



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control organizacional y gestión administrativa en los  
trabajadores de la oficina de participación ciudadana  
del Congreso de la República, Lima - 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Rosmery Katherine Chuquipoma Ojeda**

**ASESOR:**

**Mg. Hugo Ricardo Prado Lopez**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Control Administrativo**

**PERÚ - 2017**

## **Página del Jurado**

Dr. Chantal Jara Aguirre

---

**Presidente**

Dra. Eliana Castañeda Nuñez

---

**Secretario**

Dr. Hugo Ricardo Prado Lòpez

---

**Vocal**

### **Dedicatoria**

La presente Tesis se la dedico a mis padres y familiares por su amor y apoyo constante, por ser ellos el motor de lucha en cada día de mi vida.

La Autora

### **Agradecimiento**

En primer lugar quiero agradecer a mis padres y familiares por su apoyo incondicional, asimismo agradecer sinceramente a mi asesor de tesis Dr. Hugo Prado López, así como a cada uno de los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, que con sus conocimientos, orientaciones y motivación me han inculcado responsabilidad y disciplina académica.

Asimismo agradecer a la Jefa de área y a todo el personal que labora en la oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, por haberme permitido obtener información a fin de presentar esta investigación.

La Autora

### Declaración de Autoría

Yo, RosmeryKaterineChuquipoma Ojeda, identificada con DNI N° 70185409 estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, Sede Lima, declaro que el trabajo académico Titulado “Control Organizacional y Gestión Administrativa en los trabajadores de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016”, presentada con 80 folios, para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. Las fuentes que he empleado en el presente trabajo de investigación ha sido realizado con la debida identificación correcta de toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, según lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
3. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

Asimismo de encontrar algún uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de diciembre del 2016

-----

Firma:

DNI:

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Control Organizacional y Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del congreso de la república, lima – 2016”,

En esta investigación se pretende conocer el grado de relación entre el Control Organizacional y la Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República.

El presente documento consta de siete secciones: (I) introducción, (II) Marco metodológico, (III) Resultados, (IV) Discusión, (V) Conclusiones, (VI) Recomendaciones, (VII) Referencias y demás apéndices que se consideró importante.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora

## Tabla de contenidos

	Pág.
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	14
Antecedentes Internacionales	14
Antecedentes Nacionales	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista.	19
1.2.1. Control Organizacional	19
1.2.2. Gestión Administrativa	29
1.3. Justificación	35
1.3.1. Justificación teórica	35
1.3.3. Justificación práctica	35
1.3.4. Justificación metodológica	
1.4. Problema	36
1.5. Hipótesis	39
1.5.1. Hipótesis general	39
1.5.2. Hipótesis específicas	39
1.6. Objetivos	40
1.6.1 Objetivo General	40
1.6.2 Objetivos Específicos	
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>viii</b>
2.1. Variables	42

2.1.1. Definición conceptual Control Organizacional	42
2.1.2. Definición conceptual Gestión Administrativa	42
2.2. Definición operacional	42
2.3. Metodología	44
2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño	45
2.6. Población y muestra	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Método de análisis de datos	50
2.9. Aspectos éticos (si corresponde)	51
<b>III. Resultados</b>	<b>52</b>
3.1. Resultados descriptivos	53
3.2. Resultados inferenciales	60
<b>IV. Discusión</b>	<b>66</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>71</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>74</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>77</b>
Apéndices	82
Apéndice A.- Matriz de consistencia	82
Apéndice B.- Cuestionario Control Organizacional y Gestión Administrativa.	84
ApéndiceC.- Base de datos de la Variable Control organizacional y Gestión Administrativa	87
Apéndice D.- Certificado de validez de Contenido del Instrumento	92
Apéndice E.- Carta de aceptación por la institución que acredita la aplicación del Estudio.	99
Apéndice F.- Artículo científico de la investigación	100

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Control organizacional	43
Tabla 2 Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	44
Tabla 3 Ficha Técnica del Cuestionario: Control Organizacional y su Escala de medición	47
Tabla 4 Ficha Técnica del Cuestionario: Gestión Administrativa y su Escala de medición	48
Tabla 5 Consolidado Juicio de Expertos	49
Tabla 6 Alfa de Cronbach variable 1 Control Organizacional y variable 2 Gestión Administración y 50	
Tabla 7 Tabla de contingencia entre de la variable control organizacional y gestión administrativa 53	
Tabla 8 Tabla de contingencia entre de la variable control organizacional y la dimensión planificación de la variable gestión administrativa	55
Tabla 9 Tabla de contingencia entre de la variable control organizacional y la dimensión organización de la variable gestión administrativa al	56
Tabla 10 Tabla de contingencia entre de la variable control organizacional y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa	57
Tabla 11 Tabla de contingencia entre de la variable control organizacional y la dimensión control de la variable gestión administrativa. 59	
Tabla 12 Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y la gestión administrativa	60
Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y la planeación	61
Tabla 14 Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y la organización	62
Tabla 15 Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y la dirección	63
Tabla 16 Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y el control	64

## Índice de Figuras

Pág.

Figura 1 Niveles entre el control organizacional y la gestión administrativa	54
Figura 2 Niveles entre el control organizacional y la dimensión planeación	55
Figura 3 Niveles entre el control organizacional y la dimensión organización	57
Figura 4 Niveles entre el control organizacional y la dimensión dirección	58
Figura 5 Niveles entre el control organizacional y la dimensión control	59

## Resumen

Esta investigación tiene como finalidad determinar la relación entre el control organizacional y la gestión administrativa. Basándonos en el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el control organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República - Lima 2016?

La investigación se desarrolló en base al método hipotético – deductivo, asimismo según su finalidad es una investigación sustantiva, y cuenta con un diseño no experimental y de corte transversal o transaccional – de tipo correlacional. La población estuvo constituida por 40 trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, inclinándose por realizar la investigación con una población censal debido al pequeño número de ésta.

Asimismo, para determinar el grado de confiabilidad se aplicó al instrumento el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado, 0,936 con relación a la variable control organizacional y, obteniendo 0.911 con respecto a la variable 2 gestión administrativa, lo cual nos da un grado de confiabilidad alto.

Por último, el objetivo fue el demostrar la relación que existe entre la variable control organizacional y la gestión administrativa, siendo un 0.849 indicado que existe una relación positiva fuerte entre las variables señaladas, lo que nos permitió concluir que la gestión administrativa se encuentra y se percibe como buena o regular por parte de los trabajadores, así mismo el grado de significancia alcanzado de 0.00; y, siendo menor que 0.01 nos permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna. Finalizando que el control organizacional tiene una relación significativa con la gestión administrativa de los trabajadores del área en estudio.

**Palabras clave:** Control organizacional, gestión administrativa, planeación, organización, dirección y control.

## Abstract

This research aims to determine the relationship between organizational control and administrative management. Based on the general problem: What is the relationship that exists between the organizational control and the administrative management of the workers of the citizen participation office of the Congress of the Republic - Lima 2016

The research was developed on the basis of substantive research, the level of research is quantitative, of simple correlational scope and the design to be used is cross-sectional non-experimental. The population was constituted by 40 workers of the office of citizen participation of the Congress of the Republic, inclining to carry out the investigation with a census population due to the small number of this one.

Likewise, to determine the degree of reliability, the Cronbach Alpha statistic was applied to the instrument, resulting in 0.936 in relation to the organizational control variable and, obtaining 0.911 with respect to the variable 2 administrative management, which gives us a degree of High reliability.

Finally, the objective was to demonstrate the relationship that exists between the organizational control variable and the administrative management, with a 0.849 indicated that there is a strong positive relation between the indicated variables, which allowed us to conclude that the administrative management is and is Perceived as good or regular by workers, and the degree of significance reached of 0.00; And, being less than 0.01 allowed us to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis. Finishing that the organizational control has a significant relation with the administrative management of the workers of the area under study.

**Key words:** Organizational control, administrative management, planning, organization, direction and control.

# **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Domínguez (2013), en su tesis titulada: “Diseño Organizacional para la empresa DelCantón. Provincia de Santa Elena, Ecuador, 2013” realizó una investigación para obtener el título en Ingeniero en Desarrollo Empresarial, teniendo como objetivo principal, la elaboración de una propuesta de un modelo de diseño organizacional y diferentes modelos administrativos, con el fin de direccionar la organización, el tipo de investigación que realizó fue de tipo método Inductivo, analítico y deductivo, la población en universo utilizada para la recolección de datos fue de 72 personas, siendo 2 socios, 8 empleados y 62 clientes, aplicándose la fórmula de la fracción muestra probalístico (aleatorio) determinando una muestra de 59 personas, asimismo para la realización de la investigación se utilizaron los instrumentos de la guía de entrevista así como el cuestionario, todo ello permitió concluir que no cuentan con una estructura organizacional adecuada y acorde a los objetivos que se plantean como empresa, las funciones de los trabajadores muchas veces se duplican los esfuerzos llegando a la evasión de las responsabilidades, por lo que se plantea realizar un modelo de diseño organizacional el mismo que permita generar efectos positivos en las áreas de la empresa, recomendando una vez desarrollado un programa de diseño organizacional aplicar el mismo, y así asegurar la calidad del servicio con que brindan a sus clientes.

Velázquez (2009), realizó una investigación respecto a la “Calidad en la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa”, en la Universidad Nacional de Itapúa, de Paraguay, cuya objetivo de esta investigación es diagnosticar la forma de potenciar la calidad de una dirección administrativa como gestión de la Facultad en estudio, esta investigación es de tipo descriptivo de corte transversal dentro del enfoque cuantitativo y la población utilizada para la recolección de datos fue de 1,620, y la muestra obtenida fue de 896, entre directivos, docentes, alumnos, visitantes, funcionarios y proveedores, determinando un grado de correlación

positiva fuerte entre las dos variables, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, por lo que concluye elaborando un cuadro integral fundamentado en diversas variables de gestión permiten aumentar la gestión del área en estudio, permitiendo optimizar la calidad de gestión administrativa en la institución. Asimismo la importancia de esta investigación, se asocia con las características de las actividades y el progresivo desarrollo del área en estudio, lo que obligaría al desarrollo de modelos administrativos adecuados, con la disposición de operar una mayor data así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos a fin de poder realizar la toma de decisiones efectivas.

Campos y Loza (2011), investigaron mediante su tesis titulada: “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal - Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de sus servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Ecuador. Siendo su objetivo principal: mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca municipal, la investigación es de tipo descriptivo, y la población utilizada para la recolección de datos fue de 1,222 entre estudiantes y no estudiantes, aplicándose la fórmula de la fracción muestra determinando una muestra de 239 estudiantes y 63 no estudiantes, haciendo un total de encuestados de 302 personas, concluyendo que según las necesidades se debe tener un manual de gestión administrativa que les ayude a implementar diversos procesos al servicio virtual de la biblioteca.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Sotomayor (2009), investigó respecto al Control Gubernamental y el Sistema de Control Interno en el Perú: Análisis Crítico, en la Universidad San Martín de Porras, para obtener el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas, cuyo objetivo es determinar quién es responsable de ejecutar el control gubernamental en las diversas instituciones públicas a nivel nacional, según sus responsabilidades, pues a pesar de que en la mayoría de las instituciones responden que los responsables son los auditores, la investigación es de tipo descriptivo – correlacional y la población utilizada para la recolección de datos fue de 818,746 entre contratados, nombrados y pensionistas, todos ellos personal del

sector público según información del portal del estado en el año 2006, aplicándose la fórmula de muestreo aleatorio con población finita, determinando una muestra de 130 personas, llegando a la conclusión que para llevar a cabo la ejecución de un buen control gubernamental es necesario establecer un modelo de Programa de Capacitación, que se implementarían en las diversas organizaciones públicas del Estado Peruano, concientizando al Control Gubernamental como un trabajo principal de todos los peruanos, sin embargo es de gran importancia y responsabilidad de los que ejercen ese control interno dentro de las organizaciones, así como de las entidades auditoras que se puedan asignar posterior a la ejecución de algún periodo presupuestal u otro.

Tejeda (2014), realizó una investigación respecto a la “Gestión Administrativa y la mejora en la municipalidad Distrital de Bellavista - Callao.”, de la Universidad del Callao, Lima 2014, teniendo como problema principal las diversas deficiencias que existen en la gestión administrativa de la unidad de estudio, por ello su objetivo el plantear una buena gestión administrativa mejora los servicios ofrecidos por la municipalidad, asimismo el método y diseño de investigación fue el inductivo – deductivo, explicativo – descriptivo, como instrumento se aplica investigación es aplicada y fáctica, la población utilizada para la recolección de los datos fue de 60 trabajadores de la municipalidad, optando por una muestra de 52 personas, para su desarrollo es muestreo estratificado y observación, dando como resultado el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada que es si hay relación directa y significativa entre la gestión administrativa y su mejora en la municipalidad de Bellavista – Callao.

Flores y Salirrosas(2014), realizaron una investigación respecto a la “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao, 2014”, lo que pretende demostrar con esta investigación es determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad del servicio al usuario de la unidad de estudio, esta investigación es correlacional, tipo básica correlacional, el instrumento que utilizaron fue el cuestionario que se encuentra debidamente validado por expertos,

la población utilizada fue de 300 usuarios, con una muestra de 169 usuarios, con referencia a la hipótesis general tiene una correlación de Spearman fuerte positiva de  $r=.808^{**}$ , y cuenta con una significación alta por lo que se encuentran fuertemente vinculadas entre sí, su hipótesis específica 1 cuenta con un nivel de correlación fuerte positiva  $r=.770^{**}$ , entre la planificación administrativa y la calidad de servicio, concluyendo que debe existir un cambio en la administración pública y en la utilización de métodos para realizar un plan de mejora, asimismo la hipótesis 2 cuenta con un nivel de correlación débil  $r=.280^{**}$ , entre la dimensión organización y la calidad de servicio de la unidad de estudio, por otro la hipótesis 3 cuenta con un nivel de correlación fuerte positiva  $r=.671^{**}$ , relación entre la dirección y la calidad de servicio, y por último su hipótesis 4 cuenta con un nivel de correlación fuerte positiva  $r=.748^{**}$ , relación entre control y la calidad de servicio.

Por lo recomienda mejorar y sostener una relación alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la unidad de estudio, mediante la implementación de políticas y procedimientos en cuanto al manejo de la mejora de los servicios de atención al ciudadano.

Bernuy (2014), realizó una investigación respecto a la "Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la municipalidad de la Perla, Callao, 2014, en su Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión pública, de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación que existe entre ambas variables, siendo la variable en dimensionar la gestión administrativa siendo sus dimensiones planificación, organización, dirección y control la investigación, este trabajo se realizó bajo el diseño no experimental, correlacional transversal, con enfoque cuantitativo, la población estuvo conformado por 300 personas, dando una muestra conformada por 100 trabajadores de la unidad de estudio, el instrumento que se utilizó para la obtención de la información fue el cuestionario con una escala de Likert para ambas variables, concluyendo que si existe relación positiva fuerte entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, porque se demuestra mediante la prueba de spearman una sig. Bilateral  $=.000<$ , Rho 0.857, recomendando a la

institución en estudio gestionar objetivos estratégicos así como incentivos que motiven al personal.

Es así que la implementación de una buena gestión administrativa permitirá mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de estudio, teniendo en cuenta una participación democrática en el proceso de desarrollo de la gestión.

Ortega, Solano (2015), investigó respecto a la “Gestión de cambio organizacional en entidades públicas del Estado Peruano – Poder Ejecutivo”, en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en gestión pública, cuyo objetivo fue diagnosticar el conocimiento de una gestión de cambio organizacional y su repercusión en el buen desarrollo de la gerencia pública, basadas en las diferentes experiencias tanto en sector privado como público, la investigación es de tipo descriptivo, no experimental y la población utilizada para la recolección de datos fue de 23 altos funcionarios expertos de las instituciones públicas del poder ejecutivo, utilizando una población censal para la realización del instrumento, concluyendo que de acuerdo a los principales hallazgos encontrados en la investigación destacan que la aplicación de las diversas teorías de cambio organizacional en el sector público, se encuentra sujeta a diversos cambios relacionados específicamente con la peculiaridad propia de este tipo de entidades, tales como los procesos administrativos, normas y reglamentos, dimensiones políticas y el personal que labora en el interior de estas.

Guillen (2016), investigó respecto a la “Gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chíncha, Ica – 2015.”, en la Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima, para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la Gestión directiva y Clima institucional de la AAA, la investigación es de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional y la población utilizada para la recolección de datos fue de 38 trabajadores de la institución en estudio, considerando para la muestra muestreo por conveniencia, existiendo una relación

entre ambas variables de  $r = 0,787$ , concluyendo que si existe una relación directa y significativa en ambas variables, concluyendo que existe un nivel óptimo de gestión directiva se tiene un buen nivel de clima institucional en la organización, lo que permitió determinar el nivel de gestión administrativo y directiva en la institución.

## **1.2 Fundamento científico, técnico y humanista**

### **1.2.1 Control organizacional**

Ruiz (2015), en su investigación Control en las Organizaciones: Un Marco de Estudio en la Universidad de Jaén, en España, define al control como una herramienta de vital importancia en una organización y especialmente en los procesos administrativos, siendo su objetivo principal mostrar una visión integradora de las funciones del Control en las diversas organizaciones cuya intención sirva de modelo y referente teórico, mediante la implementación de un Modelo del Control Organizacional.

Por tal motivo Ruiz (2015), define al Control Organizacional como un proceso que fundamentándose en la capacidad de influencia sobre las personas trata de garantizar que el desempeño de los individuos se enfoque a los objetivos fijados por la organizacional aplicándose las diversas medidas correctoras para cada caso.

Asimismo, otro autor que nos define el Control organizacional es Arango (2007), es un sistema que se ocupa de la interrelación de las habilidades, toma de decisiones, estructuras y dispositivos utilizados para medir, ordenar y evaluar el comportamiento de las personas y el uso que ellas hacen de los recursos con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos en la organización. (p.81)

Es así que el control organizacional se determina como un sistema cuyo propósito es garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización. Además, se entiende un sistema como un conjunto de elementos, interrelacionados entre sí, en busca de un objetivo determinado.

Por tal motivo, el control organizacional se adapta al marco administrativo que permite regular diversas acciones de la organización a fin de encaminarlas al fiel cumplimiento de sus propósitos, es por ello que el control tiene el compromiso de mantener la conexión y la solidez de las acciones que se realizan en la organización según sus propósitos, es decir conexión entre los elementos administrativos brindando una estabilidad y/o equilibrio del sistema organizacional.

### **Evolución del Control Organizacional**

Es así que la evolución del control organizacional desde el modelo de Taylor, Fayol y Weber ha evolucionado a pasos agigantados un nuevo enfoque en las organizaciones dado que en la actualidad se presentan modelos más flexibles con sistemas estratégicos de control y comunicación de una manera más conjunta y eficaz. La necesidad de un control organizacional se basa principalmente en la planeación de planes estratégicos los cuales complementan reforzando los fundamentos y mecanismos correctivos y preventivos a fin de poder llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos.

### **Importancia del Control Organizacional**

Arango (2007)

El control organizacional se ocupa de la calidad de la producción, la satisfacción del cliente, el buen trato a los empleados, la satisfacción de las obligaciones y compromisos con los proveedores, el cumplimiento con las obligaciones legales y el desarrollo de las comunidades o sociedades.(p.82)

En ese sentido, el control organizacional según Arango (2007), precisa la importancia que cumple el capital humano, ya que de este se deriva un sin número de competencias, habilidades de las cuales se originan estrategias de negocios y requieren ser medibles, observables y alineadas a fin de poder tomar decisiones precisas que se permiten lograr a través del control organizacional.

Dichas competencias permite generar ventajas competitivas contribuyendo así al valor agregado, relevante y tangible para la organización.

Asimismo, el control organizacional se encarga de direccionar estratégicamente cada proceso dentro de la organización a fin de poder cumplir los objetivos principales, considerando de vital importancia el capital humano en toda organización.

Arango (2007, p84), indica que:

Se debe abandonar la concepción tradicional que concibe al control organizacional como un agregado de elementos o acciones de verificación y evaluación y se trascienda al entendimiento del control como un macro sistema inherente e inseparable de la acción y encargado de mantener la conexión e interrelación de los diferentes sistemas que componen la organización asimismo permite conservar el equilibrio entre sus necesidades con las de su entorno.

### **Descripción del sistema de control organizacional**

El control organizacional permite ajustar, medir, ordenar y evaluar acciones de una organización que permita garantizar el fiel cumplimiento de sus propósitos mediante la relación entre la coherencia y la consistencia de las actividades a realizar, es así que las acciones asignadas a un sistema de control se divide en dos grupos importantes que son:

- La regulación del comportamiento de la organización y la
- Verificación del cumplimiento de aquello que ha sido preestablecido

Dentro de la **regulación del comportamiento** según Arango (2007, p. 84), considera que:

Un sistema está regulado cuando se orienta hacia el cumplimiento de un fin y evita hechos que puedan afectar la consecución de su propósito.

Por lo que se entiende por regulación al ajuste del funcionamiento de un sistema a sus fines considerando en este grupo el ajuste a la interrelación de habilidades y la evaluación del comportamiento de las personas que forman parte de la organización.

Arango (2007 p, 89), por su parte considera que:

La normalización de las habilidades o de los conocimientos requeridos para la ejecución del trabajo enfocándose en la definición de las condiciones que las personas deben cumplir para realizar el trabajo.

Es decir se centra su atención en los asuntos relativos a la presentación del trabajo y que permite la elección de las competencias y habilidades más apropiadas que se lleven a cabo.

Considerando de gran importancia dichas habilidades mediante la utilización de técnicas que permitan la interrelación de las mismas a fin de formar parte del sistema de control que permita cumplir con sus objetivos determinados.

Por otro lado en este grupo se encuentra también la evaluación del comportamiento de las personas, según Arango (2007, p 90) considera que:

“Su propósito es regular el comportamiento de las personas y la relación entre ellas, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las labores que les han sido asignadas y que son necesarias para el cumplimiento de los objetivos”.

Es decir que la regulación se efectúa desde el establecimiento de normas éticas que se siguen, pasando por la definición de políticas y procesos de

reclutamiento, selección, compensación, mantenimiento y retiro del personal, hasta la presencia en conducta o vestuario, en lo que permite abordar la comunicación organización y la interrelación entre las personas.

Dentro de la **verificación del cumplimiento** según Arango (2007, p. 91), considera que:

Se considera la verificación del cumplimiento de los objetivos planteados por la organización cuando permite ajustar a dos grupos siendo la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos, estas etapas se emplean tanto en organización desarrolladas, de pequeño o gran tamaño y cuyo trabajo preponderante sea de carácter innovador, donde se requiera de la constante toma de decisiones y adaptación de las acciones según necesidades de las exigencias de los diversos usuarios, que permite cumplir con los objetivos planteados por la organización a fin de poder realizar el buen uso de los recursos tanto privados como públicos con que cuenta la institución.

Arango (2007, p 91), considera que:

Verificación del cumplimiento consiste en la confrontación entre aquello que se diseñó o planeó con relación a lo efectivamente realizado, en búsqueda de desviaciones y posibles acciones de mejoramiento.

Asimismo, toda organización cuenta con dispositivos de verificación de metas y objetivos que básicamente son el monitoreo de las actividades y la auditoria, ya que el primero se encarga de la observación directa y permanente de sus actividades efectuadas específicamente por quienes tienen dicha responsabilidad de su ejecución, cuyo fin es identificar desviaciones y corregirlos en el menor tiempo.

Posteriormente se encuentra los diversos exámenes de las actividades realizados por una tercera persona independiente a quienes pueden tener la responsabilidad directa al ejecutar el trabajo, cuyo fin es dictaminar si ha sido

realizado de acuerdo con lo planificado, identificando desviaciones importantes y asimismo proponiendo acciones a fin de poder corregir lo encontrado.

Por otro lado, Russell Ackoff (2004), define al control organizacional como un “sistema que tiene un propósito, el cual es parte de uno o más sistemas con algún determinado propósito, en la cual las personas tienen sus propios propósitos”(p, 46)

Es por eso, que según lo manifestado por diversos autores comprendemos lo importante que es el Control dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas, ya que permite medir a los jefes, gerentes o líderes, si vienen cumpliendo con la ejecución de este sistema, y se le puede dar valor a la función de control en diferentes áreas específicas como son la planeación, protección del lugar y el otorgamiento de la facultad de decisión a los empleados.

Asimismo, Chirinos, Figueredo y Goyo (2009), realizaron un artículo en la revista de ciencias gerenciales, respecto al Control Organizacional en la realidad y complejidad de las Universidades, en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado en Venezuela, este artículo analiza el diverso Control Organizacional que ejercen diversas gestiones en el área académica y que realizan las universidades bajo la expectativa de la teoría de los sistemas y la teoría de las contingencias de las características particulares de estas instituciones a nivel de su región. Cuyo finalidad al investigar al control organizacional es detectar las diferencias resaltantes al aplicar el control como parte de los procesos de una gestión, interacción, interrelación y diversos mecanismos dando como resultado al estudio realizado un aumento de una posibilidad de involucrar a los individuos en la repercusión de los objetivos de la entidad y puedan ellos mismos ser sujetos, actores y observadores del control organizacional.

Bohórquez (2011), en su investigación respecto a los Sistemas de Control Estratégico y Organizacional. Críticas y Desafíos, en la Universidad del Rosario, Bogotá Colombia, en donde analiza el Control antiguo, pues indica que se ha estimado siempre como parte fundamental del logro de los objetivos en las

diversas organizaciones tanto estatales como privadas. Sin embargo, muchas veces es juzgado por sus reacciones tardías a las condiciones variables del ambiente laboral y su incompetencia para interactuar en carencia de una recesión. Siendo el objeto de esta investigación identificar las diversas causas que permitan explicar por qué los distintos sistemas de control en la organización fallan. Identificando la importancia que se le debe dar a los sistemas de control históricos que incluyen herramientas guiados a la búsqueda de armonías permanentes tales como la centralización, la homogenización y la distinción, lo cual permiten limitar y/o reducir las probabilidades de intervención de los individuos por lo que reduce la probabilidad de poder adaptarse a los cambios en el día a día.

En este sentido, el control organizacional se enmarca también en un sistema administrativo pues permite regular diversas acciones de la entidad, con el fin de dirigir las a los cumplimientos de los objetivos.

### **Dimensiones del Control organizacional.**

Según lo investigado existen diversas definiciones para las dimensiones del control organizacional, sin embargo la definición que más se adapta a la unidad de estudio es de Arango (2007), por lo que las dimensiones se enfocan en las personas que forman parte de la institución tales como la interrelación de sus habilidades, la toma de decisiones que estas puedan tener en base al área en estudio, el comportamiento de estas personas tales como sus actitudes, emociones, aspectos éticos y morales que puedan conllevar a alterar el control en la organización, teniendo como única finalidad el cumplimiento con los objetivos de esta.

#### ***Interrelación de habilidades***

En el Control organizacional se compone también en una interrelación de habilidades, por lo que según Robert Katz (1974) identificó diversas habilidades directivas que son básicas para toda administración, desarrollándola en tres categorías:

- **Técnicas:** aquellas habilidades que son desarrolladas con la finalidad de promover diversas competencias en algo específico, es decir poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en la experiencia laboral o del día a día.
- **Conceptuales:** mediante diversas habilidades conceptuales permiten evaluar los diversos problemas que se suscitan en el día a día en la organización, tanto externos como internos y de forma sistemática, asimismo describe la capacidad para analizar y pronosticar situaciones de rango complejo, esta función va en aumento a medida que se logren los niveles más altos en el organigrama de la institución.
- **Humanas:** se enfocan en las habilidades sociales que permiten al administrativo, funcionario o directivo realizar vínculos con otras personas, implicando el desarrollo de la capacidad para trabajar con los demás, y al mismo tiempo poder ser capaz de motivar y guiar los logros que se van obteniendo tanto grupales como individuales, se dice que esta habilidad es de vital importancia ya que permite que las relaciones interpersonales sean consecutivas para un directivo, poniendo se en práctica conjuntamente con las habilidades comunicacionales.

Por otro lado, Arango (2007), define la interrelación de habilidades como la “estandarización de las mismas o de los conocimientos solicitados para la dirección y ejecución de los trabajos, mediante diversas actividades técnicas” (p.88) , es decir se enfoca en las condiciones o ambiente de trabajo que tienen las personas en donde tienen que cumplir con la realización de sus labores, es decir su atención debe centrarse en la preparación del trabajo permitiendo la elección de las capacidades, competencias y habilidades apropiadas a fin de cumplir con los objetivos planteados de la organización.

### ***Toma de decisiones***

Arango (2007), define a la toma de decisiones como la “capacidad con que cuentan los directivos, funcionarios o líderes de una organización a fin de posicionar a la organización tomando decisiones al menor riesgo posible, considerando la experiencia, la programación, el criterio el cual se aplica la decisión y el impacto que tenga esta decisión en la organización” (p.89),siempre adaptándose a las diferentes necesidades del entorno o exigencias de la organización.

Por otro lado, Según OskarMorgenstern (1944), clasificó a la toma de decisiones mediante cuatro dimensiones siendo las siguientes:

- Conocimiento de resultados: es lo que va a definir mediante el resultado, lo que puede ocurrir si se determina por una alternativa u otra, o una acción que se puede suscitar en particular, estas decisiones pueden estar basadas en la certeza o el conocimiento exacto de las consecuencias sin embargo en toda decisión existe un riesgo o incertidumbre.
- Programabilidad: en cualquier momento de una decisión estas pueden ser programadas o no, es así que las decisiones que son programadas se enfocan en un conjunto de procedimientos de decisión y pueden implicar una toma de decisiones bajo una certeza, es decir los resultados son conocidos con anticipación, por otro lado las decisiones no programadas no tienen procedimientos programados ni establecidos, tanto así que no se pueden formular parámetros o reglas de decisión.
- Criterios para la toma de decisiones: se determina mediante un modelo descriptivo o normativo, pues asume una completa coherencia del que va a tomar la decisión, todo ello como información completa respecto a las alternativas o la optimización de los resultados esperados tanto como metas u objetivos.

- Impacto en la decisión: la toma de decisiones en las organizaciones pueden atribuirse ya sea por la disminución de los conflictos, por el orden secuencial de las metas o por la evasión de la incertidumbre, lo que se busca es evitar el menor riesgo posible, también se puede dar por el método mediante la búsqueda de problemas o por el aprendizaje organizacional.

### ***Comportamiento de las personas***

El Comportamiento de las personas en general son un conjunto de actos presentados por el ser humano que son determinados por sus actitudes, cultura, emociones, valores culturales, personales, ético y moral, entre otros factores o situaciones que determinan la forma como nos comportamos en el día a día.

González (1993)

“El Comportamiento humano se hace imprescindible en el diseño de los modelos de organización y de gestión que permita optimizar la eficiencia en la utilización del más potencial de los recursos con que cuenta una entidad” (p.73)

Es decir, que en una época en la cual el avance la tecnología y la competitividad abren perspectivas positivas y negativas para todas las personas, es imprescindible conocer los diversos principios que determinarían el comportamiento de cada ser humano, en las diferentes organizaciones.

Arango (2007), indica que el “comportamiento de las personas y la relación que se exista entre ellas, permite garantizar la eficacia y eficiencia de las labores que le han sido encomendadas y que son importantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización” (p.90). Esto va desde las normas morales y éticas que se deben seguir, hasta las políticas y procedimientos que implican una gestión del recurso humano, en lo que es indispensable la comunicación organizacional y la interrelación entre las personas.

### ***Cumplimiento de los objetivos***

Benjamín (2007)

“El Proceso para definir un objetivo y una meta, se determina estableciendo de manera anticipada los resultados medibles y observarles que se anhela obtener en forma programada y conjunta con el propósito de realizar y ejecutar los objetivos de la organización” (p.484).

En toda institución es fundamental determinar y establecer los objetivos que se pretenden alcanzar, identificando dichos objetivos o metas, permitirá evaluar el cumplimiento de los mismos, si es factible basarse en datos cuantificables y medirlos a fin de poder verificar el avance y/o los resultados obtenidos.

Arango (2007), indica que para garantizar el cumplimiento de los objetivos en la organización, se requiere de un control interno mediante la utilización de procesos y actividades relacionadas con la evaluación de las acciones o hechos que se suscitan en la organización y que permiten el logro de las metas o actividades planteadas. (p82)

### **Gestión Administrativa.**

Asimismo, esta investigación también analizará la importancia de una buena gestión administrativa para lo cual uno de los conceptos más conocidos es dado por Bernal (2000), quien manifiesta que la Gestión Administrativa es “La capacidad de toda organización para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. (p.29)

En tal sentido, la gestión administrativa es una acción humana y el hombre tiene la responsabilidad y la labor de cimentar una destacada sociedad económica, normas sociales mejoradas y organizaciones más efectivas y competitivas siendo este el principal reto de la gestión administrativa moderna.

Por otro lado, la gestión administrativa es un instrumento que permite hacer posible la realización de los objetivos planteados por la institución, esta gestión se viene dando tanto en los sectores públicos como privados y cada día vienen potenciándose mediante la utilización de diversos planes a fin de poder mejorar la gestión administrativa, permitiéndose planificar, organizar, dirigir y controlar diversas actividades que se suscitan en la organización.

Montes, Montilla, & Mejía. (2014), manifiestan que la gestión administrativa es el “proceso de diseño y mantenimiento de un ambiente en el que las personas, trabajando en equipo, mediante la utilización del proceso administrativo, planificación, organización, dirigir y controlar que les permita alcanzar con eficiencia los objetivos establecidos”. (p.107).

Chiavenato (2006), la gestión administrativa es el “proceso que realiza un grupo de individuos a fin de lograr un objetivo común, con la utilización de la planificación, organización, dirección y control, es así que un buen administrador hace posible que el grupo alcance los objetivos maximizando los recursos” (p.142).

Asimismo a medida que se dé la retroalimentación del ciclo administrativo permitirá el ajuste y las debidas correcciones a fin de lograr los objetivos propuestos por la organización.

Es importante recalcar que para el desarrollo de la gestión administrativa se toma en cuenta el proceso administrativo que permite, planificar, organizar, dirigir y controlar.

Es indispensable utilizar enfoques de gestión administrativa o gerencial así como los sistemas de información que permitan dar respuestas en tiempo real a los diferentes puntos críticos de una organización.

El predominio que hoy tienen los diversos cambios complejos en las organizaciones es necesario implementar diversos mecanismos inmediatos y que permitan evaluar permanentemente la estabilidad de las instituciones.

Hurtado (2008) define el proceso administrativo, entendiéndolo como base principal de la gestión administrativa, en el sentido lo define como una herramienta de aplicación en organizaciones para conseguir o lograr objetivos, considerando los elementos de la planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Fayol (2006) para la gestión administrativa propuso los siguientes componentes:

- Planificación, que consiste en la visión a futuro y las posibles medidas positivas a tomar en cuenta en relación a él.
- La organización, posibilita las herramientas útiles para el mejor funcionamiento de la institución.
- La dirección, elemento encargado de hacer posible la organización, siendo su objeto alcanzar el rendimiento óptimo de los colaboradores en relación a las metas propuestas.
- La coordinación, herramienta que vincula todas las actividades antes mencionadas sincronizando acciones.
- El control, verificación de los sucesos que ocurren en el tiempo dentro del plan adoptado, su finalidad considere en detectar las deficiencias o errores dentro del proceso para adoptar medidas de corrección o prevención.

Las instituciones tanto públicas como privadas, pasan por un cambio producto de la globalización por lo que se requiere una examen muy importante en las estrategias, la estructura, el estilo de direccionar así como los procesos administrativos que se incurren en la organización, es por eso que hoy en día los funcionarios o ejecutivos necesitan de herramientas para enfrentarse a diversos cambios en las situaciones organizacionales, toda institución debe establecer sistemas de control de gestión en donde el proceso administrativo y la acciones de los funcionarios de la organización definan un plan de gestión específico y documentado, a fin de establecer criterios de medición, evaluación y análisis del desempeño en las organizaciones, tanto interno como externo.

### **Dimensiones de la Gestión Administrativa.**

Según lo investigado existen diversas definiciones para las dimensiones de la gestión administrativa, sin embargo la definición que más se adapta a la unidad de estudio es Chiavenato (2006), por lo que las dimensiones se enfocan en las personas que forman parte de la institución basándose en el proceso administrativo, siendo la planeación, organización, dirección y control.

### ***Planeación***

Chiavenato (2006), define a la planeación como una “función que determina por anticipado cuales son los objetivos que deben lograr y qué debe hacerse para conseguirlos, mediante la implementación de metas y acciones mediante la utilización de procedimientos idóneos” (p. 142), siendo en sí un programa de modelo para una acción futura.

La planeación se inicia mediante la definición de los objetivos y los planes que se pretende alcanzar según como lo determine la organización, los objetivos vienen hacer los resultados a futuro que se pretende alcanzar, en un cierto tiempo con los recursos posibles, es así que los objetivos son proyecciones futuras que una vez alcanzadas se convierten en realidad.

Los objetivos son el producto futuros que se espera alcanzar, es así que son las metas seleccionadas que se procuralograr en cierto tiempo con el menor usos

de los recursos disponibles. Así, los objetivos son propósitos futuros que, una vez logrados, dejan de ser objetivos para convertirse en realidad.

Montes, Montilla, & Mejía. (2014), definen a la planeación en las organizaciones como un ámbito técnico, diseñados para facilitar a los directivos la construcción de una organización razonable, y que permitan responder a los diversos cambios de este mundo globalizado.(p.108)

### ***Organización***

Chiavenato (2006), menciona a la organización como un “ente social que lo conforman las personas, orientado a obtener objetivos específicos, se encuentra debidamente estructurada, propone la división del trabajo y designa la ejecución a sus miembros de la entidad, atribuyéndoles autoridades y responsabilidades, orientados a conseguir determinados objetivos”.(p. 148)

Por otro lado, la organización es el acto de poder organizarse e integrar los recursos, estableciendo relaciones entre ellos a fin de contribuir con el logro de las metas y actividades de la entidad.

Fayol (2006), determina a la organización como la estructuración que debe existir en los diversos niveles de cada institución, cuya finalidad es buscar la eficacia y eficiencia mediante la utilización de los planes, procesos y metas.

### ***Dirección***

Chiavenato(2006), define a la dirección la “capacidad para orientar las actividades y ejecutarlas, orientada con la acción, y la puesta en marcha de las actividades que realizan las personas, siendo directamente vinculada con la capacidad con que cuentan los recursos humanos en la organización”. (p.149)

Todo personal que labora en una institución cuenta con aquel funcionario o ejecutivo que le permita guiar en cuanto a la asignación de los cargos y funciones, motivación y liderazgo que les permita alcanzar todos los resultados propuestos.

La dirección se enlaza directamente con la capacidad de orientar diversas actividades de las personas que comprenden en la organización para alcanzar determinados objetivos, mediante el uso de las relaciones interpersonales de los administrativos y sus subordinados tanto en los niveles horizontales como verticales, y estos sean dinamizados mediante la orientación que se le brinde a las personas mediante una adecuada comunicación, motivación, y la habilidad de liderazgo.

### ***Control***

Chiavenato (2006), define al control como una “función de la administración que permite garantizar que lo que se planeó, organizó y se dirigió cumplió efectivamente con los objetivos propuestos”. (p150). El control en las organizacionales actúa casi siempre como un sistema de regulación, cuyo fin es mantener el funcionamiento de la organización.

Montes, Montilla, & Mejía. (2014), las empresas deben establecer “sistemas de control de gestión, en donde mediante la información oportuna y confiable permitirán desarrollar un clima empresarial adecuado, y que mediante la implementación de controles de gestión adecuados los administradores saquen adelante la organización y respondan ante terceros” (p.109), ya sea mediante las evaluaciones que se les efectúe por medio de auditorías de gestión y otros tipos de controles tanto interno como externos.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación planteada busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de control organizacional, interrelación de habilidades, toma de decisiones, comportamiento de las personas, el uso adecuado de los recursos, la gestión administrativa, planificación, organización, dirección y control, entre otros, encontrar el grado de relación que pueda existir entre ambas variables en este caso en la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República. Ello va a permitir al investigador contrastar los diversos conceptos e importancia del control organizacional y la gestión administrativa en dicha área de estudio. Asimismo, teniendo en consideración la relación que existe entre las variables y la metodología utilizada para determinar el objetivo general, permitirá conocer las características especiales que la población en estudio muestra durante la investigación.

#### **1.3.2. Justificación práctica**

Según con los objetivos de estudios los resultados de la investigación permitirán diagnosticar la influencia entre el Control organizacional y la Gestión Administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, brindando soluciones precisas acerca del grado o nivel de influencia existente; así como, las características propias del proceso administrativo, la interrelación de las habilidades del personal, su comportamiento ante el cumplimiento de objetivos, entre otros, que se desarrollen en dicha área. De esta manera, la información valiosa se encuentra al alcance de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República; demostrándose que el control organizacional influye en la gestión administrativas de los trabajadores del área y en el bienestar de los usuarios que solicitan información.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos de estudios, se requiere el empleo métodos estadísticos que estén conforme con la investigación, definiendo las variables de estudio, sus dimensiones, indicadores y el instrumento que se aplicara, en este caso es el cuestionario y el procesamiento en software para medir la relación que existe entre la variable Control organizacional y la Gestión Administrativa, asimismo se permitirá buscar una respuesta en el planteamiento de la hipótesis, las cuales posteriormente serán contrastadas y comprobadas determinando resultados de la investigación así como las discusiones con otros estudios realizados para finalmente culminar en conclusiones y recomendación de esta investigación.

### **1.4. Problema**

En el nuestro País, existe diversas formas de realizar los controles organizacionales en las instituciones públicas o privadas, así como existen diversas incertidumbres respecto al manejo de la gestión administrativa y de qué manera mejorar dicha gestión con la finalidad de lograr los objetivos propuestos como organización.

Es por ello que sin ser ajenos, ni sujetos a las medidas del control y gestión administrativa que se brindan en el Poder Legislativo, es que se suscita esta investigación, debido a que el Congreso de la República, específicamente en la oficina de participación ciudadana existen algunas deficiencias en cuanto a la implementación de controles a nivel organizacional, así como la implementación de sistemas de gestión adaptables que alimenten el proceso administrativo y generen un aprendizaje continuo.

Es así que la presente investigación busca demostrar que la gestión administrativa es una herramienta de apoyo directa al Control Organizacional en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana, es decir que ambas variables permite mejorar el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que laborando en grupo los trabajadores cumplen eficientemente con los objetivos

específicos, pues lejos de entorpecer las actividades inherentes a las funciones públicas, permita proporcionar una mejor información al usuario interno y externo.

Es por ello que la Gestión Administrativa brindaría un soporte importante en el desarrollo y control de toda organización, pues permite medir la capacidad que cada institución cuenta para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con la utilización adecuada de los recursos disponibles con que cuentan dicha entidad, siendo tales como la medición de estrategias y el desarrollo del Talento Humano. Es así que la falta de una buena Gestión Administrativa, limitaría coordinar todos los recursos disponibles con la finalidad de conseguir determinados objetivos.

Es así que, esta investigación está dirigida a determinar el grado de relación que pueda existir entre el control organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, que a su vez depende de la Dirección General de Administración del Congreso de la República, cuya área se encarga de la conexión directa con el ciudadano, brindándole la información oportuna y confiable a todas las interrogantes del usuario externo, asimismo va a permitir buscar de qué manera influye la gestión administrativa en el control organizacional pues cuyo objetivo es brindar una seguridad razonablemente en el proceso de alcanzar los objetivos institucionales relacionados con la calidad de los servicios públicos que se prestan, en el cumplimiento del marco normativo y haciendo un buen uso del recurso público.

Como todos sabemos que Congreso de la República es el Parlamento Nacional cuya función es legislar, fiscalizar y representar, contando con diversas áreas que hacen que estas funciones se cumplan eficientemente, es así que la oficina de participación ciudadana es el nexo que permite al ciudadano estar más cerca del Parlamento Nacional, impulsando el desarrollo nacional y la democracia participativa, por lo que los trabajadores de esta oficina se encuentran obligados a brindar una atención y orientación de calidad al usuario, he ahí la importancia de la gestión administrativa que les permita brindar información excelente y obtenida

de forma rápida, a un mejor conocimiento y a una mayor capacidad de medir los riesgos posibles y aceptables que se susciten en el día a día de la oficina.

Por su parte el control organizacional, permitirá planear y controlar la organización, mejorando la información más relevante, de forma que permita razonar, comparar y tomar mejores decisiones para el bien común de la oficina en estudio.

Es por ello, que considero de suma importancia analizar la relación que existe entre las variables control organizacional y gestión administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana, a fin de poder brindar información oportuna al ciudadano ofreciendo un servicio de calidad.

#### **1.4.1. Problema principal**

¿Qué relación existe entre el control organizacional y gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016?

#### **14.2 Problemas específicos**

##### **Problema específico 1:**

¿Qué relación existe entre el Control Organizacional y la planeación en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016?

##### **Problema específico 2:**

¿Qué relación existe entre el Control Organizacional y la organización en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima -2016?

**Problema específico 3:**

¿Qué relación existe entre el Control organizacional y la dirección en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016?

**Problema específico 4:**

¿Qué relación existe entre el Control organizacional y el control en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016?

**1.5. Hipótesis****1.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre el Control Organizacional y la Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima –2016.

**1.5.2. Hipótesis específicas****Hipótesis específicas1:**

Existe una relación directa entre elControl Organizacional y la planeación en los trabajadores dela oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima– 2016.

**Hipótesis específicas 2:**

Existe una relación directa entre elControl Organizacional y la organización en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

**Hipótesis específicas 3:**

Existe una relación directa entre elControl Organizacional y ladirección en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

**Hipótesis específicas 4:**

Existe una relación directa entre elControl Organizacional y el control en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

**1.6. Objetivos****1.6.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el control organizacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

**1.6.2 Objetivos Específicos****Objetivo Específico1:**

Determinar la relación que existe entre el Control Organizacional y la planeación en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

**Objetivo Específico2:**

Determinar la relación que existe entre el Control Organizacional y la organización en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

**Objetivo Específico3:**

Determinar la relación que existe entre el Control organizacional y la dirección en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

**Objetivo Específico4:**

Determinar la relación que existe entre el Control organizacional y el control en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

Para el presente estudio se identificaron las siguientes variables:

### **2.1.1. Definición conceptual Control organizacional**

Arango (2007), es un sistema que se ocupa de la interrelación de las habilidades, toma de decisiones, estructuras y dispositivos utilizados para medir, ordenar y evaluar el comportamiento de las personas y el uso que ellas hacen de los recursos con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos en la organización

### **2.1.2. Definición conceptual Gestión Administrativa**

Chiavenato (2006), es el proceso que realiza un grupo de individuos a fin de lograr un objetivo común, con la utilización de la planificación, organización, dirección y control, es así que un buen administrador hace posible que el grupo alcance los objetivos maximizando la totalidad de sus recursos.

## **2.2. Definición operacional**

### **2.2.1 Control Organizacional**

Según Arango (2007), el control organizacional se puede definir a través de cuatro dimensiones: interrelación de habilidades, toma de decisiones, comportamiento de las personas y cumplimiento de los objetivos, donde los ítems pueden ser resueltos mediante escala de Likert ( nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5), asimismo el instrumento aplicable es el cuestionario y

consta de 20 preguntas el cual permitió medir las dimensiones en los niveles de medición ordinal No óptimo, óptimo, muy óptimo.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable control organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango y Valores
Interrelación de habilidades	Habilidades Técnicas	1,2	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	- No Optimo (20 a 47)
	Habilidades Humanas	3,4		
	Habilidades Conceptuales	5,6		
Conocimiento de los resultados	7			
Programabilidad	8			
Toma de decisiones	Criterios para la toma de decisiones	9,1	- Optimo (48 a 74)	
	Nivel de impacto de la decisión	11		
	Cultura organizacional	12		
Comportamiento de las personas	Valores personales	13		- Muy Optimo (75 a 100)
	La ética y la Moral	14		
	Actitudes	15		
Cumplimiento de los objetivos	Verificación de las metas	16, 17		
	Fijar un plazo de tiempo	18		
	Conciencia del objetivo	19, 20		

Fuente: Elaboración propia

### 2.2.2 Gestión Administrativa

Según Chiavenato (2006), la gestión administrativa se puede definir a través de cuatro dimensiones. Planeación, organización, dirección y control, donde los ítems pueden ser resueltos mediante la escala de Likert (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5), asimismo el instrumento aplicable es el cuestionario y consta de 20 preguntas el cual permitió medir las dimensiones en los niveles de medición ordinal Deficiente, Regular, Buena.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango y Valores
Planeación	Objetivos de la organización	21, 22		
	Implementación de metas y acciones	23, 24		
Organización	Jerarquización	25, 26	1: Nunca	
	Descripción de funciones, actividades y responsabilidades	27	2: Casi nunca	- Deficiente
	Coordinación horizontal y vertical	28	3: A veces	(20 a 47)
	Nivel de motivación al personal	29	4: Casi siempre	- Regular
	Liderazgo	30	5: Siempre	(48 a 74)
Dirección	Comunicación	31		
	Motivación	32, 33		- Buena
	Medición	34		(75 a 100)
	Corrección	35		
Control	Retroalimentación	36, 37		
	Supervisión	38, 39		
	Monitoreo	40		

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Metodología

El presente trabajo desarrollará una investigación aplicando el método hipotético deductivo, ya que según Pimienta, J. y De la Orden, A. (2012), permitirá observar la variable en estudio lo cual accederá a formular hipótesis que serán comprobadas mediante diversos experimentos y que permitirá explicar o comprobar la veracidad de los enunciados deducidos.

### 2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio en el presente trabajo es según su finalidad investigación sustantiva. Por lo que Sánchez y Reyes (2006), manifiesta que esta investigación permite responder a los problemas teóricos o sustantivos, que están orientados a describir, explicar, predecir una realidad, lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica (p.38).

Asimismo, esta investigación sustantiva se subdivide en:

- Sustantiva descriptiva: se orienta al estudio de los fenómenos exactamente igual como se presenta en la realidad, describiéndolos o caracterizándolos.
- Sustantiva explicativa: se aplica como objeto principal dar una explicación respecto a los fenómenos ocurridos.

## 2.5. Diseño

La presente investigación cuenta con un diseño no experimental y de corte transversal o transaccional – de tipocorrelacional, porque muestra una investigación empírica y sistemática en que las variables no se manipulan, asimismo la recolección de los datos se da en un momento determinado único, además que su finalidad es de explicar variables y analizar su interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.149).

Este esquema corresponde a este tipo de diseño:

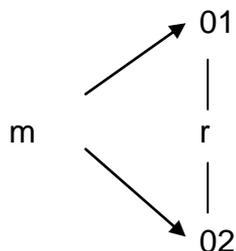


Diagrama del diseño correlacional

Fuente: Elaborado propia

Dónde:

- “m” es la muestra donde se realiza el estudio
- Los subíndices “1, 2” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada de dos variables distintas (1, 2), Intervinientes
- “r” hace mención a la posible relación existente entre las variables estudiadas.

## 2.6. Población

### 2.6.1 Población

Según Hernández (2010), define a la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (p. 174).

La población está constituida por constituido por 40 trabajadores de la oficina de participación ciudadana, del Congreso de la República.

La Población se considera **Censal**, pues se ha seleccionado el 100% de la población, por ser considera un número manejable de sujetos, es decir todas las unidades de investigación se han considerado como muestra (universo, población y muestra).

Es así que, según Hernández citado en Castro (2003), indica que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### Técnicas de recolección de datos

Las técnicas empleadas durante el desarrollo del presente trabajo de investigación fue la Técnica de la Encuesta; según Cea (1999) define la encuesta como la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos.

### Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos empleados en la investigación fue:

- ***El cuestionario***

En la presente investigación, el instrumento empleado para evaluar el **control organizacional** fue el cuestionario el cual consta de 20 ítems, 6 ítems para la

dimensión interrelación de habilidades, 5 ítems para la dimensión Toma de decisiones, 4 ítems para para la dimensión comportamiento de las personas, y 5 ítems para para la dimensión cumplimiento de objetivos.

Por otro lado el instrumento que permitió evaluar la **Gestión Administrativa**, fue también un cuestionario el cual consta de 20 ítems. 6 ítems para la dimensión planificación, 4 ítems para para la dimensión organización, 5 ítems para para la dimensión dirección y 5 ítems para para la dimensión control.

Este instrumento es un cuestionario impreso de aplicación individual dirigido a los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la Republica, que consta de 40 ítems de respuesta múltiple, explicados en líneas arriba y bajo la escala de Likert.

Estos ítems midieron la variable en escala de Likert.

La escala usada fue del 1 al 5, donde:

1 representa “Nunca”, 2 “Casi Nunca”, 3 “A veces”, 4 “Casi siempre” y 5 “Siempre”

Tabla 3

*Ficha Técnica del Cuestionario: Control Organizacional y su Escala de medición*

Detalle	Índices	Puntaje	Escala
Nombre de la prueba: Control Organizacional	a) Siempre	5	No optimo
Año de Publicación : 2016	b) Casi siempre	4	(20 – 47)
Procedencia : Lima - Perú	c) A veces	3	Optimo
Aplicación : Individual	d) Casi nunca	2	(48 – 75)
Duración : 8 minutos aproximadamente	e) Nunca	1	Muy optimo
Objetivo : Medir la relación entre el control organizacional y sus 4 dimensiones de los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana			(7 – 100)

Fuente: Elaboración propia

Para la variable control organizacional se ha utilizado el nivel y el rango.

El rango es la diferencia entre el valor máximo y mínimo, siendo la puntuación mínima de 20 y máxima de 100. Considerando que son 20 ítems disponibles en el cuestionario en ambas variables, determinamos:

- Máximo puntaje = (valor máximo de la escala x total de ítems)
- Máximo puntaje= (5 x 20) = 100

- Mínimo puntaje = (valor mínimo de la escala x total de ítems)
- Mínimo puntaje=  $(1 \times 20) = 20$
- Rango  $R = 100 - 20 = 80$
- Amplitud  $A = (80 / 3) = 27$

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

No óptimo [20; 47>

Óptimo [48; 75>

Muy óptimo[76; 100>

Tabla 4

*Ficha Técnica del Cuestionario: Gestión Administrativa y su Escala de medición*

Detalle	Índices	Puntaje	Escala
Nombre de la prueba: Gestión Administrativa	a) Siempre	5	Deficiente
Año de Publicación : 2016	b) Casi siempre	4	(20 – 47)
Procedencia : Lima - Perú	c) A veces	3	Regular
Aplicación : Individual	d) Casi nunca	2	(48 – 75)
Duración : 8 minutos aproximadamente	e) Nunca	1	Buena
Objetivo : Medir la relación entre la Gestión Administrativa y sus 4 dimensiones de los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana			(76 – 100)

Fuente: Elaboración propia

Para la variable gestión administrativase ha utilizado el nivel y el rango.

El rango es la diferencia entre el valor máximo y mínimo, siendo la puntuación mínima de 20 y máxima de 100. Considerando que son 20 ítems disponibles en el cuestionario en ambas variables, determinamos:

- Máximo puntaje = (valor máximo de la escala x total de ítems)
- Máximo puntaje=  $(5 \times 20) = 100$
- Mínimo puntaje = (valor mínimo de la escala x total de ítems)
- Mínimo puntaje=  $(1 \times 20) = 20$
- Rango  $R = 100 - 20 = 80$
- Amplitud  $A = (80 / 3) = 27$

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

Deficiente [20; 47>

Regular [48; 75>

Buena [76; 100>

## Validación y confiabilidad del instrumento

### Validación

La validación se realizó mediante la opinión de juicio de expertos en este caso fueron dos (02) expertos los que respondieron al cuestionario de consulta que examinaron la validez del instrumento propuesto, quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems correspondientes a cada dimensión de las variables de estudio. Es así que en ambos casos los expertos coincidieron en su apreciación determinando como opinión de Aplicable el instrumento.

Según Morales (2000), la validación de instrumentos es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para la cual está definido.

Tabla 5

*Consolidado de juicio de expertos*

Instrumento	Expertos	
Cuestionario	Dra. Sonia Romero Vela	Aplicable
	Dr. Prado López, Hugo Ricardo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

### Confiabilidad del Instrumento.

Para la validez y confiabilidad del instrumento se procedió a realizar el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable.

Para Hernández, Fernández y Batista (2010, p.200), La confiabilidad del instrumento de medición se refiere al nivel en que su aplicación repetida al mismo individuo indica los mismos resultados.

La confiabilidad del instrumento aplicado para medir la variable 1 “Control Organizacional”, fue determinada mediante el estadístico de fiabilidad Alfa de Cron Bach (valor  $\alpha$ ), encontrando un valor de 0.936; lo cual representa una confiabilidad alta del 93%, el cuestionario control organizacional presenta una alta fiabilidad y coherencia Interna.

Asimismo la confiabilidad del instrumento aplicado para medir la variable 2 “Gestión Administrativa”, fue determinada mediante el estadístico de fiabilidad Alfa de Cron Bach (valor  $\alpha$ ), encontrando un valor de 0.911; lo cual representa una confiabilidad alta del 91%, por lo que el cuestionario de Gestión Administrativa presenta una alta fiabilidad y coherencia Interna, tal como se muestra en la siguiente tabla 6:

Tabla 6

*Prueba de Confiabilidad de control organizacional y gestión administrativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,936	20
0,911	20

Fuente: base de datos - Software IBM SPSS v22

## **2.8. Método de análisis de datos.**

Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS statistics 22, para ello previamente los datos fueron llevados a la hoja de cálculo Excel para obtener datos como: análisis de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas y los coeficientes de correlación que existen entre el control organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, considerada para el estudio.

### **2.9. Aspectos éticos (si corresponde).**

La Información y los datos empleados como insumos para el trabajo de investigación se harán a través de cuestionarios y en forma anónima, para el procesamiento de datos Software SSP, Excel 2010. Se elaboraron registros de datos, tabla de distribución de frecuencias, gráficos y pruebas de hipótesis.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

Después de la obtención de los datos obtenidos a partir de los instrumentos mencionados, procedemos al análisis de los mismos, en primer lugar se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva.

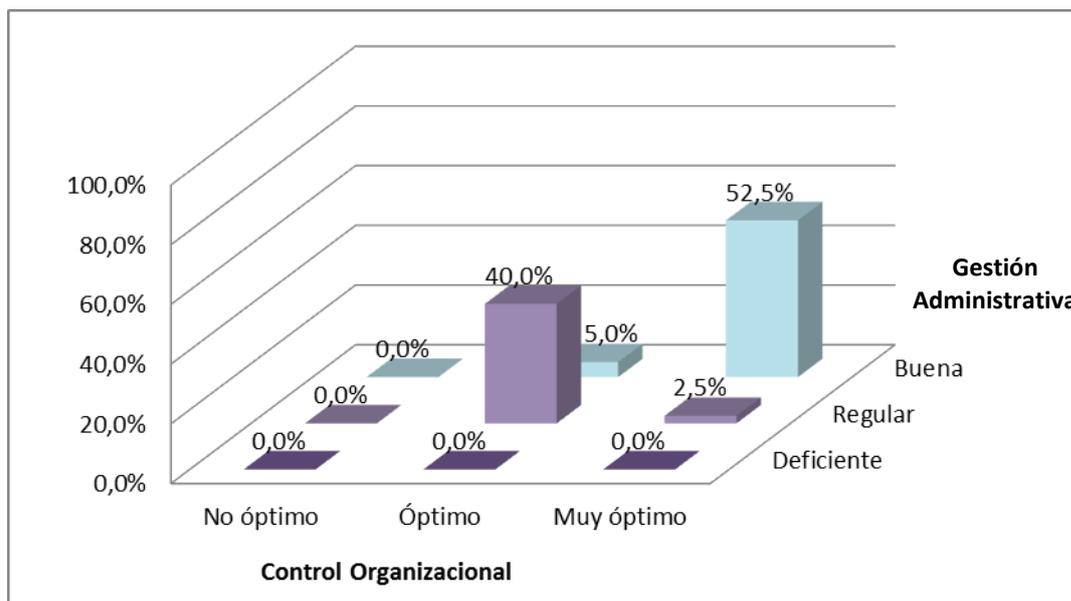
Para la presentación de los resultados se describirá y mostrará tablas de contingencia correlacionadas que representa la relación entre las variables control organizacional y gestión administrativa.

Tabla 7

*Tabla de contingencia entre de la variable control organizacional y gestión administrativa.*

		GESTION ADMINISTRATIVA			
		Deficiente	Regular	Buena	Total
CONTROL ORGANIZACIONAL	No óptimo	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Óptimo	0 (0%)	16 (40%)	2 (5%)	18 (45%)
	Muy óptimo	0 (0%)	1 (2,5%)	21 (52,5%)	22 (55%)
	Total	0 (0%)	17 (42,5%)	23 (57,5%)	40 (100%)

Fuente: Elaboración Propia - Software IBM SPSS v22



*Figura 1.* Niveles entre el control organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República.

### **Interpretación.**

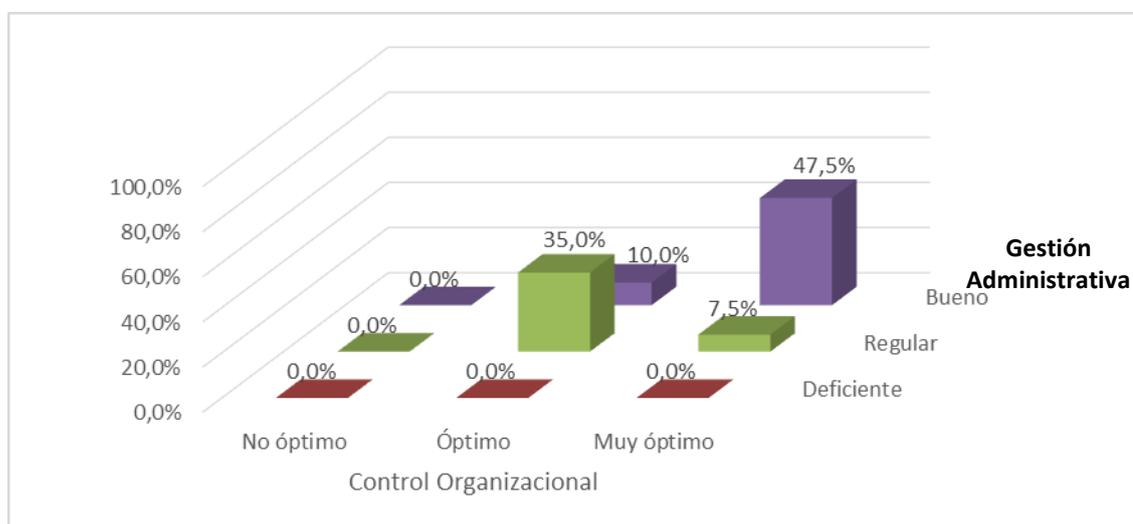
De la tabla 7 y la figura 1, podemos observar que el total de los 40 encuestados, el 52,5% de los mismos percibe una buena gestión administrativa y el otro 2,5% percibe una regular gestión administrativa, ambos consideran un nivel muy óptimo el control organizacional, asimismo el 40% de estos manifiestan una regular gestión administrativa y el otro 5% percibe una buena gestión administrativa, ambos consideran al control organizacional como un nivel óptimo. Asimismo ningún trabajador percibe que control organización es no óptimo así como no percibe una deficiente gestión administrativa.

Tabla 8

*Tabla de contingencia entre de la variable control organizacional y la dimensión planificación de la variable gestión administrativa.*

		Planeación			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Control organizacional	No óptimo	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Óptimo	0 (0%)	14 (35%)	4 (10%)	18 (45%)
	Muy óptimo	0 (0%)	3 (7,5%)	19 (47,5%)	22 (55%)
	Total	0 (0%)	17 (42,5%)	23 (57,5%)	40 (100%)

Fuente: Elaboración Propia - Software IBM SPSS v22



*Figura 2.* Niveles entre el control organizacional y la dimensión planeación de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República.

### **Interpretación.**

De la tabla 8 y la figura 2, podemos observar que existe una disposición respecto al nivel de la dimensión planificación y el control organizacional en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, de ello se interpreta que del total de encuestados el 47,5% de los mismos percibe una buena gestión administrativa en la dimensión planificación y el otro 7,5% percibe una regular planificación, ambos consideran un nivel muy

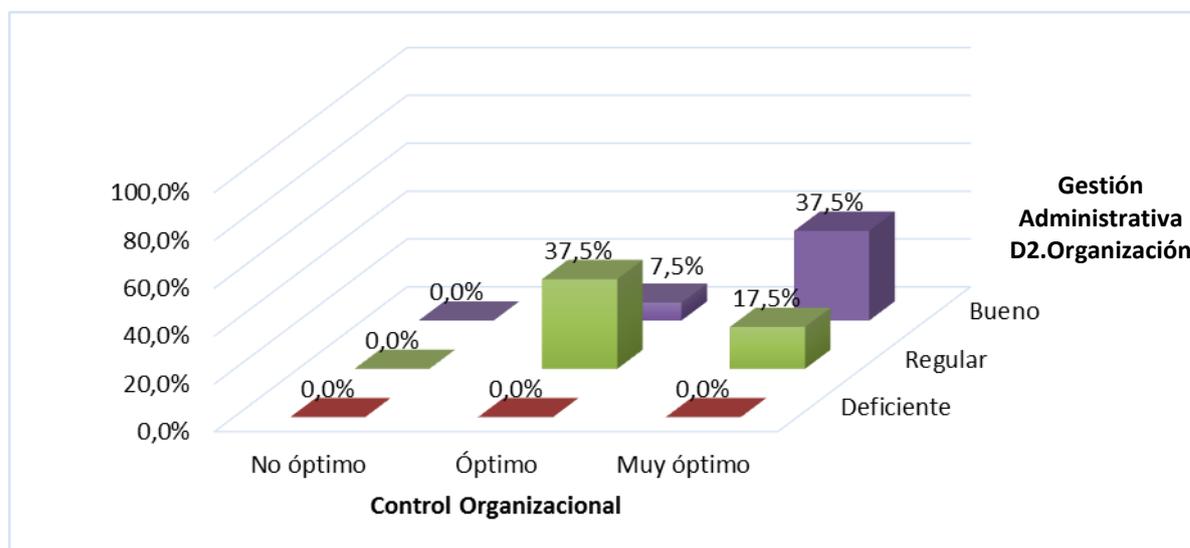
óptimo el control organizacional, asimismo el 35% de los trabajadores manifiestan una regular gestión administrativa en la dimensión planificación y el otro 10% percibe una buena planificación, ambos consideran al control organizacional como un nivel óptimo. Asimismo ningún trabajador percibe que la dimensión planificación es deficiente así como que el control organización es no óptimo.

Tabla 9

*Tabla de contingencia entre de la variable control organizacional y la dimensión organización de la variable gestión administrativa.*

		Organización			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Control organizacional	No óptimo	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Óptimo	0 (0%)	15 (37,5%)	3 (7,5%)	18 (45%)
	Muy óptimo	0 (0%)	7 (17,5%)	15 (37,5%)	22 (55%)
	Total	0 (0%)	22 (55%)	18 (45%)	40 (100%)

Fuente: Elaboración Propia - Software IBM SPSS v22



*Figura 3. Niveles entre el control organizacional y la dimensión organización de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República.*

### Interpretación.

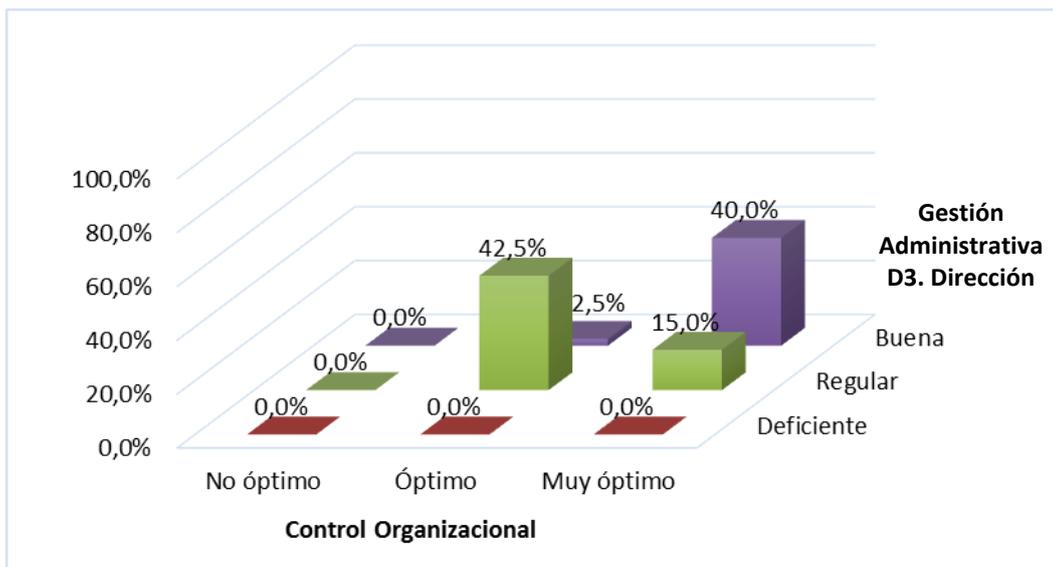
De la tabla9 y la figura3, observamosque existe una orientación respecto al nivel de la dimensión organización y el control organizacional en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, de ello se interpreta que del total de encuestados el37.5% de los mismos percibe una buena gestión administrativa en la dimensión organización y el otro 17.5% percibe una regular organización, ambos consideran un nivel muy óptimo al control organizacional, asimismo el 37.5% de los encuestados manifiestan una regular gestión administrativa en la dimensión organización y el otro 7.5% percibe una buena organización, ambos consideran al control organizacional como un nivel óptimo. Asimismo ningún trabajador percibe que la dimensión organización es deficiente así como que el control organización es no óptimo.

Tabla 10

*Tabla de contingencia entre de la variable control organizacional y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa.*

		Dirección			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Control organizacional	No óptimo	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Óptimo	0 (0%)	17 (42,5%)	1 (2,5%)	18 (45%)
	Muy óptimo	0 (0%)	6 (15%)	16 (40%)	22 (55%)
	Total	0 (0%)	23 (57,5%)	17 (42,5%)	40 (100%)

Fuente: Elaboración Propia - Software IBM SPSS v22



*Figura 4.* Niveles entre el control organizacional y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República.

#### **Interpretación.**

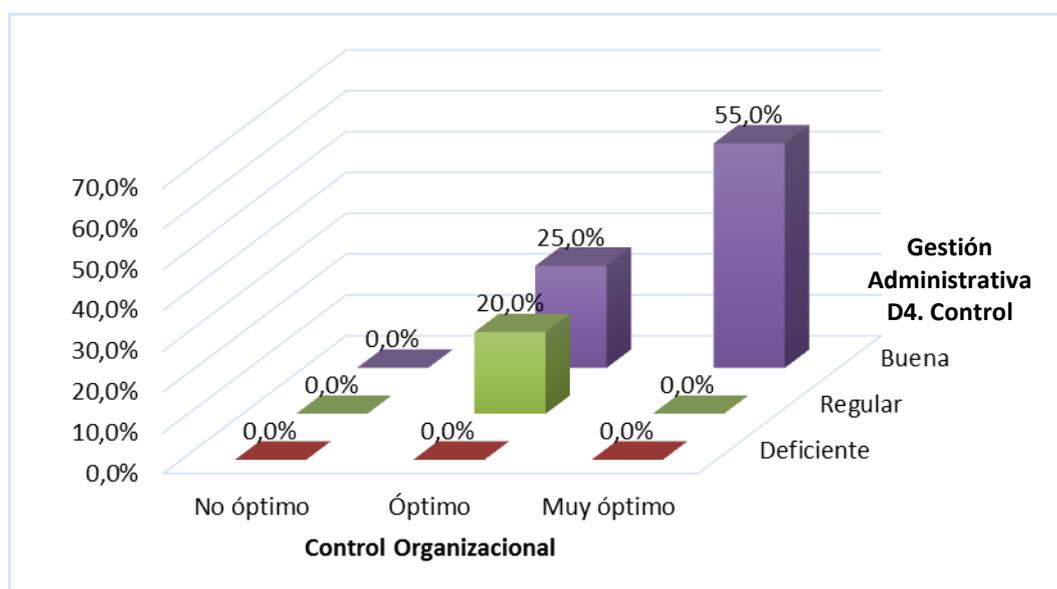
De la tabla 10 y la figura 4, observamos que existe una orientación respecto al nivel de la dimensión dirección y el control organizacional en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, de ello se interpreta que del total de encuestados el 40% de los mismos percibe una buena gestión administrativa en la dimensión dirección y el otro 15% de los encuestados percibe una regular dirección, ambos consideran un nivel muy óptimo al control organizacional, asimismo el 42,5% de los encuestados manifiestan una regular gestión administrativa en la dimensión dirección y solo el 2,5% percibe una buena dirección, ambos consideran al control organizacional como un nivel óptimo. Asimismo ningún trabajador percibe que la dimensión dirección es deficiente así como que el control organizacional es no óptimo.

Tabla 11

*Tabla de contingencia entre la variable control organizacional y la dimensión control de la variable gestión administrativa.*

		Control			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Control organizacional	No óptimo	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Óptimo	0 (0%)	8 (20%)	10 (25%)	18 (45%)
	Muy óptimo	0 (0%)	0 (0%)	22 (55%)	22 (55%)
	Total	0 (0%)	8 (20%)	32 (80%)	40 (100%)

Fuente: Elaboración Propia - Software IBM SPSS v22



*Figura 5.* Niveles entre el control organizacional y la dimensión control de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República.

### **Interpretación.**

De la tabla 11 y la figura 5, observamos que existe una orientación respecto al nivel de la dimensión control y el control organizacional en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, de ello se interpreta que del total de encuestados el 55% de los mismos percibe una buena gestión administrativa en la dimensión control, considerando un nivel muy óptimo al control organizacional, asimismo el 25% de los encuestados manifiestan una buena gestión administrativa en la dimensión control y el otro 20% percibe un

regular control, ambos consideran al control organizacional como un nivel óptimo. Asimismo ningún trabajador percibe que la dimensión control es deficiente así como que el control organización es no óptimo.

### 3.2. Resultados inferenciales

#### 3.2.1 Hipótesis General

$H_1$  (Hipótesis Alternativa): Existe una relación directa entre el Control Organizacional y la Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016

$H_0$  (Hipótesis nula): No existe una relación directa entre el Control Organizacional y la Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

Tabla 12

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.*

		V1-CONTROL ORGANIZACIONAL	V2- GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	V1-CONTROL ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,849**
		N	. 40
	V2- GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,849**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	. 40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 12 se aprecia los resultado del grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman siendo 0,849 indicando que existe una relación positiva fuerte entre las variables control organizacional y gestión administrativa con un nivel de significancia de 0.00, siendo menor que 0.01 (grado de significación estadística). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que el control organizacional tiene una relación

significativa con la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016.

### 3.2.2 Control organizacional y planeación

#### Hipótesis específica 1:

$H_0$  (Hipótesis nula): No existe una relación directa entre el Control Organizacional y la planeación en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

$H_1$  (Hipótesis Alternativa): Existe una relación directa entre el Control Organizacional y la planeación en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

Tabla 13

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y la planeación (D1V2), en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.*

			Control organizacional	Planeación
Rho de Spearman	Control organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)		,000
	Planeación	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 13 se aprecia los resultados del grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman siendo 0,646 indicando que existe una relación positiva media entre la variable control organizacional y la dimensión planificación de la variable gestión administrativa, con un nivel de significancia de 0.00, siendo menor que 0.01 (grado de significación estadística). Por lo tanto se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que el control organizacional tiene una relación significativa con la dimensión planificación de la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016.

### 3.2.3 Control organizacional y organización

#### Hipótesis específica 2:

$H_0$  (Hipótesis nula): No existe una relación directa entre el Control Organizacional y la organización en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

$H_1$  (Hipótesis Alterna): Existe una relación directa entre el Control Organizacional y la organización en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

Tabla 14

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y la organización (D2V2), en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.*

			Control organizacional	Organización
Rho de Spearman	Control organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)		,001
	Organización	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 14 se aprecia los resultados del grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman siendo 0,515 indicando que existe una relación positiva media entre la variable control organizacional y la dimensión organización de la variable gestión administrativa, con un nivel de significancia de

0.01, siendo igual que 0.01 (grado de significación estadística). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que el control organizacional tiene una relación significativa con la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016.

### 3.2.3 Control organizacional y dirección

#### Hipótesis específica 3:

$H_0$  (Hipótesis nula): No existe una relación directa entre el Control Organizacional y la dirección en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

$H_1$  (Hipótesis Alterna): Existe una relación directa entre el Control Organizacional y la dirección en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

Tabla 15

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y la dirección (D3V2), en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.*

			Control organizacional	Dirección
Rho de Spearman	Control organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)		,000
	Dirección	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 15 se aprecia los resultados del grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman siendo 0,676 indicando que existe una relación positiva media entre la variable control organizacional y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa, con un nivel de significancia de

0.00, siendo menor que 0.01 (grado de significación estadística). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que el control organizacional tiene una relación significativa con la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016.

### 3.2.4 Control organizacional y control

#### Hipótesis específica 4:

$H_0$  (Hipótesis nula): No existe una relación directa entre el Control Organizacional y el control en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

$H_1$  (Hipótesis Alterna): Existe una relación directa entre el Control Organizacional y el control en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.

Tabla 16

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control organizacional y el control (D4V2), en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.*

			Control organizacional	Control
Rho de Spearman	Control organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Control	Coefficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 16 se aprecia los resultado del grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman siendo 0,553 indicando que existe una relación positiva media entre las variables control organizacional y la

dimensión control de la variable gestión administrativa, con un nivel de significancia de 0.00, menor que 0.01 (grado de significación estadística). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que el control organizacional tiene una relación significativa con la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016.

## **VI. Discusión**

## Discusión

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre el Control organizacional y Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima 2016.

El tipo de investigación que se utilizó en la presente esde investigación se desarrolló en base al método hipotético – deductivo, asimismo según su finalidad es una investigación sustantiva, y cuenta con un diseño no experimental y de corte transversal o transaccional – de tipo correlacional

En base a los resultados estos fueron obtenidos a través del cuestionario

Cuya validez fue dada mediante el método de juicio de expertos (02), quienes, quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridadde los ítems correspondientes a cada dimensión de las variables de estudio, obteniendo el certificado de validez de los resultados que se lograron.

Asimismo, las técnicas utilizadas permitieron obtener el nivel de fiabilidad, del instrumento y se determinó mediante el análisis estadístico del alfa de cronBachobteniendo para la variable control organizacional de ,936 y para la variable gestión administrativa de ,911 lo que permite identificar el grado de fiabilidad y coherencia interna existente.

En primer instancia, dicho análisis se realizó con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones existentes respecto a cada una de las variable de la unidad de estudio, en segunda instancia se permite determinar la relación que exista entre la variables control organizacional y sus dimensiones de la variable gestión administrativa.

Es así que los resultados muestra la evidencia practica que a un nivel muy óptimo de control organizacional permite mejorar una buena gestión administrativa en las actividades de los trabajadores del área en estudio, esto se debe a que su aplicación de la gestión administrativa y sus dimensiones son fundamentales para el buen funcionamiento de esta, por lo que se ha visto

demostrado mediante la utilización de bases teóricas y el resultado de la aplicación del instrumento.

Por lo que, referente a la hipótesis general de la investigación, los resultados que se encontraron con la prueba de correlación de Spearman indican una relación significativa entre el Control Organizacional y la Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, 2016 ( $Rho = .849^{**}$ , sig. Bilateral  $= .000 < 0.01$ ) es decir que en el nivel de significancia existe un grado de correlación positiva fuerte entre ambas variables es decir que el 99% de confianza de correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que el control organizacional tiene una relación significativa en la gestión administrativa.

El resultado descrito líneas arriba fue semejante al de Bernuy (2014), en donde afirma que los parámetros que se evaluaron constituyen elementos importantes que permitieron confirmar la relación positiva entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en la municipalidad de la Perla, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Del mismo modo Velázquez (2009), realizó una investigación respecto a la "Calidad en la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa", Paraguay, siendo su objetivo principal diagnosticar la forma de potenciar la calidad de una dirección administrativa como gestión de la Facultad en estudio, asimismo cuenta con nivel de correlación es positiva alta rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna lo que significa que se debe elaborar de un cuadro integral fundamentado en diversas variables de gestión permitiendo aumentar la gestión administrativa, asimismo optimizando la calidad de la gestión en la institución, lo que obligaría a la planificación de modelos administrativos adecuados, con la disposición de operar una mayor data así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos a fin de poder realizar la toma de decisiones efectivas.

Por otro lado, con referente a la hipótesis específica 1, los resultados que se encontraron con la prueba de correlación de Spearman indican una relación significativa entre el Control Organizacional y la planificación en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, 2016 ( $Rho = .646^{**}$ , sig. Bilateral  $= .000 < 0.01$ ) es decir que en el nivel de significancia existe un grado de correlación positiva media la variable y la dimensión es decir que el 99% de confianza de correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que el control organizacional tiene una relación significativa en la planificación de la variable gestión administrativa.

Sobre el mismo, Flores y Salirrosas(2014), en su tesis “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao, 2014”, indica tener un nivel de correlación fuerte positiva ( $Rho = .770^{**}$ , sig. Bilateral  $= .000 < 0.01$ ) concluyendo que existe relación entre la planificación administrativa y la calidad del servicio al usuario, por lo que sostiene que debe existir un cambio en el paradigma de una buena gestión administrativa mediante la utilización de diversos métodos a fin de poder realizar un plan que permita mejorar y verificar la eficiencia y eficacia de las actividades.

Por otro lado, respecto a la hipótesis específica 2, también sus resultados según la prueba de correlación de Spearman, indican una relación positiva media ( $Rho = .515^{**}$ , sig. Bilateral  $= .000 < 0.01$ ) entre el control organizacional y la organización en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, sobre el mismo Chiavenato (2006), menciona a la organización como un ente social que lo conforman las personas, orientado a obtener objetivos específicos, se encuentra debidamente estructurada, orientados a conseguir determinados objetivos, en la oficina de participación ciudadana los usuarios (el ciudadano) son la razón de ser, es que así que los servicios que presta esta área tienen que ser eficientes y eficaces a fin de lograr el cumplimiento de la misión de la organización. Por lo que Flores y Salirrosas(2014) indica tener un nivel de correlación débil, concluyendo que existe relación débil entre la organización y la calidad del servicio al usuario de la materia en estudio.

Por otro lado, respecto a la hipótesis específica 3, también sus resultados según la prueba de correlación de Spearman, indican una relación positiva media ( $Rho = .676^{**}$ , sig. Bilateral  $= .000 < 0.01$ ) entre el control organizacional y la dirección en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Un resultado similar es Flores y Salirrosas(2014), quien indica que existe una relación fuerte positiva entre la dirección administrativa y la calidad del servicio del usuario en el Centro de mejor atención al ciudadano, Callao, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, por lo que se relacionan de manera directa con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, a través de la estructura que conforma la organización, y que el que dirige se pueda comunicar, motivar y liderar en la entidad.

Asimismo, con referencia a la hipótesis específica 4, también sus resultados según la prueba de correlación de Spearman, indican una relación positiva media ( $Rho = .553^{**}$ , sig. Bilateral  $= .000 < 0.01$ ) entre el control organizacional y el control en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República.

Estos resultados coinciden con los datos obtenidos por Flores y Salirrosas(2014), en el cual cuentan con una correlación positiva, entre el control y la calidad del servicio por lo que concluye que se debe seguir implementando controles a fin de elevar la gestión administrativa y la calidad del servicio del centro de atención del usuario.

En conclusión la importancia de estos hallazgos encontrados en diversas investigaciones, teorías, antecedentes, experiencias mencionadas, permiten encontrar resultados que clarifiquen los datos obtenidos en esta investigación, encontrando relación en las variables de estudio.

## **V. Conclusiones**

### **Conclusiones**

**Primera:**

Se concluye que el Control Organizacional se relaciona directamente con la Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016, dado que el coeficiente de Spearman es de ,849\*\* y es positiva fuerte y el nivel de significancia es 0.00, (menor que 0.01 - grado de significación estadística), lo que indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, cumpliendo con el objetivo general, que es determinar la relación que existe entre las variables ambas variables.

#### **Segunda:**

Se concluye que el Control Organizacional se relaciona directamente con la planificación en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016, dado que el coeficiente de Spearman es de ,646\*\*y es positiva media y el nivel de significancia 0.00, (menor que 0.01 - grado de significación estadística), que indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, cumpliendo con el objetivo específico, que es determinar la relación que existe entre la variable control organizacional y la dimensión planificación de la variable gestión administrativa.

#### **Tercera:**

Se concluye que el Control Organizacional se relaciona directamente con la organización en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016, dado que el coeficiente de Spearman es de ,515\*\*y es positiva media y el nivel de significancia 0.00, (menor que 0.01 - grado de significación estadística), que indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, cumpliendo con el objetivo específico, que es determinar la relación que existe entre la variable control organizacional y la dimensión organización de la variable gestión administrativa.

#### **Cuarta:**

Se concluye que el Control Organizacional se relaciona directamente con la dirección en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016, dado que el coeficiente de Spearman es de ,676\*\*y es positiva media y el nivel de significancia 0.00, (menor que 0.01 -

grado de significación estadística), que indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, cumpliendo con el objetivo específico, que es determinar la relación que existe entre la variable control organizacional y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa.

**Quinta:**

Se concluye que el Control Organizacional se relaciona directamente con el control en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016, dado que el coeficiente de Spearman es de ,553\*\*y es positiva media y el nivel de significancia 0.00, (menor que 0.01 - grado de significación estadística), que indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, cumpliendo con el objetivo específico, que es determinar la relación que existe entre la variable control organizacional y la dimensión control de la variable gestión administrativa.

## **VI. Recomendaciones**

**Recomendaciones**

**Primera:**

Se recomienda a la oficina de participación ciudadana del congreso de la República, mejorar el control organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores, para ello se puede gestionar modelos de planes organizacionales, estableciendo objetivos estratégicos que permitan cumplir con las metas y actividades propuestas a fin de lograr la mayor satisfacción del personal que labora en el área así como mejorar la atención al ciudadano.

**Segunda:**

Se recomienda a la oficina de participación ciudadana del congreso de la República, mejorar la planificación implementando objetivos estratégicos, y al mismo tiempo tomando en cuenta la participación democrática de los trabajadores del área, todo ello orientado al desarrollo de la misión de la organización

**Tercera:**

Se recomienda a la oficina de participación ciudadana del congreso de la República, mejorar la implementación de un organigrama institucional a fin de que todo el personal del área conozca su jerarquización, asimismo organizar el proceso de gestión administrativo, contando con la participación de los jefes de área, funcionarios y trabajadores en general, con el compromiso de garantizar un adecuado cumplimiento de los objetivos.

**Cuarta:**

Se recomienda a la oficina de participación ciudadana del congreso de la República, direccionar mejor la ejecución de las diversas actividades programadas, delegando funciones y responsabilidades, todo ello a la par del monitoreo y evaluación de los recursos humanos.

**Quinta:**

Se recomienda a la oficina de participación ciudadana del congreso de la República, mejorar los controles administrativos a través de controles previos procurando corregir de inmediato las deficiencias existentes, asimismo compartir experiencias triunfantes de otras instituciones públicas a fin de poder mejorar la calidad de la gestión administrativa.

## **VII. Referencias**

## Referencias

- Ackoff, R. (2004) *Planificación de la empresa del futuro*. México: Limusa.  
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.=322327241005>
- Arango, R. (2007). *Control Organizacional: sistema o agregado de elementos*. 2016, de Universidad de Colombia. Recuperado de: [file:///C:/Users/Compaq/Downloads/571-1600-1-PB%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/Compaq/Downloads/571-1600-1-PB%20(11).pdf).  
P 81, 82.88-90
- Ayala, C. (2015). *Control en las organizaciones: Un marco de estudio*. 2016, de Universidad de Jaen – España. Recuperado: <Downloads/Dialnet-EIControlEnLasOrganizaciones-223429.pdf>
- Ander-Egg, E. (2002). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. Argentina. Editorial Lumen. Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/4053/5218>
- Bernuy, L. (2014). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la municipalidad de la Perla, Callao*. Magíster en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.
- Bernal, T (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Ed. McGraw-Hill. Bogotá. P 29
- Benjamín Franklin. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson Educación de México, S.A. P 484
- Bohórquez. (Marzo2011). *SISTEMAS DE CONTROL ESTRATÉGICO Y ORGANIZACIONAL. CRÍTICAS Y DESAFÍOS*. *Revista de Ciencias Estratégicas*, Vol. 19, p. 309. Recupero de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/download/.../1318>

- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal. P 69.
- Cea D'Áncora, M.A. (1999) *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis. Recuperado de: <http://brayebran.aprenderapensar.net/files/2010/10/TECNICAS-DE-INVEST.pdf>
- Chiavenato, I (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ed, McGraw-Hill. Bogotá. P 142, 148,149
- Chirinos, Figueredo, Goyo. (2009). *Control organizacional en la realidad y complejidad de las universidades*. Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales, Vol. 4, P 29. Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/12/Art2.pdf>
- Campos, S, y Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. (Universidad Técnica del Norte). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Domínguez Rivera, N. (2013). *Diseño Organizacional para la empresa Del Cantón. Provincia de Santa Elena, Ecuador, 2013*. Licenciatura. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado de: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/955/1/TESIS%20DOMINGUEZ%20RIVERA%20NORMA.pdf>
- Fayol, H. (2006). *Teoría clásica de la Administración*. Madrid: Narcea.
- Flores L, y Salirrosas T, (2014). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao*. Grado de Magíster en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.

Guillen, C. (2016). *Gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chíncha, Ica*. Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.

González, L. (1993). *Innovación en la educación universitaria en América Latina*. Santiago de Chile: CINDA. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1387/1/2012\\_Ch%C3%A1vez\\_Motivaci%C3%B3n%20y%20opini%C3%B3n%20del%20proceso%20did%C3%A1ctico%20del%20nivel%20secundaria%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1387/1/2012_Ch%C3%A1vez_Motivaci%C3%B3n%20y%20opini%C3%B3n%20del%20proceso%20did%C3%A1ctico%20del%20nivel%20secundaria%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla.pdf)

Hernández, R. Fernández, C y Batista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / interamericana editores, s.a. de c.v, 5ta edición. p.69, 149, 174, 200).

Hurtado, D. (2008) Principios de Administración. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Katz, Robert L. Habilidades para una administración efectiva. Biblioteca Harvard (edición original en 1955, revisada en 1974). Recuperado de: [www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/doc\\_6.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/doc_6.doc)

Morgenstern, O. (1944). Teoría de los juegos y del comportamiento económico. EE.UU: Universidad de Princeton. Recuperado de: <http://www.grandespymes.com.ar/2012/08/03/cuatro-dimensiones-del-proceso-de-toma-de-decisiones-2/>

Montes. C, Montilla. O, & Mejía E. (2014). Control y evaluación de la gestión organizacional. Colombia: Alfaomega Colombia S.A. P 107 - 109

Morales, P. (2000). Medición de actitudes en psicología y educación: construcción de escalas y problemas metodológicos. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas. Recuperado de:

[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Material/es/Apuntes%20Instrumentos.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Material/es/Apuntes%20Instrumentos.pdf)

Ortega, P. and Solano, C. (2015). *La Gestión del Cambio Organizacional en Entidades Públicas del Poder Ejecutivo Peruano: Una Aplicación de las Teorías de Cambio Provenientes de la Gestión Privada*. Licenciado en Gestión Pública. Pontificia universidad católica del Perú.

Pimienta, J. y De la Orden, A. (2012). Metodología de la Investigación. México. Editorial: Pearson Educación de México S.A.

Sánchez Carlessi H. y Reyes Meza C. (2006). Metodología y diseños en investigación científica. Edit. Visión Universitaria. Lima – Perú. p.38.

Sotomayor C. (2009). *El control gubernamental y el sistema de control interno en el Perú: análisis crítico*. (Universidad San Martín de Porras, Lima). Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/341>

Tejada, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital bellavista callao*” Profesor Investigador. Magister. Universidad Nacional del Callao.

Velásquez René, E. (2009). *Calidad en la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa*. Ecuador. Doctorado. Universidad Nacional de Itapúa. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/erv/erv.pdf>

### Apéndice A: Matriz de Consistencia

**Título:** Control Organizacional y Gestión Administrativa de los Trabajadores de la oficina participación ciudadana del Congreso de la República, Lima, 2016.

**Autor:** Br. RosmeryKaterineChuquipoma Ojeda

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES					
General	General	General	Variables 1: Control Organizacional					
Problema Principal	1.2.1 Objetivo General	1.3.1 Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Instrumento	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre el control organizacional y gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016?</p> <p><b>Problema Específico 1</b> ¿Qué relación existe entre el Control organizacional y la planeación de los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016?</p> <p><b>Problema Específico 2</b> ¿Qué relación existe entre el Control organizacional y la organización de los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016?</p> <p><b>Problema Específico 3</b> ¿Qué relación existe entre el control organizacional y la</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el control organizacional y gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República en el año 2016</p> <p><b>Específicos Objetivo Específico 1</b> Determinar la relación que existe entre el Control organizacional y la planeación en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016.</p> <p><b>Objetivo Específico 2</b> Determinar la relación que existe entre el Control organizacional y la organización en los trabajadores de la</p>	<p>HA: Existe relación directa entre el control organizacional y gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República en el año 2016</p> <p>HO: No existe relación directa entre el control organizacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República en el año 2016</p> <p><b>Específicos Hipótesis Específico HE1:</b> Existe relación directa entre el control organizacional y la planeación en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016</p> <p>HE1: No existe relación directa entre el control organizacional y la planeación en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016</p> <p>HE2: Existe relación directa entre el control organizacional y organización en los trabajadores de la oficina de Participación</p>	Interrelación de Habilidades	Habilidades Técnicas	1,2	<p><b>Optimo</b></p> <p><b>Regular</b></p> <p><b>No optimo</b></p>	Cuestionario la Likert Indices	<p><b>TIPO:</b> Investigación sustantiva.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental Transversal - Correlacional</p> <p><b>Método</b> Hipotético - Deductivo</p> <p><b>Población:</b> 40 trabajadores</p> <p><b>Tipo de muestra:</b> No probabilístico</p> <p>Tamaño de la muestra Población censal</p>
				Habilidades Humanas	3,4			
				Habilidades Conceptuales	5,6			
			Toma de Decisiones	Conocimiento de los resultados	7			
				Programabilidad	8			
				Criterios para la toma de decisiones	9,10			
			Comportamiento de las personas	Nivel de impacto de la decisión	11			
				Cultura organizacional	12			
				Valores personales	13			
				La ética y la Moral	14			
			Cumplimiento de los objetivos	Actitudes	15			
				Verificación de las metas	16, 17			
Fijar un plazo de tiempo	18							
Conciencia del objetivo	19, 20							

<p>dirección de los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016?</p> <p><b>Problema Específico 4</b> ¿Qué relación existe entre el control organizacional y el control de los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016?</p>	<p>oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016,</p> <p><b>Objetivo Específico 3</b> Determinar la relación que existe entre el control organizacional y la dirección en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016,</p> <p><b>Objetivo Específico 4</b> Determinar la relación que existe entre el control organizacional y el control en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016,</p>	<p>ciudadana del Congreso de la República, 2016</p> <p>HE2: No existe relación directa entre el control organizacional y organización en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016</p> <p>HE3: Existe relación directa entre el control organizacional y la dirección en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016.</p> <p>HE3: No existe relación directa entre el control organizacional y la dirección en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016</p> <p>HE4: Existe relación directa entre el control organizacional y el control en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016.</p> <p>HE4: No existe relación directa entre el control organizacional y el control en los trabajadores de la oficina de Participación ciudadana del Congreso de la República, 2016.</p>	<b>Variabes 2: Gestión Administrativa</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>		
			Planeación	Objetivos de la organización	21, 22	<b>Bueno</b>	<p>Questionario la Likert índices</p> <p>a) Nunca</p> <p>b) Casi</p> <p>Nunca</p> <p>c) A veces</p> <p>d) Casi</p> <p>siempre</p> <p>e) Siempre</p> <p>Encuesta</p>	
				Implementación de metas y acciones	23, 24			
				Jerarquización	25, 26			
			Organización	Descripción de funciones, actividades y responsabilidades	27			
				Coordinación horizontal y vertical	28			
				Nivel de motivación al personal	29			
			Dirección	Liderazgo	30			<b>Regular</b>
				Comunicación	31			<b>Deficiente</b>
				Motivación	32, 33			
				Medición	34			
			Corrección	35				
Control	Retroalimentación	36, 37						
	Supervisión	38, 39						
	Monitoreo	40						

## Apéndice B

**Cuestionario Escala de Medición: Control Organizacional**

Sexo: Femenino [ ] Masculino [ ]

Condición Laboral: Contratado [ ] Estable [ ]

Cargo:

**Estimado (a) colega:**

La presente encuesta anónima que tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación respecto a la relación que existe entre el Control Organizacional y la Gestión Administrativa de los trabajadores de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su aporte.

**Instrucciones:** Marca un aspa (X) en una sola alternativa la que considera se acerque más a su criterio o grado de información. Por lo que agradeceré que sea muy sincero (a) en las respuestas.

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Interrelación de Habilidades</b>					
1	Se le capacita sobre los procesos técnicos y tecnológicos del área					
2	El jefe del área mantiene buena comunicación con los trabajadores					
3	El jefe del área maneja los conflictos interpersonales que se pueden suscitar en el día a día					
4	Las relaciones humanas y el trabajo en equipo se dan eficientemente					
5	Lo han capacitado para las relaciones personales con los usuarios externos					
6	Acepta las críticas positivas o negativas de sus compañeros de trabajo					
	<b>Toma de Decisiones</b>					
7	Las decisiones que se toman se realizan de manera horizontal					
8	Las decisiones que se toman son programadas de acuerdo al tema en estudio					
9	Las decisiones tomadas de alto riesgo afectan las políticas y procedimientos de la institución					
10	Las decisiones que se toman son respetadas por todo el personal que labora en el área					
11	Las decisiones que se toman en el área, siempre son bajo presión					
	<b>Comportamiento de las Personas</b>					
12	Frente a una situación emocional siempre reacciona de manera					

	impulsiva					
13	Considera de sus compañeros cumplen con las tareas asignadas con responsabilidad					
14	La organización influye en la formación de valores éticos y morales					
15	Frente a una situación de riesgo las actitudes que se toman siempre son positivas					
<b>Cumplimiento de los objetivos</b>						
16	La entidad cuenta con un manual de funciones para el cumplimiento de sus objetivos					
17	Existe información confiable y razonable respecto al logro del cumplimiento de metas y objetivos					
18	El jefe de área le dio a conocer los objetivos de la organización					
19	La entidad cuenta con personal idóneo en experiencia y cantidad para el cumplimiento de los objetivos					
20	Se exige el cumplimiento de plazos para la presentación de informes respecto a las tareas asignadas					

### Cuestionario Escala de Medición: Gestión Administrativa

**Instrucciones:** Marca un aspa (X) en una sola alternativa la que considera se acerque más a su criterio o grado de información. Por lo que agradeceré que sea muy sincero (a) en las respuestas.

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Planeación</b>					
21	En la organización, se lleva a cabo una adecuada implementación de los objetivos					
22	Las capacitaciones que se realizan al usuario han sido debidamente planificadas					
23	Se implementan metas y actividades de importancia para llevar a cabo los objetivos de la organización					
24	Las decisiones que se toman están orientadas al desarrollo de la misión organizacional					
25	El jefe del área le dio a conocer la misión y la visión de la organización					
26	La oficina da a conocer el proceso administrativo al nuevo usuario					
	<b>Organización</b>					
27	La oficina tiene a la vista su organigrama institucional					
28	Le han dado a conocer la estrategia de la organización a fin de lograr los objetivos planteados					
29	La división de las funciones del personal del área están debidamente organizados					
30	La estructura organizacional del área es apropiada para el tamaño y las actividades de sus operaciones					
	<b>Dirección</b>					
31	Jefe del área realizó una inducción laboral a fin de dar a conocer sus responsabilidades					
32	El jefe del área supervisa constantemente las labores realizadas por el personal a su cargo					
33	El jefe de área realiza planes de motivaciones al personal periódicamente					
34	Sienten que los responsables del área guían correctamente al personal a fin de cumplir los objetivos planteados					
35	Generalmente permiten que el personal aporte ideas para mejorar el trabajo					
	<b>Control</b>					
36	El jefe de área toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del control interno existentes					
37	En los procedimientos se incluyen actividades de control para asegurar la exactitud en el desarrollo de los procesos					
38	En la institución se aplican medidas de control administrativos					
39	El jefe del área verifica, si se logran los objetivos propuestos					
40	El jefe del área evalúa y supervisa constante a su personal a cargo					

Apéndice C  
Base de Datos

Encuesta	Sexo	Condición	Cargo	VARIABLE 1																			
				P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
2	2	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
3	2	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
4	2	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	1	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
6	1	2	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	1	2	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
8	2	2	1	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3
9	2	2	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
10	1	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
11	2	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
12	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4
13	2	2	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3
14	1	2	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
15	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	1	1	2	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
18	2	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5
19	2	2	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
20	2	2	1	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
21	1	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
22	2	2	1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4
23	1	2	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
24	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	3	5	3	5

25	2	2	1	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4
26	2	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	1	1	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4
29	1	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
30	2	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
31	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4
32	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
33	2	1	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3
34	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
35	2	2	3	4	5	5	5	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3
36	1	2	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
37	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	1	1	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
39	2	2	3	2	2	3	2	4	1	5	1	5	5	5	2	3	3	1	2	2	3	2	5
40	2	1	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3

<i>D1</i>				<i>D2</i>				<i>D3</i>				<i>D4</i>								
VARIABLE 2																				
P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	D4v2
4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2

4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3
5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5
3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3
5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4
5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	2	3	3	3
4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	3	3	2	3	3
4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3
3	3	1	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2

4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3
4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
4	3	5	2	5	3	5	3	5	5	5	2	3	3	1	2	2	3	2	4	2
4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3

## Apéndice D.- Certificado de validez de Contenido del Instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Interrelación de Habilidades</b>							
1	Se le capacita sobre los procesos técnicos y tecnológicos del área	/		/		/		
2	El jefe del área mantiene buena comunicación con los trabajadores	/		/		/		
3	El jefe del área maneja los conflictos interpersonales que se pueden suscitar en el día a día	/		/		/		
4	Las relaciones humanas y el trabajo en equipo se dan eficientemente	/		/		/		
5	Lo han capacitado para las relaciones personales con los usuarios externos	/		/		/		
6	Acepta las críticas positivas o negativas de sus compañeros de trabajo	/		/		/		
	<b>Dimensión 2: Toma de Decisiones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las decisiones que se toman se realizan de manera horizontal	/		/		/		
8	Las decisiones que se toman son programadas de acuerdo al tema en estudio	/		/		/		
9	Las decisiones tomadas de alto riesgo afectan las políticas y procedimientos de la institución	/		/		/		
10	Las decisiones que se toman son respetadas por todo el personal que labora en el área	/		/		/		
11	Las decisiones que se toman en el área, siempre son bajo presión	/		/		/		
	<b>Dimensión 3: Comportamiento de las personas</b>	Si	No	SI	NO	SI	NO	
12	Frente a una situación emocional siempre reacciona de manera impulsiva	/		/		/		
13	Considera de sus compañeros cumplen con las tareas asignadas con responsabilidad	/		/		/		
14	La organización influye en la formación de valores éticos y morales	/		/		/		
15	Frente a una situación de riesgo las actitudes que se toman siempre son positivas	/		/		/		
	<b>Dimensión 4: Cumplimiento de los objetivos</b>	Si	No	SI	NO	SI	NO	
16	La entidad cuenta con un manual de funciones para el cumplimiento de	/		/		/		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Planeación</b>								
1	En la organización, se lleva a cabo una adecuada implementación de los objetivos	/		/		/		
2	Las capacitaciones que se realizan al usuario han sido debidamente planificadas	/		/		/		
3	Se implementan metas y actividades de importancia para llevar a cabo los objetivos de la organización	/		/		/		
4	Las decisiones que se toman están orientadas al desarrollo de la misión organizacional	/		/		/		
5	El jefe del área le dio a conocer la misión y la visión de la organización	/		/		/		
6	La oficina da a conocer el proceso administrativo al nuevo usuario	/		/		/		
<b>Dimensión 2: Organización</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La oficina tiene a la vista su organigrama institucional	/		/		/		
8	Le han dado a conocer la estrategia de la organización a fin de lograr los objetivos planteados	/		/		/		
9	La división de las funciones del personal del área están debidamente organizados	/		/		/		
10	La estructura organizacional del área es apropiada para el tamaño y las actividades de sus operaciones	/		/		/		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Jefe del área realizó una inducción laboral a fin de dar a conocer sus responsabilidades	/		/		/		
12	El jefe del área supervisa constantemente las labores realizadas por el personal a su cargo	/		/		/		
13	El jefe de área realiza planes de motivaciones al personal periódicamente	/		/		/		

14	Sienten que los responsables del área guían correctamente al personal a fin de cumplir los objetivos planteados	✓		✓		✓	
15	Generalmente permiten que el personal aporte ideas para mejorar el trabajo	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	El jefe de área toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del control interno existentes	✓		✓		✓	
17	En los procedimientos se incluyen actividades de control para asegurar la exactitud en el desarrollo de los procesos	✓		✓		✓	
18	En la institución se aplican medidas de control administrativos	✓		✓		✓	
19	El jefe del área verifica, si se logran los objetivos propuestos	✓		✓		✓	
20	El jefe del área evalúa y supervisa constante a su personal a cargo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable |       Aplicable después de corregir | |      No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez evaluador: ESP. Investigación científica y estad. DNI: 4017021

Especialidad del evaluador: Mg. SONIA L. ROMERO UCLV

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Mg. Sonia Lidia Romero UCLV  
 ESP. PSICOLOGÍA EDUCATIVA  
 DOCENTE UNIVERSITARIA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Interrelación de Habilidades</b>							
1	Se le capacita sobre los procesos técnicos y tecnológicos del área	/		/		/		
2	El jefe del área mantiene buena comunicación con los trabajadores	/		/		/		
3	El jefe del área maneja los conflictos interpersonales que se pueden suscitar en el día a día	/		/		/		
4	Las relaciones humanas y el trabajo en equipo se dan eficientemente	/		/		/		
5	Lo han capacitado para las relaciones personales con los usuarios externos	/		/		/		
6	Acepta las críticas positivas o negativas de sus compañeros de trabajo	/		/		/		
	<b>Dimensión 2:Toma de Decisiones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las decisiones que se toman se realizan de manera horizontal	/		/		/		
8	Las decisiones que se toman son programadas de acuerdo al tema en estudio	/		/		/		
9	Las decisiones tomadas de alto riesgo afectan las políticas y procedimientos de la institución	/		/		/		
10	Las decisiones que se toman son respetadas por todo el personal que labora en el área	/		/		/		
11	Las decisiones que se toman en el área, siempre son bajo presión	/		/		/		
	<b>Dimensión 3:Comportamiento de las personas</b>	Si	No	SI	NO	SI	NO	
12	Frente a una situación emocional siempre reacciona de manera impulsiva	/		/		/		
13	Considera de sus compañeros cumplen con las tareas asignadas con responsabilidad	/		/		/		
14	La organización influye en la formación de valores éticos y morales	/		/		/		
15	Frente a una situación de riesgo las actitudes que se toman siempre son positivas	/		/		/		
	<b>Dimensión 4: Cumplimiento de los objetivos</b>	Si	No	SI	NO	SI	NO	
16	La entidad cuenta con un manual de funciones para el cumplimiento de	/		/		/		

	sus objetivos						
17	Existe información confiable y razonable respecto al logro del cumplimiento de metas y objetivos	/		/		/	
18	El jefe de área le dio a conocer los objetivos de la organización	/		/		/	
19	La entidad cuenta con personal idóneo en experiencia y cantidad para el cumplimiento de los objetivos	/		/		/	
20	Se exige el cumplimiento de plazos para la presentación de informes respecto a las tareas asignadas	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable/después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador:

PRADO ZOPERA HUGO RICARDO

DNI:

43313069

Especialidad del evaluador:

DOCENTE POST GRADO GESTION PUBLICA

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Planeación</b>								
1	En la organización, se lleva a cabo una adecuada implementación de los objetivos	/		/		/		
2	Las capacitaciones que se realizan al usuario han sido debidamente planificadas	/		/		/		
3	Se implementan metas y actividades de importancia para llevar a cabo los objetivos de la organización	/		/		/		
4	Las decisiones que se toman están orientadas al desarrollo de la misión organizacional	/		/		/		
5	El jefe del área le dio a conocer la misión y la visión de la organización	/		/		/		
6	La oficina da a conocer el proceso administrativo al nuevo usuario	/		/		/		
<b>Dimensión 2: Organización</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La oficina tiene a la vista su organigrama institucional	/		/		/		
8	Le han dado a conocer la estrategia de la organización a fin de lograr los objetivos planteados	/		/		/		
9	La división de las funciones del personal del área están debidamente organizados	/		/		/		
10	La estructura organizacional del área es apropiada para el tamaño y las actividades de sus operaciones	/		/		/		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Jefe del área realizó una inducción laboral a fin de dar a conocer sus responsabilidades	/		/		/		
12	El jefe del área supervisa constantemente las labores realizadas por el personal a su cargo	/		/		/		
13	El jefe de área realiza planes de motivaciones al personal periódicamente	/		/		/		

14	Sienten que los responsables del área guían correctamente al personal a fin de cumplir los objetivos planteados	✓		✓		✓	
15	Generalmente permiten que el personal aporte ideas para mejorar el trabajo	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	El jefe de área toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del control interno existentes	✓		✓		✓	
17	En los procedimientos se incluyen actividades de control para asegurar la exactitud en el desarrollo de los procesos	✓		✓		✓	
18	En la institución se aplican medidas de control administrativos	✓		✓		✓	
19	El jefe del área verifica, si se logran los objetivos propuestos	✓		✓		✓	
20	El jefe del área evalúa y supervisa constante a su personal a cargo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador:

*PRASO LOPEZ HOTO RICARDO*

DNI:

*43313069*

Especialidad del evaluador:

*DOCENTE POST GRADO GESTION PUBLICA*

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Firma]*  
Firma

Apéndice E.- Carta de aceptación por la institución que acredita la aplicación del  
Estudio.

“Año de la Consolidación del mar de Grau”



Lima, 21 de noviembre del 2016

CARTA N° 01-2016-RKCHO

Señora:

**LENY PALMA ENCALADA**

Jefa de la Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano  
Congreso de la República

Presente.-

Asunto: Permiso para aplicación de encuesta

De mi especial consideración:

Por medio del presente tengo el agrado de dirigirme a usted, y mediante el cual, Yo, Rosmery Katerine Chuquipoma Ojeda, identificada con DNI 70185409, alumna del curso Desarrollo de tesis IV ciclo de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, solicito a usted me permita en el presente mes de Noviembre aplicar una encuesta al personal que labora en las oficinas de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano del Congreso de la República, a fin de poder sustentar mi proyecto de investigación-Tesis titulada “Control organizacional y la Gestión Administrativa en los trabajadores de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, Lima, 2016” para optar el Grado de Magister en Gestión Pública.

Cabe precisar que la información que se recabe será utilizada únicamente para fines académicos.

Sin otro particular se despide de usted

  
.....  
**Rosmery Katerine Chuquipoma Ojeda**  
DNI 70185409

## Apéndice F.- Artículo científico de la investigación

### 1. TÍTULO

Control Organizacional y Gestión Administrativa en los trabajadores de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, Lima - 2016.

### 2. AUTORA

Br. RosmeryKaterineChuquipoma Ojeda

Correo: [rosmerykaterine@gmail.com](mailto:rosmerykaterine@gmail.com)

Estudiante de Postgrado - Universidad César Vallejo Filial Lima

### 3. RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre las variables control organizacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, siendo el objetivo principal determinar la relación que existe entre las ambas variables.

El método de investigación dada fue hipotético deductivo, siendo el tipo de investigación sustantiva, y el diseño que se utilizó es no experimental de corte transversal –tipo correlacional. La población estuvo constituida por 40 trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, inclinándose por realizar la investigación con una población censal debido al pequeño número de ésta.

Para establecer el grado de confiabilidad se aplicó al instrumento el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado, 0,936 con relación a la variable 1 control organizacional y, obteniendo 0.911 con respecto a la variable 2 gestión administrativa, lo cual nos da un grado de confiabilidad alto.

Concluyendo que existió relación entre las variables control organizacional y gestión administrativa.

### 4. PALABRAS CLAVE

Control organizacional, gestión administrativa, planeación, organización, dirección y control.

## 5. ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between organizational control variables and administrative management in workers of the citizen participation office of the Congress of the Republic, the main objective being to determine the relationship between the two variables.

The research method given in the research was hypothetical deductive, being the type of substantive research, and the design that was used is non-experimental cross-sectional - non-causal correlational type. The population was constituted by 40 workers of the office of citizen participation of the Congress of the Republic, inclining to carry out the investigation with a census population due to the small number of this one.

To establish the degree of reliability, the Cronbach Alpha statistic was applied to the instrument, resulting in 0.936 in relation to the variable 1 organizational control and, obtaining 0.911 with respect to variable 2 administrative management, which gives us a degree of reliability high.

Concluding that there is a relationship between the variables organizational control and administrative management.

## 6. KEYWORDS

Organizational control, administrative management, planning, organization, direction and control.

## 7. INTRODUCCIÓN

La investigación partió de definiciones, genéricas y específicas, teniendo como componente referencial la línea de investigación que es control administrativo para esta investigación, planteando el problema acorde al análisis de una realidad los cuales se planteó mediante una pregunta derivando sus objetivos e hipótesis buscando una respuesta al planteamiento de la misma, la cual fueron contrastadas y comprobadas posteriormente, aplicando métodos estadísticos conforme a la investigación, considerando las variables de estudio, sus dimensiones, indicadores, técnica e instrumento aplicable, asimismo se basó en el estilo APA, llegando a conclusiones y recomendaciones que son plasmadas en esta investigación.

***Antecedentes:***

Dentro de los antecedentes internacionales tenemos; Domínguez (2013), analizó el Diseño Organizacional en Ecuador, concluyendo en la mejora de la estructura organizacional adecuada y acorde a los objetivos que se plantean como empresa, por lo que se plantea realizar un modelo de diseño organizacional el mismo que permita generar efectos positivos en las áreas de la empresa, recomendando una vez desarrollado un programa de diseño organizacional aplicar el mismo, y así asegurar la calidad del servicio con que brindan a sus clientes.

Velázquez (2009), investigo respecto a la Calidad en la Gestión Administrativa en Paraguay, siendo una de sus principales conclusiones la elaboración de un cuadro integral fundamentado en diversas variables de gestión permiten aumentar la gestión del área en estudio, permitiendo optimizar la calidad de gestión administrativa en la institución.

Campos y Loza (2011), investigaron la Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal - Pedro Moncayo, Ecuador. El método de estudio que desarrollo es de tipo descriptivo, concluyendo que según las necesidad se debe tener un manual de gestión administrativa que les ayude a implementar diversos procesos al servicio virtual de la biblioteca.

Dentro de los principales antecedentes nacionales tenemos; Sotomayor (2009), investigó respecto al Control Gubernamental y el Sistema de Control Interno en el Perú, la investigación es de tipo descriptivo – correlacional concluyendo que para llevar a cabo la ejecución de un buen control es necesario establecer un modelo de Programa de Capacitación, concientizando como un trabajo principal de todos los peruanos.

Bernuy (2014), realizó una investigación respecto a la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la municipalidad de la Perla, Callao, concluyendo que si existe relación positiva fuerte entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, recomendando a la institución en estudio gestionar objetivos estratégicos así como incentivos que motiven al personal.

***Revisión de la literatura:***

La teoría de lo que conocemos control organizacional es un término que se basa en diversos autores siendo los más importantes:

Ruiz (2015), define al Control Organizacional como un proceso que fundamentándose en la capacidad de influencia sobre las personas trata de garantizar que el desempeño de los individuos se enfoque a los objetivos fijados por la organizacional aplicándose las diversas medidas correctoras para cada caso.

Asimismo, Arango (2007), define al control organizacional como un sistema que se ocupa de la interrelación de las habilidades, toma de decisiones, estructuras y dispositivos utilizados para medir, ordenar y evaluar el comportamiento de las personas y el uso que ellas hacen de los recursos con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos en la organización.

Considerando cuatro dimensiones como son la interrelación de habilidades, toma de decisiones, comportamiento de las personas y el cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado, la teoría que define a la Gestión Administrativa se basa en distintos autores, pero es necesario conocer que etimológicamente se basa en el estudio de la administración enfocándose como un conjunto de acciones mediante un directivo o personal a cargo realiza sus actividades a través del cumplimiento de un proceso administrativo, es por ello que los principales autores que definen son:

Bernal (2000), la Gestión Administrativa es “La capacidad de toda organización para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. (p.29)

Montes. C, Montilla. O, & Mejía E. (2014), la gestión administrativa “proceso de diseño y mantenimiento de un ambiente en el que las personas, trabajando en equipo, mediante la utilización del proceso administrativo, planificación, organización, dirigir y controlar que les permita alcanzan con eficiencia los objetivos establecidos”. (p.107).

Chiavenato (2006), la gestión administrativa es el “proceso que realiza un grupo de individuos a fin de lograr un objetivo común, con la utilización de la planificación, organización, dirección y control, es así que un buen administrador hace posible que el grupo alcance los objetivos maximizando los recursos” (p.142).

Por lo que se considera, las cuatro dimensiones del procedimiento administrativo como son la planeación, organización, dirección y control.

### ***Problema central y Objetivos de la investigación***

Esta investigación busca determinar el grado de relación que existe en dos variables el control organizacional y la gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, el problema de investigación por lo que dentro de su objetivo principal permite determinar la relación entre ambas variables, asimismo se dimensionó la variable gestión administrativa en sus cuatro dimensiones planeación, organización, dirección y control, planteando como objetivos específicos determinar el grado de relación de las variables con sus dimensiones ya mencionadas.

Este problema de investigación buscó principalmente establecer una relación entre ambas variables cuya finalidad es dar a conocer el nivel de control organizacional y su gestión administrativa que existe dentro del centro de labores, todo ello a fin de establecer recomendaciones que ayuden a nivel profesional y la mejora de la institución de ser el caso.

Planteándose la hipótesis general respecto al Control Organizacional se relaciona directamente con la Gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, asimismo como sus hipótesis específicas dimensionando la variable 2 gestión administrativa, con sus respectivas dimensiones mencionadas líneas arriba, lo que permitió contrastar dichas hipótesis, obteniendo resultados, conclusiones y recomendaciones.

## **8. METODOLOGÍA**

La investigación se desarrolló en base a una investigación sustantiva, el nivel de investigación es cuantitativo, de alcance correlacional simple y el diseño que se utilizara es no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 40 trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, inclinándose por realizar la investigación con una población censal debido al pequeño número de ésta, la técnica empleada para la recolección de los datos fue la encuesta, y el instrumento que se aplicó para la medición de

ambas variables es el cuestionario. Asimismo, la validación del instrumento estuvo a cargo de dos expertos así como su confiabilidad se determinó con la herramienta estadística alfa de Cronbach.

## **9. RESULTADOS**

Después de la obtención de los datos obtenidos a partir del instrumento aplicado, se procedió a analizar los mismos, los cuales permitió presentar los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, lo cual permitió evaluar la situación real que manifiestan los trabajadores en cuanto a la escala de medición de ambas variables.

Asimismo, dando como resultado la contrastación del control organizacional con la gestión administrativa resultando que existe una relación significativa entre ambas variables de la unidad de estudio de los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, pues el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es 0,849 por lo que indica que existe una relación positiva fuerte entre las variables control organizacional y gestión administrativa con un nivel de significancia de 0.00, siendo menor que 0.01 (grado de significación estadística), rechazando la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna.

Lo mismo ocurre cuando se contrasta las cuatro dimensiones (planeación, organización, dirección y control) de la variable gestión administrativa con la variable control organizacional, determinando que cuentan con un grado de correlación positiva media entre sí, con un nivel de significancia menor que 0.01, por lo que se rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las alternas.

## **10. DISCUSIÓN**

La discusión de esta investigación se realizó en segmentos determinados tomando en consideración el lugar de investigación y las variables de estudio, es así que los resultados obtenidos se contrastarán con los antecedentes y teorías, asimismo se indica que el tipo y diseño de investigación variará según los diferentes autores encontrados, siendo la contrastación genérica en algunos casos y específicas en otros.

Por lo que, referente a la hipótesis general de la investigación, los resultados que se encontraron con la prueba de correlación de Spearman indican una relación significativa entre el Control Organizacional y la Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, 2016 ( $Rho = .849^{**}$ , sig. Bilateral  $= .000 < 0.01$ ) es decir que en el nivel de significancia existe un grado de correlación positiva fuerte entre ambas variables es decir que el 99% de confianza de correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que el control organizacional tiene una relación significativa en la gestión administrativa.

El resultado descrito líneas arriba fue semejante al de Bernuy (2014), en donde afirma que los parámetros que se evaluaron constituyen elementos importantes que permitieron confirmar la relación positiva entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en la municipalidad de la Perla, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Por otro lado, con referente a una de las hipótesis específicas, los resultados que se encontraron con la prueba de correlación de Spearman indican una relación significativa entre el Control Organizacional y la planificación en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, 2016 ( $Rho = .646^{**}$ , sig. Bilateral  $= .000 < 0.01$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que el control organizacional tiene una relación significativa con la planificación de la variable gestión administrativa.

Sobre el mismo, Flores y Salirrosas (2014), en su tesis "Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao, 2014", indica tener un nivel de correlación fuerte positiva ( $Rho = .770^{**}$ , sig. Bilateral  $= .000 < 0.01$ ) concluyendo que existe relación entre la planificación administrativa y la calidad del servicio al usuario, por lo que sostiene que debe existir un cambio en el paradigma de una buena gestión administrativa mediante la utilización de diversos métodos a fin de poder realizar un plan que permita mejorar y verificar la eficiencia y eficacia de las actividades.

Esto son unos de los hallazgos encontrados en la investigación puestos que así como los autores antes mencionados, concluyen en sus investigaciones que

existe relación en ambas variables en estudio. En conclusión la importancia de estos hallazgos encontrados en diversas investigaciones, teorías, antecedentes, experiencias mencionadas, permiten encontrar resultados que clarifiquen los datos obtenidos en esta investigación, encontrando relación en las variables de estudio

## 11. CONCLUSIONES

- Se concluye que el Control Organizacional se relaciona directamente con la Gestión Administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016, teniendo un nivel de significancia de 0.00, (menor que 0.01 - grado de significación estadística), que indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, cumpliendo con el el objetivo general, que es determinar la relación que existe entre las variables control organizacional y gestión administrativa.
- Asimismo se concluye que la variable control organizacional y las dimensiones de la variable gestión administrativa se relacionan directamente entre sí. Rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

## 12. REFERENCIAS

Arango, R. (2007). Control Organizacional: sistema o agregado de elementos. 2016, de Universidad de Colombia. Recuperado de: [file:///C:/Users/Compaq/Downloads/571-1600-1-PB%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/Compaq/Downloads/571-1600-1-PB%20(11).pdf).  
P 81, 82.88-90

Bernuy, L. (2014). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la municipalidad de la Perla, Callao*. Magíster en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.

Cea D'Áncora, M.A. (1999) Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. Madrid: Síntesis. Recuperado de: <http://brayebran.aprenderapensar.net/files/2010/10/TECNICAS-DE-INVEST.pdf>

Chiavenato, I (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Ed, McGraw-Hill. Bogotá. P 142, 148,149

Chirinos, Figueredo, Goyo. (2009). CONTROL ORGANIZACIONAL EN LA REALIDAD Y COMPLEJIDAD DE LAS UNIVERSIDADES. Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales, Vol. 4, P 29. Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/12/Art2.pdf>

Campos, S, y Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011.* (Universidad Técnica del Norte). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Domínguez Rivera, N. (2013). *Diseño Organizacional para la empresa Del Cantón. Provincia de Santa Elena, Ecuador, 2013.* Licenciatura. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado de: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/955/1/TESIS%20DOMINGUEZ%20RIVERA%20NORMA.pdf>

Fayol, H. (2006). Teoría clásica de la Administración. Madrid: Narcea.

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN**  
**PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Rosmery Katherine Chuquipoma Ojeda, estudiante (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 70185409, con el artículo titulado

“Control Organizacional y Gestión Administrativa en los trabajadores de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha

Lima, 17 de diciembre del 2016.

Rosmery Katherine Chuquipoma Ojeda.