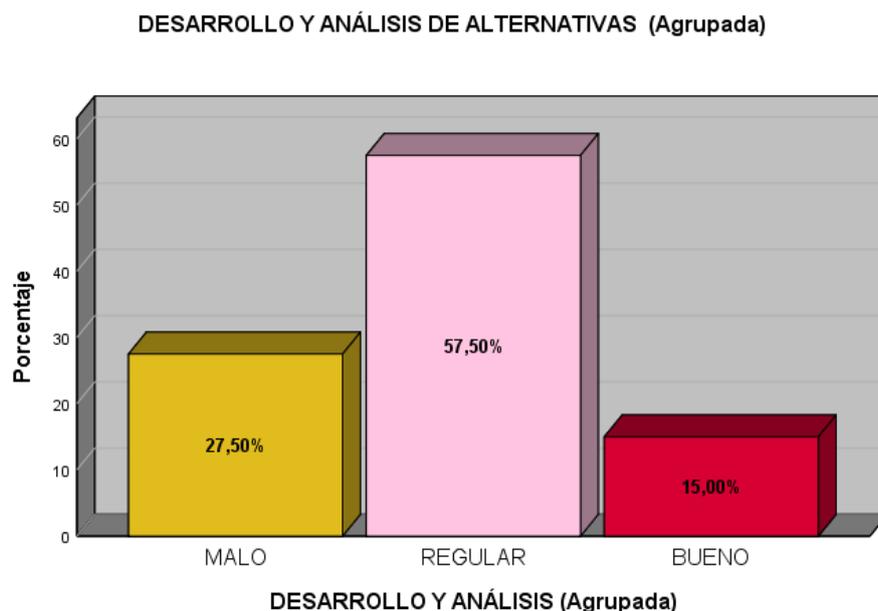


Tabla 15

Nivel de ponderación de selección e implementación de alternativa en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

**SELECCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVAS
(Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	57.5	57.5	57.5
	Regular	16	40	40	97.5
	Bueno	1	2.5	2.5	100
	Total	40	100	100	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se establece que un 57,5% de los encuestados señalaron como **malo** la selección e implementación de alternativas en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019; refiriéndose así a que hay deficiente conocimiento de cómo tratar la solución de problemas que se presenten, por ello se debe aprovechar lo expuesto para establecer mejoras para un mejor proceso de Apoyo Técnico Electoral.

Figura 9

Nivel de percepción de la selección e implementación de alternativas en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

SELECCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVAS (Agrupada)

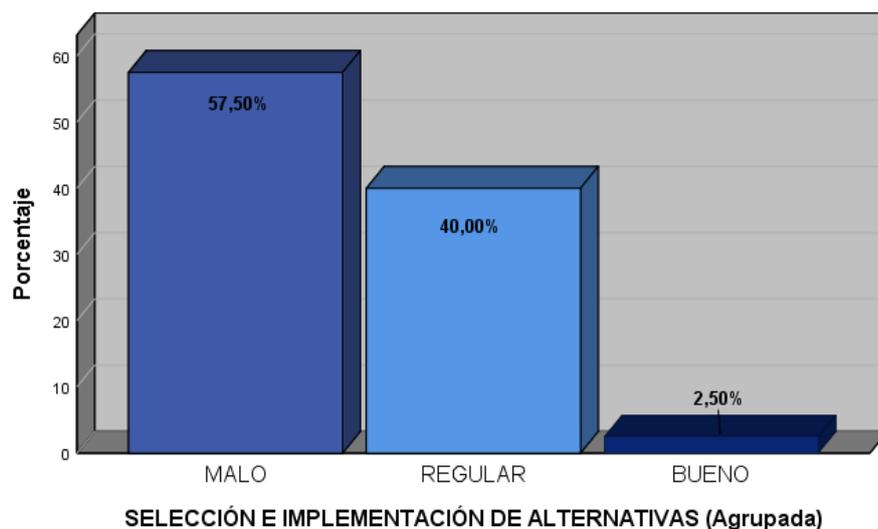


Tabla 16

Nivel de ponderación de evaluación de la decisión de alternativa en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

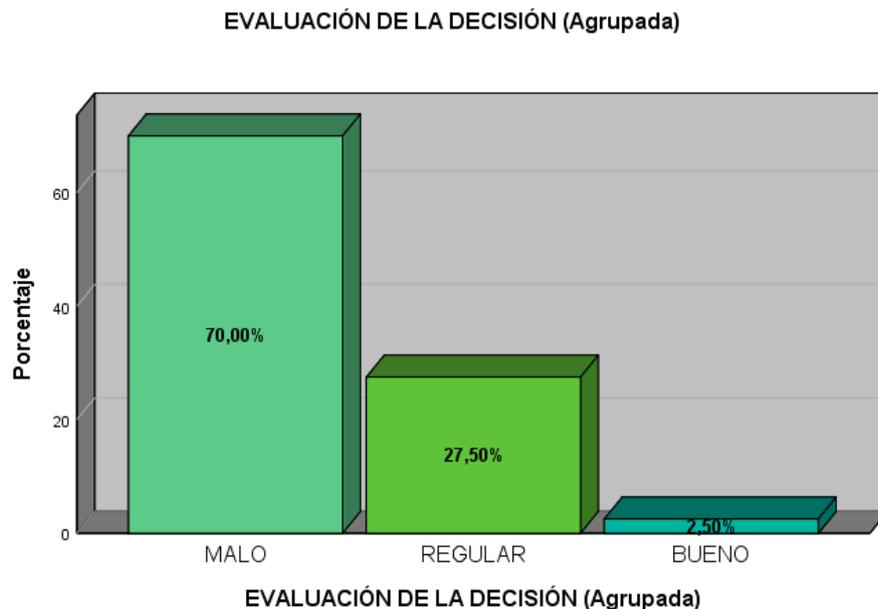
EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	28	70	70	70
	Regular	11	27.5	27.5	97.5
	Bueno	1	2.5	2.5	100
	Total	40	100	100	

Fuente: SPSS Versión 20

Análisis: Se establece que un 70% de los encuestados expresaron como **malo** la evaluación de la decisión en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019; analizando así que se debe establecer un evaluador de decisiones tomadas, es decir u seguimiento si la decisión tomada ha sido la adecuada, a través de controles de los resultados obtenidos para la mejora de Apoyo Técnico Electoral.

Figura 10

Nivel de percepción de la evaluación de la decisión en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019



Análisis inferencial

Para realizar la prueba de hipótesis de trabaja con un rango de coeficientes de correlación establecido, tal como muestra la Tabla 17.

Tabla 17

Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista. (2014) Metodología de la Investigación (6. Ed.) México: McGraw-Hill

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre el control de gestión y la toma de decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

H₀: No existe relación entre el control de gestión y la toma de decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

Tabla 18

		Correlaciones		
		CONTROL DE GESTIÓN	TOMA DE DECISIONES	
Rho de Spearman	CONTROL DE GESTIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	TOMA DE DECISIONES	Coefficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS Versión 20

Se visualizan los resultados (tabla 18) del coeficiente de correlación y con un nivel de significancia entre las variables. Analizando que el Control de Gestión se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019, donde la correlación es 0,907** simbolizando una buena correlación positiva muy alta entre las variables y sig = 0,000 siendo altamente significativo, afirmando que hay relación positiva entre las variables.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre la estructura con la toma de decisiones que se toma en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

H₀: No existe relación entre la estructura con la toma de decisiones que se toma en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

Tabla 19

		Correlaciones		
		ESTRUCTURA	TOMA DE DECISIONES	
Rho de Spearman	ESTRUCTURA	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,692**	
		N	40	
	TOMA DE DECISIONES	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS Versión 20

Se muestran los resultados (tabla 19) del coeficiente de correlación de Spearman y con un nivel de significancia entre las variables. Analizando que la Estructura se relaciona moderadamente con la Toma de Decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019, donde la correlación es 0,692** representando una correlación positiva moderada y sig = 0,000 siendo significativo, afirmando que existe correlación.

Hipótesis específica 2

HE₂: Existe relación entre el proceso y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

H₀: No existe relación entre la estructura y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

Tabla 20

Correlación del proceso y la toma de decisiones

		Correlaciones	
		PROCESO	TOMA DE DECISIONES
Rho de Spearman	PROCESO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,966**
		N	40
	TOMA DE DECISIONES	Coefficiente de correlación	,966**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

Fuente: SPSS Versión 20

En la tabla 20 se indican los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y con un nivel de significancia entre las variables. Analizando que el proceso se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019, donde la correlación es 0,966** demostrando una correlación positiva muy alta y sig = 0,000 siendo altamente significativo, afirmando que existe relación positiva en ambas variables.

Hipótesis específica 3

HE₃: Existe relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

H₀: No existe relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

Tabla 21

Correlación de Sistema de información y toma de decisiones

		Correlaciones		
			SISTEMA DE INFORMACIÓN	TOMA DE DECISIONES
Rho de Spearman	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	TOMA DE DECISIONES	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: SPSS Versión 20

En la tabla 21 se expresaron los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y con un nivel de significancia entre las variables. Analizando que el sistema de información se relaciona significativamente con la Toma de Decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019, donde la correlación es 0,811** indicando una correlación positiva alta y sig = 0,000 siendo altamente significativo, comprobando que existe relación positiva entre las variables.

IV. Discusión

La investigación tuvo como objeto determinar la relación entre el control de gestión y la toma de decisiones en el apoyo técnico electoral en una entidad pública en Lima 2019. Mediante el tratamiento estadístico de los datos recolectados en la presente investigación se encontró la existencia de relación con un nivel de correlación positiva considerable de $r=0.907$ en la escala de Likert, y un nivel de sig. > 0.05 , es decir $p=0,000$ aceptando la hipótesis alterna, encontrando la respuesta a la hipótesis de que el control de gestión se relaciona significativamente con la toma de decisiones, llegando así a cumplir el objetivo general. El resultado se contrasta con el estudio de Panduro (2017), quien presentó su estudio la relación entre Control interno y Toma de decisiones estableciendo que un control representa una pieza primordial en toda organización. De esta manera, mediante la prueba de Spearman resultó positiva moderada entre las variables Control interno y toma de decisiones, además su hipótesis obtuvo un nivel de sig. de $0,000 > 0.05$ donde concluyó que pudo corroborar su hipótesis alterna comprobando la relación entre sus variables. Se coincide con la tesis de Panduro, en que implementar sistemas de control es una pieza fundamental para toda organización; así lo respalda Chiavenato (2014 citando a Ernest Dale) mediante la teoría del proceso administrativo, el control puede asegurar que los resultados obtenidos sean los planificados.

En relación con el objetivo específico 1 planteado en esta investigación respecto a la relación entre la estructura y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública. Mediante la prueba Rho de Spearman se analizó que tiene un nivel $0,692$ y un nivel de sig. de $0,000 > 0.05$, es decir tiene una correlación positiva media, aceptando con ello la hipótesis alterna, a lo cual es corroborado por el estudio de Vivanco (2018), quien investiga la “Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del Centro médico San Pablo” establece que el diseño organizacional es la determinación de la estructura para la asignación de actividades, responsabilidades y las interrelaciones entre los colaboradores con la alta dirección de una Organización. Según el resultado obtenido en Rho Spearman de $r=0.614$ y la significancia $0,000$ demostrando así que las variables tienen una correlación positiva moderada. Se coincide así con Chiavenato (2014, que cita a Max weber) quien hace énfasis mediante la teoría estructuralista en la búsqueda de la realización de objetivos organizacionales e individuales de manera balanceada.

En relación con el objetivo específico 3 planteado en esta investigación corresponde a la relación entre el proceso y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019. Mediante la prueba de Rho Spearman se reveló que tiene un nivel de correlación de $r=0,966$ y un nivel de significancia de $0,000 > 0.05$ indicando que hay una correlación significativa positiva muy alta. Por lo tanto, se confirma que existe relación entre el proceso y la toma de decisiones en el apoyo técnico electoral en una entidad pública, quedando demostrado el objetivo específico 2. De acuerdo con Choez (2017) establece que los procedimientos, autorizaciones en las operaciones y rendiciones de cuentas en forma pertinente y eficaz permiten la agilización de sus procesos para atenciones oportunas y de esta manera se podrá realizar la toma de decisiones adecuadamente. Este estudio tiene un nivel de correlación de $p=0,850$ y un nivel de significancia de $r=0,000$ entre las variables, mostrando relación positiva alta entre sus variables de estudio. Chiavenato (2014, citando a Ernest Dale) manifiesta mediante la teoría del proceso Administrativo que el proceso tiene como finalidad lograr máximos resultados mediante la coordinación de actividades y recursos humanos que integran la organización.

En relación con el objetivo específico 3 planteado en esta investigación concerniente a la relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública. Mediante las pruebas estadísticas con Rho se demostró que hay un nivel de correlación de $r=0.811$ y un nivel de significancia $0,000 > 0.05$, es decir $p=0,000$ donde se acepta la hipótesis que establece que existe relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en el apoyo técnico electoral en una entidad pública, quedando demostrado el objetivo específico 3. Según Valles y Villacorta (2017) establecen que un sistema de información ayudara a toda institución a la toma de decisiones, siempre que la información sea veraz y rápida. Este estudio tiene un nivel de correlación de $p=0,750$ y un nivel de $r=0,000$ entre las variables, lo que indica la correlación medio alta positiva entre ambas variables. Chiavenato (2014, citando a Max Weber) mediante la teoría estructuralista revela que la comunicación involucra a los trabajadores y la transmisión de información eficaz a la alta dirección.

V. Conclusiones

Primera

Se determinó la relación entre el control de gestión con la toma de decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019, teniendo como resultado un 90,7% de correlación.

Segunda

Se comprobó la relación entre la estructura con la toma de decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019, teniendo como resultado de un 69,2% de correlación, siendo esta moderada.

Tercera

Se verificó la relación entre el proceso y la toma de decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019, teniendo como resultado de 96,6% de correlación.

Cuarta

Se observó la relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019, teniendo como resultado un 81,1% de correlación.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda perfeccionar los sistemas de control de gestión con la finalidad de asegurar que los resultados obtenidos en el servicio de Apoyo Técnico Electoral vayan acordes con lo planificado.

Segunda

Se recomienda brindar las condiciones laborales que permitan a los colaboradores identificarse con el propósito y objetivos de los servicios del Apoyo Técnico electoral con la finalidad que conozcan y valoren la importancia de cada etapa del servicio brindado, adoptando así las acciones necesarias y oportunas ante la comunicación de los responsables del servicio.

Tercera

Se recomienda la identificación de tareas o acciones que no aporten valor agregado al proceso de Apoyo técnico electoral para que sean reformulados con la finalidad de agilizar el servicio, permitiendo así realizar procesos más eficientes y eficaces, reduciendo a su vez la discrecionalidad en la toma de decisiones antes la ocurrencia de posibles divergencias en las acciones que se realizan para cumplir con el servicio.

Cuarta

Se recomienda mantener canales de transferencia de información veraz y oportuna que involucre a todos los colaboradores para así potenciar una correcta transmisión de información de manera horizontal y vertical en la estructura de la empresa.

Referencias

- Begazo Villanueva, J. (2014). La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana. *Gestión en el Tercer Milenio*, 17-II(34).
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8va. ed.). México: McGrawHill - Interamericana Editores S.A.
- Choez Machuca, W. (2017). *El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera S.R.L. 2015-2016*. Cajamarca.
- Corcuera Obezo, N. (2018). *Relación entre la gestión de la información y la toma de decisiones en las Comisiones Metropolitanas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima.
- División de control de Gestión Pública - DIPRES. (2019). Resultado Evaluaciones Segundo Trimestre 2019. *Resultados Evaluaciones Segundo Trimestre 2019*.
- Gamboa Poveda, J., Puente Tituaña, S. P., & Vera Franco, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*, 3(8), 487-502.
- Giraldo, J., Jimenez, j., & Tabares, M. (2015). Integrating Business Process Management and Data Mining for Organizational Decision Making. *Research in Computing Science*, 100, 89-102. Obtenido de https://www.rcs.cic.ipn.mx/2015_100/Integrating%20Business%20Process%20Management%20and%20Data%20Mining%20for%20Organizational%20Decision%20Making.pdf
- Hernández Madrigal, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: Conceptos básicos como marco para la investigación. 42.
- Hernández Samiperi, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México: McGrawHill.
- Juárez, F., & Villatoro, J. A. (2002). *Apuntes de estadística Inferencial*. Mexico D. F.

- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1ra. ed.). (C. Commons, Ed.) Barcelona, España. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- López-Valeiras, E., Gomez-Conde, J., & Naranjo-Gil, D. (2016). Relación entre los sistemas de contabilidad y control de gestión y los sesgos en la evaluación y toma de decisiones. *Revista de la Facultad de Economía - Universidad Militar Nueva Granada, XXIV(1)*, 13-24.
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. T., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica, 4(4)*, 206-240.
- Panduro Ríos, J. R. (2017). *Control interno y toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016*. Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Pérez-Carballo Veiga, J. F. (2013). *Control de la gestión empresarial* (Octava ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Rahimi, F., Møller, C., & Hvam, L. (2016). Business process management and IT management: The missing integration. *International Journal of Information Management, 36(1)*, 142-154. Obtenido de https://backend.orbit.dtu.dk/ws/portalfiles/portal/127592101/Business_process_Management_and_IT_management_The_missing_link.pdf
- Reniec. (2018). *Directiva 401 - Apoyo Técnico Electoral*. Reniec, Lima.
- República, P. d.-C. (1997). *Ley Orgánica de Elecciones*. Lima.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Décimotercera ed.). México: Pearson.
- Ruiz Bolívar, C. (2013). *Instrumentos y técnicas de investigación educativa* (3ra. ed.). Houston, Texas: DANAGA Training and Consulting. Obtenido de https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_-_Carlos_Ruiz-Bolivar.pdf

Silva M. , J. (2014). *Metodología de la investigación: elementos básicos*. (E. Co-Bo, Ed.) Caracas.

Valles García, L., & Villacorta Velásquez, P. (2017). *Relación entre el sistema de información y la toma de decisiones en la Red de Salud Picota, 2016*. Universidad César Vallejo, Tarapoto.

Vivanco Alva, L. (2018). *Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del Centro médico “San Pablo” San Juan de Lurigancho 2018*. Universidad César Vallejo, Lima.

Yáñez Alvarado, G. (2016). *Propuesta sistema de control de gestión empresa ChileExpress*. Universidad de Chile, Santiago.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia: Control de Gestión y Toma de Decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad pública en Lima 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el control de gestión y la toma de decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad Pública en Lima 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la estructura con la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad Pública en Lima 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el proceso con la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral en una entidad Pública en Lima 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el sistema de información con la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad Pública en Lima 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el control de gestión y la toma de decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad Pública en Lima 2019</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la estructura con la toma de decisiones en el Apoyo Técnico electoral de una entidad Pública en Lima 2019</p> <p>Determinar la relación entre el proceso con la toma de decisiones en el Apoyo Técnico electoral de una entidad Pública en Lima 2019</p> <p>Determinar la relación entre el sistema de información con la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad Pública en Lima 2019</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre el control de gestión y la toma de decisiones del Apoyo Técnico Electoral de una entidad Pública en Lima 2019</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe correlación entre la estructura con la toma de decisiones que se toma en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad Pública en Lima 2019</p> <p>Existe correlación entre el proceso con la toma de decisiones en el Apoyo Técnico electoral de una entidad Pública en Lima 2019</p> <p>Existe correlación entre la medición del desempeño con la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad Pública en Lima 2019</p>	Control de Gestión	Juan F. Pérez-carballo Veiga (2013), el control de gestión es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización	Se determina el nivel medición de la variable control de procesos a través de la estructura, proceso y sistemas de información.	Estructura	Unidades a controlar	
							Objetivos	
							Responsabilidad asignada	
							Criterios de evaluación	
							Proceso	Formulación de objetivos y planes
								Registro y medición de resultados
								Análisis de desviaciones
								Selección de acciones correctivas
								Implantación y seguimiento
							Sistema de información	Informe de resultados
Informes de control								
<p>Identificación del problema</p> <p>Ponderación de criterios</p> <p>Desarrollo y análisis de alternativas</p> <p>Selección e implementación de alternativa</p> <p>Evaluación de la decisión</p>	Problema	Criterios						
		Establecer valor						
		Alternativas						
		Análisis						
		Selección						
		Implementación						
		Evaluación de resultado						
		Seguimiento						
Toma de Decisiones	Robbins y Coulter (2018) Proceso más complejo y amplio que simplemente elegir entre alternativas, incluye identificar un problema, elegir una alternativa y evaluar la eficacia de dicha solución.	Se determina el nivel medición de la variable de la toma de decisiones a través de las fases para la toma de decisiones para el proceso.	Identificación del problema					
				Ponderación de criterios	Criterios			
					Establecer valor			
				Desarrollo y análisis de alternativas	Alternativas			
					Análisis			
				Selección e implementación de alternativa	Selección			
					Implementación			
				Evaluación de la decisión	Evaluación de resultado			
Seguimiento								

ANEXO 2

“CONTROL DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN EL APOYO TÉCNICO ELECTORAL EN UNA ENTIDAD PÚBLICA EN LIMA 2019”

OBJETIVO: Determinar la relación entre el Control de Gestión y la Toma de Decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

CASI NUNCA	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	En el Apoyo Técnico Electoral existe un control establecido					
2	En el Apoyo Técnico Electoral se verifica el cumplimiento de los objetivos institucionales					
3	Los responsables del Apoyo Técnico Electoral realizan sus funciones adecuadamente					
4	El Apoyo Técnico Electoral tiene criterios de evaluación para el servicio					
5	El apoyo técnico tiene establecidos objetivos por procesos					
6	Se planifican las actividades y tareas del Apoyo Técnico Electoral					
7	El Apoyo Técnico Electoral lleva un registro de los expedientes atendidos					
8	El Apoyo Técnico Electoral según su proyección obtiene los resultados esperados					
9	El Apoyo Técnico Electoral presenta desviaciones entre las metas trazadas y los resultados					
10	Se seleccionan acciones correctivas para mejorar los resultados obtenidos					
11	Se implementan mejoras y se hace seguimiento de dichas mejoras					
12	En Apoyo Técnico Electoral se realizan informes de resultados					
13	Se realiza un informe de control del Apoyo Técnico Electoral					
14	En el Apoyo Técnico Electoral se identifican los problemas a tiempo					
15	Es fácil la identificación del problema en Apoyo Técnico Electoral					
16	Los problemas presentados en el Apoyo Técnico Electoral se ponderan por criterios					
17	Los criterios con los que se toman las decisiones en el Apoyo Técnico Electoral tienen un valor establecido					
18	En Apoyo Técnico Electoral se lista una serie de alternativas de solución para los problemas presentados					
19	Las alternativas de solución son analizadas minuciosamente ante de escoger la más adecuada para la solución del problema					
20	El jefe del Apoyo Técnico Electoral selecciona adecuadamente la alternativa de solución					
21	En Apoyo Técnico Electoral existe una técnica de selección de alternativas de solución a los problemas					
22	Las alternativas de solución son implementadas estratégicamente para la solución del problema					
23	El jefe del área evalúa los resultados ante la solución de los problemas que se presentan					
24	En el Apoyo Técnico Electoral se realiza un seguimiento de las decisiones tomadas y los resultados obtenidos					

Gracias por su colaboración

ANEXO 3

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P24 2 Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
8	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
11	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4
12	4	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	4
13	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
14	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	4
17	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
21	2	2	4	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	4
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

10:58 p.m. 30/11/2019

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P24 2 Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	4
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
26	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	4
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
28	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	4
29	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
31	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
32	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	4
33	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4
34	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
35	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4
36	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
37	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
38	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
39	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
41																								
42																								
43																								
44																								
45																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

10:59 p.m. 30/11/2019

ANEXO 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS					
Título de la investigación: "CONTROL DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN EL APOYO TÉCNICO ELECTORAL EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2019"					
Apellidos y nombres del investigador: Daniela Elizabeth Cabrera Chepe					
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Luna Camargo Hagoly Ertike</u>					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		
			ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	
CONTROL DE GESTIÓN	ESTRUCTURA	UNIDADES A CONTROLAR	En el Apoyo Técnico Electoral existe un control establecido	✓	
		OBJETIVOS	En el Apoyo Técnico Electoral se verifica el cumplimiento de los objetivos institucionales	✓	
	RESPONSABILIDAD ASIGNADA	Los responsables del Apoyo Técnico Electoral realizan sus funciones adecuadamente	✓		
		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	El Apoyo Técnico Electoral tiene criterios de evaluación para el servicio	✓	
		El Apoyo Técnico Electoral tiene establecidos objetivos por procesos	✓		
	FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y PLANES	Se planifica las actividades y tareas del Apoyo Técnico Electoral	✓		
		REGISTRO Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	El Apoyo Técnico Electoral lleva un registro de los expedientes atendidos	✓	
		El Apoyo Técnico Electoral según su proyección obtiene los resultados esperados	✓		
	PROCESO	ANÁLISIS DE DESVIACIONES	El Apoyo Técnico Electoral presenta desviaciones entre las metas trazadas y los resultados obtenidos	✓	
		SELECCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Se seleccionan acciones correctivas para mejorar los resultados obtenidos	✓	
		IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	Se implementan mejoras y se hace seguimiento de dichas mejoras	✓	
		INFORME DE RESULTADO	En Apoyo Técnico Electoral se realizan informes de resultados	✓	
		INFORME DE CONTROL	Se realiza un informe de control del Apoyo Técnico Electoral	✓	
	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	PROBLEMA	En el Apoyo Técnico Electoral se identifican los problemas a tiempo	✓	
		CRITERIOS	Es fácil la identificación del problema en Apoyo Técnico Electoral	✓	
ESTABLECER VALOR		Los problemas presentados en el Apoyo Técnico Electoral se ponderan por criterios	✓		
DESARROLLO Y ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS	Los problemas en el Apoyo Técnico Electoral tienen un valor establecido	✓		
	ANÁLISIS	En Apoyo Técnico Electoral se lista una serie de alternativas de solución para los problemas presentados	✓		
	SELECCIÓN	Las alternativas de solución son analizadas minuciosamente ante de escoger la más adecuada para la solución del problema	✓		
IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA	IMPLEMENTACIÓN	El jefe del Apoyo Técnico Electoral selecciona adecuadamente la alternativa de solución	✓		
	EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN	En Apoyo Técnico Electoral existe un mecanismo de selección de alternativas de solución a los problemas	✓		
EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN	SEGUIMIENTO	Las alternativas de solución son implementadas estratégicamente para la solución del problema	✓		
		Existe una evaluación de los resultados de la implementación de la solución dada a los problemas que se presentan en el Apoyo Técnico Electoral	✓		
		En el Apoyo Técnico Electoral se realiza un seguimiento de las acciones tomadas y los resultados obtenidos	✓		
Escala: N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre					
Firma del experto: 					
Fecha: <u>15/10/19</u>					
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.					

ANEXO 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "CONTROL DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN EL APOYO TÉCNICO ELECTORAL EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Daniela Elizabeth Cabrera Chepe							
Apellidos y nombres del experto: <u>DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL</u>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
				SI CUMPLE	NO CUMPLE		
CONTROL DE GESTIÓN	ESTRUCTURA	UNIDADES A CONTROLAR	En el Apoyo Técnico Electoral existe un control establecido	✓			
		OBJETIVOS	En el Apoyo Técnico Electoral se verifica el cumplimiento de los objetivos institucionales	✓			
		RESPONSABILIDAD ASIGNADA	Los responsables del Apoyo Técnico Electoral realizan sus funciones adecuadamente	✓			
	PROCESO	EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	El Apoyo Técnico Electoral tiene criterios de evaluación para el servicio	✓		
			FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y PLANES	El Apoyo Técnico Electoral tiene establecidos objetivos por procesos	✓		
			REGISTRO Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	Se planifica las actividades y tareas del Apoyo Técnico Electoral	✓		
		SISTEMA DE INFORMACIÓN	ANÁLISIS DE DESVIACIONES	El Apoyo Técnico Electoral lleva un registro de los expedientes atendidos	✓		
			ACCIONES CORRECTIVAS	El Apoyo Técnico Electoral según su proyección obtiene los resultados esperados	✓		
			IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	El Apoyo Técnico Electoral presenta desviaciones entre las metas trazadas y los resultados obtenidos	✓		
		TOMA DE DECISIONES	EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN	INFORME DE RESULTADO	Se seleccionan acciones correctivas para mejorar los resultados obtenidos	✓	
				INFORME DE CONTROL	Se implementan mejoras y se hace seguimiento de dichas mejoras	✓	
				PROBLEMA	En Apoyo Técnico Electoral se realizan informes de resultados	✓	
		TOMA DE DECISIONES	EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN	CRITERIOS	Se realiza un informe de control del Apoyo Técnico Electoral	✓	
				ESTABLECER VALOR	En el Apoyo Técnico Electoral se identifican los problemas a tiempo	✓	
				ALTERNATIVAS	Es fácil la identificación del problema en Apoyo Técnico Electoral	✓	
TOMA DE DECISIONES	EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN	SELECCIÓN	Los problemas presentados en el Apoyo Técnico Electoral se ponderan por criterios	✓			
		IMPLEMENTACIÓN	Los problemas en el Apoyo Técnico Electoral tienen un valor establecido	✓			
		SEGUIMIENTO	En Apoyo Técnico Electoral se lista una serie de alternativas de solución para los problemas presentados	✓			

Firma del experto:  Fecha 18/10/19

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.
DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
 CORLAO REGUC 22623

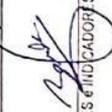
ANEXO 6

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: "CONTROL DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN EL APOYO TÉCNICO ELECTORAL EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2019"						
Apellidos y nombres del investigador: Daniela Elizabeth Cabrera Choque						
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. CONRADO ESTEBAN ESPALDO</u>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA		
CONTROL DE GESTIÓN	ESTRUCTURA	UNIDAD S/A CONTROLAR	En el Apoyo Técnico Electoral existe un control establecido	✓		
		OBJETIVOS	En el Apoyo Técnico Electoral se verifica el cumplimiento de los objetivos propuestos	✓		
		RESPONSABILIDAD ASIGNADA	Los responsables del Apoyo Técnico Electoral realizan sus funciones adecuadamente	✓		
		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	El Apoyo Técnico Electoral tiene criterios de evaluación para el servicio	✓		
		FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y PLANES	El Apoyo Técnico Electoral tiene establecidos objetivos por procesos	✓		
		PROCESO	REGISTRO Y MONICIÓN DE RESULTADOS	Se planifican las actividades y tareas del Apoyo Técnico Electoral	✓	
			ANÁLISIS DE SITUACIONES, ACCIONES CORRECTIVAS	El Apoyo Técnico Electoral lleva un registro de los expedientes atendidos	✓	
			IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	El Apoyo Técnico Electoral según su proyección obtiene los resultados esperados	✓	
			REVISIÓN DE RESULTADOS	El Apoyo Técnico Electoral presenta de variaciones entre los medios trazados y los resultados obtenidos	✓	
		TOMA DE DECISIONES	EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	Se seleccionan acciones correctivas para mejorar los resultados obtenidos	✓
REVISIÓN DE RESULTADOS	Se implementan mejoras y se hace seguimiento de dichas mejoras			✓		
MONICIÓN DE RESULTADOS	En Apoyo Técnico Electoral se realizan informes de resultados			✓		
IMPLEMENTACIÓN DE RESULTADOS	Se realiza un informe de control del Apoyo Técnico Electoral			✓		
PROBLEMA	En el Apoyo Técnico Electoral se identifican los problemas a tiempo			✓		
CRITERIOS ESTABLECIDOS	Se hace la identificación del problema en Apoyo Técnico Electoral			✓		
ALTERNATIVAS	Los problemas presentados en el Apoyo Técnico Electoral se ponderan por criterios			✓		
ANÁLISIS	En Apoyo Técnico Electoral se lista una serie de alternativas de solución para los problemas presentados			✓		
SELECCIÓN	Las alternativas de solución son analizadas minuciosamente antes de escoger la más adecuada para la solución del problema			✓		
IMPLEMENTACIÓN	El jefe del Apoyo Técnico Electoral selecciona adecuadamente la alternativa de solución			✓		
EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN	IMPLEMENTACIÓN	En Apoyo Técnico Electoral existe una técnica de solución de alternativas de solución a los problemas	✓			
	SEGUIMIENTO	Las alternativas de solución son implementadas estacionalmente para la solución del problema	✓			
Firma del experto: 			Fecha: <u>19/10/19</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 7

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: "CONTROL DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN EL APOYO TÉCNICO ELECTORAL EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2019"						
Apellidos y nombres del investigador: Daniela Elizabeth Cabrera Chepe						
Apellidos y nombres del experto: Dra. Zoraida Alfaro						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			
			ITEM / PREGUNTA			
			ESCALA			
			SI CUMPLE			
			NO CUMPLE			
			OBSERVACIONES / SUGERENCIAS			
CONTROL DE GESTIÓN	ESTRUCTURA	UNIDADES A CONTROLAR	En el Apoyo Técnico Electoral existe un control establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		OBJETIVOS	En el Apoyo Técnico Electoral se verifica el cumplimiento de los objetivos institucionales.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		RESPONSABILIDAD ASIGNADA	Los responsables del Apoyo Técnico Electoral realizan sus funciones adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	El Apoyo Técnico Electoral tiene criterios de evaluación para el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y PLANES	El Apoyo Técnico Electoral tiene establecidos objetivos por procesos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	PROCESO	REGISTRO Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	Se planifica las actividades y temas del Apoyo Técnico Electoral.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ANÁLISIS DE SITUACIONES	El Apoyo Técnico Electoral lleva un registro de los expedientes atendidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		SELECCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS	El Apoyo Técnico Electoral según su proyección obtiene los resultados esperados.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	El Apoyo Técnico Electoral presenta de acciones entre las mesas bancadas y los resultados obtenidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		INFORME DE RESULTADO	Se seleccionan acciones correctivas para mejorar los resultados obtenidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
SISTEMA DE INFORMACIÓN	INFORME DE RESULTADO	Se implementan mejoras y se hace seguimiento de dichas mejoras.	<input checked="" type="checkbox"/>			
TOMA DE DECISIONES	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	PROBLEMA	En Apoyo Técnico Electoral se realizan informes de resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CRITERIOS	Se realiza un informe de control del Apoyo Técnico Electoral.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTABLECER VALOR	En el Apoyo Técnico Electoral se identifican los problemas a tener.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DESARROLLO Y ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS	Se realiza la identificación del problema en Apoyo Técnico Electoral.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ANÁLISIS	Los problemas presentados en el Apoyo Técnico Electoral se priorizan por criterios.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	SELECCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA	SELECCIÓN	En Apoyo Técnico Electoral se realiza una serie de alternativas de solución para los problemas presentados.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		IMPLEMENTACIÓN	Las alternativas de solución son analizadas minuciosamente ante de escoger la más adecuada para la solución del problema.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	EVALUACIÓN DE LA DECISIÓN	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	El Jefe del Apoyo Técnico Electoral selecciona adecuadamente la alternativa de solución.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		SEGUIMIENTO	En Apoyo Técnico Electoral existe una técnica de selección de alternativas de solución a los problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Las alternativas de solución son implementadas estratégicamente para la solución del problema.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Evaluación de los resultados de la implementación de la solución dada a los problemas que se presentan en el Apoyo Técnico Electoral.			<input checked="" type="checkbox"/>			
En el Apoyo Técnico Electoral se realiza un seguimiento de las decisiones tomadas y los resultados obtenidos.			<input checked="" type="checkbox"/>			

Firma del experto:  Fecha 18/10/19

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.