



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL CONTROL DE LA GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA
TOMA DE DECISIONES EN EL SECTOR DE SALUD
PÚBLICA EN EL DISTRITO DEL AGUSTINO EN EL AÑO
2019**

**PRESENTADA POR
GENESIS MARIA PERALTA JAUREGUI
LUCIA KATHERINE VERA CASTAÑEDA**

**ASESOR
CRISTIAN YONG CASTAÑEDA**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL CONTROL DE LA GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA
DE DECISIONES EN EL SECTOR DE SALUD PÚBLICA EN EL
DISTRITO DEL AGUSTINO EN EL AÑO 2019**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADA POR:

**PERALTA JAUREGUI GENESIS MARIA
VERA CASTAÑEDA LUCIA KATHERINE**

LIMA, PERÙ

2022

**EL CONTROL DE LA GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES EN EL SECTOR DE SALUD PÚBLICA EN EL DISTRITO DEL
AGUSTINO EN EL AÑO 2019**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. Cristian Alberto Yong Castañeda

MIEMBROS DEL JURADO

PRESIDENTE:

Dr. Juan Amadeo Alva Gomez

SECRETARIA:

Dra. Maria Eugenia Vasquez Gil

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Alonso Rojas Mendoza

DEDICATORIA

Lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Un agradecimiento especial a la Universidad de San Martín de Porres por habernos acogido en sus aulas durante cinco años. Agradecemos a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, nos motivaron a desarrollarnos como persona y a nivel profesional.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.1.1 Delimitación espacial.....	3
1.1.2 Delimitación temporal.....	3
1.1.3 Delimitación social.....	3
1.1.4 Delimitación Conceptual	4
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4 Justificación de la Investigación.....	5
1.4.1 Importancia de la Investigación	5
1.4.2 Viabilidad de la Investigación.....	6
1.5 Limitaciones del Estudio.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1 Antecedentes Nacionales	7
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.3. Definiciones de Términos Básicos.....	20
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	21
3.1. Hipótesis General.....	21

3.2 Hipótesis Específicas	21
3.3 Operacionalización de Variable	22
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	24
4.1 Diseño Metodológico	24
4.2.Población y muestra	26
4.3. Técnicas de recolección de datos	27
4.4 Técnicas para el procesamiento de la información	30
4.5 Aspectos Éticos	31
CAPÍTULO V: RESULTADOS	32
5.1 Presentación.....	32
5.2 Interpretación de resultados.....	33
5.3 Contrastación de hipótesis.....	47
CAPÍTULO VI: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1 Discusión	60
5.2 Conclusiones	61
5.3 Recomendaciones.....	62
FUENTES DE INFORMACIÓN	65
Referencias bibliográficas	65
Referencias electrónicas	65
ANEXOS.....	69
Anexo 1: Matriz de consistencia	69
Anexo 2: Encuesta	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de distribución de la población.....	26
Tabla 2. Tabla de Validez.....	28
Tabla 3. Cálculo del alfa de Cronbach con el SPSS 25.....	29
Tabla 4. Control de la Gestión.....	33
Tabla 5. La planeación estratégica.....	34
Tabla 6. Calidad del servicio (demoras).....	35
Tabla 7. Grado de cumplimiento (nivel calidad).....	36
Tabla 8. Actividades programadas	37
Tabla 9. Hallazgos	38
Tabla 10. Evaluación de informes periódicas	39
Tabla 11. Toma de decisiones	40
Tabla 12. La implementación de controles	41
Tabla 13. Asignación de tareas	42
Tabla 14. La satisfacción del paciente	43
Tabla 15. Mejorar los procesos internos	44
Tabla 16. La identificación de mejores alternativas	45
Tabla 17. El Seguimiento de las recomendaciones.....	46
Tabla 18. El control de la gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el sector de salud pública en el distrito del agustino en el año 2019.....	48
Tabla 19. Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 18.....	50
Tabla 20. El manejo de los procesos internos es eficiente entonces contribuirá en la optimización de las actividades.....	54
Tabla 21. La supervisión de tareas es eficaz entonces la evaluación de los resultados mejoraran.....	56
Tabla 22. El monitoreo es eficiente entonces la selección de alternativas será bueno.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grafica del chi cuadrado con zona de aceptación de hipótesis y de rechazo de hipótesis, grafico de ejemplo.....	26
Figura 2. Rangos de nivel de confiabilidad.....	30
Figura 3. Control de la Gestión	33
Figura 4. La planeación estratégica.....	34
Figura 5. Calidad del servicio (demoras)	35
Figura 6. Grado de cumplimiento (nivel calidad).....	36
Figura 7. Actividades programadas	37
Figura 8. Hallazgos	38
Figura 9. Evaluación de informes periódicas	39
Figura 10. Toma de decisiones	40
Figura 11. La implementación de controles	41
Figura 12. Asignación de tareas	42
Figura 13. La satisfacción del paciente	43
Figura 14. Mejorar los procesos internos	44
Figura 15. La identificación de mejores alternativas	45
Figura 16. El Seguimiento de las recomendaciones.....	46

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar si el control de la gestión incide en la toma de decisiones en el sector de salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019.

El estudio se clasifica como una investigación aplicada, en base a que los alcances de estas son prácticos, aplicativos y se fundamentan en normas de recojo de la información. La población estuvo conformada por 46 empleados del área administrativa de 10 entidades del sector público.

Los resultados del trabajo de campo y el contraste de hipótesis mostraron hallazgos importantes como, la relevancia el control de la gestión se puede llevar a cabo las metas fijadas en un periodo determinado, surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr una mayor productividad para facilitar una buena toma de decisiones al identificar las mejores oportunidades y medir el desempeño de la empresa.

Finalmente, en la investigación se realizaron recomendaciones en base a la problemática planteada y lo recopilado en las encuestas realizadas.

Palabras Claves: Control de la Gestión y la Toma de Decisiones

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to determine if the management audit affects the decision making in the public health sector in the district of Agustino in the year 2019.

The study is classified as an applicative research, on the basis that the scope of these are practical, applicative and are based on information collection standards. The population was made up of 46 employees from the administrative area of 10 public sector entities.

The results of the field work and the hypothesis contrast showed important findings such as, the relevance of the management audit can be carried out the goals set in a given period, it emerges as an effective way to tidy up the company's resources to achieve greater productivity to facilitate good decision making by identifying the best opportunities and measuring the performance of the company.

Finally, this research will serve as a background for the realization of other issues related to the management audit that affects decision making in the public health sector.

Keywords: Management Audit and Decision Making

INTRODUCCIÓN

El control de la gestión empresarial pone su foco en la recopilación de información que ayude a optimizar la toma de decisiones en la dirección de la empresa. Para los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

La presente investigación titulada “El Control de la Gestión y su Incidencia en la Toma de Decisiones en el sector de salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019”. Responde a que en la actualidad las organizaciones necesitan de una herramienta que le permita conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía con la que están desarrollando sus operaciones y tomar decisiones basadas en resultados reales obtenidos por la organización.

Por esta razón, el propósito del presente trabajo de investigación está enfocado en determinar la influencia positiva del control de la gestión en la toma de decisiones de las organizaciones del sector salud pública. Para el desarrollo del trabajo de investigación, se organizó y presentó según los lineamientos de presentación que nuestra Universidad tiene como normas, de la siguiente manera:

Primer Capítulo: Se plantea la descripción de la realidad problemática, formulación de los problemas; los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, las limitaciones y la viabilidad del estudio.

Segundo Capítulo: Se aborda el marco teórico, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de las variables en estudio, definiciones de términos básicos.

Tercer Capítulo: Se abordado la formulación de hipótesis y finalmente la operacionalización de variables.

Cuarto Capítulo: Se aprecia la metodología utilizada como el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos.

Quinto Capítulo: Aquí se plasman los resultados del trabajo de campo con la aplicación de las encuestas y la contrastación de hipótesis determinados en SPSS.

Sexto Capítulo: Contiene la discusión, las conclusiones y recomendaciones que establecieron aportes emergentes al trabajo de investigación.

Finalmente se presentan los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad, el sector de salud pública viene afrontando varios problemas operativos y administrativos. Por ello es necesario implementar un sistema de control de gestión, el cuál permita anticipar problemas futuros, controlar mejor los recursos consumidos, asignar responsabilidades y verificar su cumplimiento.

En el mundo, la cobertura sanitaria no solo es importante determinar qué servicios están cubiertos sino de qué manera se financian, gestionan y prestan. Es preciso cambiar radicalmente la prestación de los servicios con el fin de asegurar que estén integrados y se centren en las necesidades de las personas y comunidades. Por ello es de gran importancia que los países aumenten sus inversiones en las funciones esenciales de salud pública, es decir, las funciones que requieren una acción colectiva y solamente pueden financiar los gobiernos, pues de lo contrario podrían producirse graves disfunciones en el mercado.

Los Sistemas de Salud Pública en algunos países de América Latina, en la actualidad, enfrentan grandes desafíos debido a los problemas de accesibilidad y cobertura de la prestación de los servicios médico, éste requiere con carácter de urgencia definir un control de gestión para superar la crisis que afronta.

En Perú, el sistema de salud es descentralizado, persistido por brechas que generan injusticia e inequidades. Frente a esta situación, se busca plantear objetivos prioritarios dirigidos a fortalecer la gestión del control, disminuir la inequidad de los recursos humanos (personal competente), fortalecer competencias y lograr así un rendimiento eficiente.

El distrito de El Agustino se ubica en la zona central de Lima Metropolitana, tiene una población de 193 319 habitantes, según proyecciones de INEI al 2018. Existen un total de 10 centros de salud; Hospital Nacional Hipólito Unanue, Sistema Metropolitana De La Solidaridad El Agustino, Hospital Hermilio Valdizán, Centro Médico 7 De Octubre, Centro Médico Ancieta Baja, Posta Medica Catalina Huanca, Posta Medica Cerro El Agustino, Centro Médico Bethania, Centro Médico El Agustino y Centro Médico Madre Teresa Calcuta.

Se realizó un informe por la congresista **Salazar, (2018)** referente a este distrito señalando las carencias en los establecimientos de salud:

El personal reportó robos de materiales de salud, carece de inadecuada infraestructura, falta de implementación mobiliaria, presenta un alto índice de TBC, elevado porcentaje de Desnutrición y Anemia en la población infantil; las anteriores gestiones prometieron mejoras en los establecimientos de salud, pero ninguna de ellas llevó a cabo.

Asimismo, se reportó un caso de una paciente del nosocomio Hipólito Unanue manifestando lo siguiente:

El 24 de febrero fui sometida a una intervención de colecistitis donde momentos previos, el equipo médico no contaba con la asignación de los insumos quirúrgicos, anestésicos, etc.; perjudicando emocionalmente y económicamente al paciente y mis familiares porque fui preparada con anterioridad y por causas inesperadas o no previstas se decidió la suspensión de la intervención quirúrgica, ocasionando mayor estancia hospitalaria y a la espera de la programación de un nuevo turno quirúrgico. Luego de mucha insistencia por parte de mis familiares se logró la intervención dejando una mala atención médica.

Por ello es crucial la mejora de los procesos internos el cuál busca reducir las ineficiencias en las organizaciones creando así estrategias competitivas, tales como asignación de tareas, proyectos, planes y actividades de mejora.

Las cuáles tienen que ser supervisados constantemente para determinar los puntos críticos del proceso interno contribuyendo a mejorar el desempeño en el sistema de salud, en términos de eficiencia, equidad y calidad. Evaluando las mejores alternativas de solución con la finalidad de obtener los resultados esperados para la toma de decisiones de manera oportuna y maximizar los beneficios a los pacientes. Por ello, es oportuno realizar el monitoreo continuo de los procesos para garantizar los avances hacia el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización, realizando así el seguimiento oportuno y la selección de la mejor alternativa para lograr un mejor desempeño.

1.1. Delimitaciones en la Investigación

1.1.1 Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo a nivel del sector salud público en el distrito del Agustino.

1.1.2 Delimitación temporal

El período en el cuál se realizó la investigación comprendió en el año 2019.

1.1.3 Delimitación social

Las técnicas destinadas al recojo de la información, se aplicaron al área Administrativa del sector salud público en el Perú.

1.1.4 Delimitación Conceptual

- **Control de la Gestión:** Son procesos que se aplican en las empresas para asegurarse que las tareas que se realicen estén encaminadas a la ejecución de sus objetivos trazados.
- **Toma de decisiones:** Este término se caracteriza por hacer elecciones de forma coherente para el funcionamiento de la empresa, este proceso comienza con la detección de una situación que rodea algún suceso.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el control de la gestión incide en la toma de decisiones en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el manejo de los procesos internos influye en la optimización de las actividades en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019?
- b. ¿De qué manera la supervisión de tareas mejora la evaluación de resultados en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019?
- c. ¿De qué manera el monitoreo influye en el seguimiento y selección de alternativas en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar si el control de la gestión incide en la toma de decisiones en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Analizar si el manejo de los procesos internos influye en la optimización de los procesos en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019
- b. Demostrar cómo la supervisión de tareas mejora la evaluación de resultados en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019
- c. Demostrar cómo el monitoreo influye en el seguimiento y selección de alternativas en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Importancia de la Investigación

El presente estudio de investigación da a conocer e informar cómo es que el control de la gestión puede detectar y evaluar las causas que afectan la economía, eficiencia, eficacia así como el impacto en las Entidades Públicas Sector Salud al gestionar los presupuestos y como llevan el control de los recursos públicos asignados a estas entidades; así mismo, se puede reflejar que en las entidades públicas existe una mala

administración de recursos públicos y, en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por muchas entidades. El trabajo adquiere aún más relevancia por cuanto permitirá conocer el manejo del presupuesto asignado a las entidades públicas. Se combinarán las técnicas, mecanismos y sistemas utilizados para dirigir, recolectar, conservar, y transmitir la información obtenida durante un proceso de investigación y análisis. Identificando el problema objeto de estudio, analizando los sujetos que intervienen en forma individual para identificar las posibles causas, ventajas y deficiencias.

1.4.2 Viabilidad de la Investigación

Se ha establecido que la ejecución de la tesis es viable debido a que se cuenta con los recursos económicos necesarios, así como también con la información y medios necesarios para su ejecución.

1.5 Limitaciones del Estudio

Durante el desarrollo de la investigación, no se presentaron mayores dificultades e inconvenientes en cuanto al tema a tratar en la presente investigación, por lo cual se considera factible su ejecución; por otro lado, se presentaron ciertas dificultades en la recaudación de información referente a las entidades públicas debido a que en muchas entidades la información es delimitada al público exterior.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Se efectuaron búsquedas virtuales en los centros de educación superior a nivel universitario en el Perú e internacionales.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Miranda, (2013) en su tesis denominada “La auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de los recursos del Estado en los procesos de adquisición del sector interior”, Universidad San Martín de Porres, tesis para optar el grado académico de Maestría.

El autor sostiene que es de vital importancia la auditoría de gestión para la administración porque permite aplicar un examen crítico ante posibles inconsistencias, a fin de ponerle correctivos a tiempo. Todo ello orientado a mejorar la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos públicos.

Conforme lo expuesto afianzamos que la auditoría de gestión otorga un adecuado proceso que permite comprometer la optimización de los recursos, cumpliendo metas establecidas para tomar mejores decisiones, adoptando medidas correctivas y un mejor compromiso.

Zanabria, (2014) en su tesis denominada “Enfoque integral de Auditoría de Gestión Presupuestaria al Sector Público Región Puno 2003”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tesis para optar el grado académico de Maestría

El autor se permite recomendar el establecer una adecuada planificación, una buena organización y un control administrativo frente al sector público ante la ausencia de auditorías a la gestión de los presupuestos asignados y el centralismo.

Es importante reconocer frente a lo expuesto que se lleva tiempo para obtener un resultado satisfactorio, por ello la auditoría de gestión presupuestaria como instrumento de medición identifica el desempeño del sector público verificando la eficacia, honestidad y legalidad con que se emplean los recursos del Estado.

Espinoza, (2013) en su tesis denominada “El Control Interno en la Gestión Administrativa de la subgerencia de Tesorería de la Municipalidad De Chorrillos 2011”, Universidad San Martín de Porres, tesis para optar el título de Contador Público.

El autor recomienda contar con un sistema eficaz de control interno, a fin de ser más práctico al momento de medir la eficiencia y productividad, asimismo implantarlos en la gestión administrativa obteniendo un óptimo rendimiento global.

Conforme a lo expuesto es de vital importancia contar con una implementación de un plan de desarrollo tecnológico que permita el adecuado soporte técnico en materia de software, hardware y comunicaciones de tal manera que facilite una buena organización del Control Interno en la Gestión Administrativa.

Podemos concluir que, la auditoría de gestión es crucial para todo tipo de organización, ya que permite aplicar operaciones y procedimientos enfocados a una mejora en obtención de resultados; tal es el caso de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de Chorrillos, donde se implementó un plan de desarrollo tecnológico, es decir herramientas que beneficien alcanzar el rendimiento global y facilite la buena organización del Control Interno.

Por otro lado, en el Enfoque integral de Auditoría de Gestión Presupuestaria al Sector Público Región Puno, se percibió una ausencia de auditorías aplicadas a la gestión, de tal manera que no se podría resaltar los posibles riesgos que afecten al sector.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Diaz, (2014) en su tesis titulada “La Auditoría de Gestión y su incidencia en la toma de decisiones en los proyectos de la corporación de asociaciones comunitarias de Tungurahua”, Universidad Técnica de Ambato, tesis para optar el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA

El autor recomienda poner énfasis en la Auditoría de Gestión porque permite evaluar y fortalecer el control interno en cada una de las áreas para cumplir con los objetivos de impacto social que busca la organización.

Conforme a lo expuesto afianzamos que una buena aplicación de Auditoría de Gestión permitirá comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la organización. Mejorando operaciones y actividades especialmente en áreas críticas.

Altamirano, - Oswaldo (2015) en su tesis titulada “Auditoría de gestión como herramienta para la toma de decisiones en la empresa textil PARMITEX”, Universidad Técnica de Ambato, tesis para optar el título Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA

El autor señala que es importante la Auditoría de Gestión, como un modelo de solución inmediata aplicado a los procesos. Esto permitirá analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a la empresa, con el fin de conseguir una estrategia.

Es importante reconocer frente a lo expuesto que este modelo es indispensable para la empresa. De esta manera se logrará un control adecuado sobre los procesos de gestión, permitiéndole un crecimiento ordenado que garantice su sostenibilidad a largo plazo.

Espin, (2015) en su tesis titulada “Auditoría de gestión a la unidad administrativa de talento humano municipal de Santa Clara y su incidencia en la toma de decisiones administrativas.”, Universidad Técnica de Ambato, tesis para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

El autor recomienda que la Auditoría de Gestión se enfoque en el Área Administrativa de la municipalidad, aplicada a examinar las actividades, funciones, procedimientos y políticas del personal; esto permitirá determinar la relación entre servicios prestados al público y recursos empleados.

Conforme a lo expuesto afianzamos que se aplique oportunamente una Auditoría de Gestión, como también comprobar la observancia y cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes a fin de verificar la

utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades desarrolladas.

Podemos concluir que, la auditoria de gestión concierne a la parte interna de la organización, a fin de mejorar las debilidades que puedan existir y aplicar estrategias que logren optimizar los resultados esperados en la organización.

Tal es el caso de la empresa textil PARMITEX, donde la auditoria de gestión se aplica como herramienta para la toma de decisiones; como solución inmediata a posibles falencias que se puedan identificar en la organización.

Por otro lado, en la corporación de asociaciones comunitarias de Tungurahua, se debió de poner énfasis en la auditoria de gestión para cumplir con los objetivos de impacto social de la organización. Mejorando operaciones y actividades especialmente en áreas críticas.

2.2. Bases Teóricas

El Control de la Gestión

Todas las organizaciones tienen la necesidad de controlar sus actividades y más concretamente los resultados obtenidos de ella. El control de la gestión empresarial ayuda en la recopilación de información para la toma de decisiones en la dirección de la empresa.

Según **Pérez, (2013)** sostiene que: “El control de gestión es fundamental para la Dirección, asegura los recursos obtenidos y empleados, siendo eficaces y eficientes para el logro de los objetivos de la organización”.

El autor nos expresa, que el control de la gestión se encarga de guiar los objetivos trazados, esta herramienta es apta para la evaluación que se realiza hasta un

determinado momento; coordinando con las distintas áreas de la compañía y recopilando datos necesarios para tomar las mejores decisiones y cumplir con el plan estratégico.

Así mismo, **Muñiz, (2013)** remarca que: “El control de gestión es un instrumento administrativo creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener las informaciones necesarias, fiables y oportunas, para la toma de decisiones operativas y estratégicas”.

El autor nos recomienda que el control de gestión dentro de la empresa es necesario y surge como una necesidad para valorar, evaluar y mejorar la gestión constantemente. Por ello es necesario el control en la empresa, ya que se encuentra en crecimiento o expansión para controlar los efectos económicos de su actividad y así planificar en cierta manera lo que pasara en un futuro.

Podemos concluir que, a través del control de la gestión las decisiones, tareas u objetivos se realizaran de manera coordinada, influyendo de manera general en la situación de la organización.

Asimismo, va permitir tener viabilidad de los recursos de la organización, evitando posibles carencias que puedan radicar por el desinterés de la gestión a la brevedad posible.

La Mejora de Procesos

Según **Fernández, (2015)** remarca:

Los pasos a seguir para adoptar un enfoque basado en procesos son: Constituir un equipo de trabajo con capacitación adecuada, identificar procesos y clasificarlos, determinar los factores claves para la organización y/o elaborar un diagrama de flujo de cada proceso e iniciar el ciclo de mejora.

El autor nos expresa, que la organización deberá estimular al máximo la creatividad de sus empleados y además deberá adaptar su estructura de trabajo para aprovecharla al máximo. Los beneficios de una adecuada mejora de procesos es disminuir recursos (materiales, personas, mano de obra, etc.) disminuir tiempo, aumentar la productividad y disminuir errores, ayudando de esta manera a prevenirlos.

Requisitos de Mejora de Procesos

Según **Fernández, (2015)** argumenta:

Algunos de los requisitos para la mejora de los procesos se describen a continuación: Apoyo de la dirección, compromiso a largo plazo, metodología disciplinada y unificada, una persona responsable de cada proceso, desarrollar sistemas de evaluación y retroalimentación y centrarse en la satisfacción del cliente.

El autor nos manifiesta, que para una mejora de procesos la Dirección debe respaldar y apoyar totalmente los aspectos a rectificar, responsabilizando al personal por cada proceso a evaluar, realizando una retroalimentación eficaz y eficiente para dar un mejor servicio de calidad.

Fases de la Mejora de Procesos

Según **Fernández, (2015)** sostiene: “Son 4 las fases necesarias para comprender y poder mejorar continuamente los procesos: planificar, ejecutar, comprobar y actuar”.

El autor nos expresa, que cada fase es esencial para seguir los procesos; por ello se debe definir la misión del proceso dentro de la organización para llevar a cabo los planes

de mejora dando solución a cada problema. Se debe comparar los resultados, buscando las causas del éxito o fracaso de la solución adoptada.

Podemos concluir que, este procedimiento en la organización busca identificar aspectos para luego rectificarlos o mejorarlos a fin de optimizar su desempeño. Dentro del entorno empresarial el objetivo es aumentar la calidad, la competencia y la productividad, por ello se busca incrementar el valor del cliente y el buen uso de los recursos dentro de la organización.

Esto refleja que la mejora de procesos es una prioridad, permitiendo lograr resultados y minimizando las fallas a la brevedad.

Supervisión de Tareas

Según **Aguilar, (2019)** sostiene que: “La supervisión de tareas garantiza que el personal desempeñe sus actividades con eficacia y sea más competente en su trabajo”.

El autor nos manifiesta, que la supervisión es un proceso administrativo para mejorar los conocimientos y habilidades de los trabajadores para ejecutar sus tareas de una forma más eficiente, dando una calidad de servicio más competente.

Asimismo, **Carpio, (2006)** remarca que: “La supervisión es ver si las cosas se están haciendo tal como se planearon y ordenaron para dar paso a la ejecución”.

El autor nos expresa, que una de las actividades más importantes a realizar es la obtención de resultados satisfactorios en todos y cada una de las tareas encargadas a cumplir, de manera eficaz y eficiente con lo trazado en la organización.

Podemos concluir que, esta técnica tiene como fin lograr el propósito y el desempeño de los objetivos consecutivos, obteniendo satisfacción al momento de ejecutar las tareas determinadas.

Además de utilizar adecuadamente los recursos u elementos en la organización, implementando estrategias y de esta manera impactar a resultados positivos.

Monitoreo

Según **Frankel, - Gage (2009)** argumentan que: “El monitoreo es la recolección de datos para medir los avances hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización”.

Los autores manifiestan, que es utilizado para llevar un registro del desempeño de los programas a lo largo del tiempo y su propósito es ayudar a tomar decisiones, informando respecto a la eficacia de los programas y el uso eficiente de los recursos.

Según **Rojas, (2002)** remarca que: “El monitoreo es un proceso permanente para revisar si lo que planeamos y organizamos se está cumpliendo de acuerdo a lo previsto”.

El autor nos expresa, que es esencial reconocer a tiempo los errores y tomar las medidas correctivas para que no afecten el avance y logros del proyecto trazado. La intención de ello es realizar seguimiento a las actividades, a fin de tomar decisiones acertadas consecuente al área en que se desempeñe, estimando la posibilidad de lograr los objetivos previstos.

Podemos concluir que, el proceso de monitoreo beneficia a la organización en determinar posibles riesgos de no lograr metas, detectar falencias en el plan estratégico y determinar soluciones.

Por ello esta herramienta es importante al momento de implementar un proyecto, permitiendo la mejora en la gestión e impacto en los resultados.

Toma de Decisiones

En las entidades, las decisiones son procesos sistemáticos mediante el cual se elige la opción o alternativa adecuada; cuya finalidad es obtener resultados frente al impacto determinado en la supervivencia de la empresa.

La toma de decisiones es aquel proceso que ayuda al directorio a recopilar la información que se requiere; esto es gestionado y controlado al entorno de la empresa. Permitiendo encontrar una información analizada y a la vez relevante. **(Pérez, 2019)**

Por otro lado, **Greenwood, (2000)** afirma que: “La toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión.” (p120)

Conforme lo expuesto por el autor, consideramos que las decisiones en la empresa tienen como fin determinar acciones que afecten a la entidad; enfocando ideas, experiencias, teorías y dinamismo. Este enfoque analítico nos permitirá entender cuál será el impacto de la decisión en la gestión.

En cierto modo, **Huber, (2005)** sostiene que:

Existe un problema cuando hay diferencia entre la situación real y la situación deseada. La solución del problema puede consistir en modificar una u otra situación, por ello se puede definir como el proceso consciente de reducir la diferencia entre ambas situaciones. (p 325)

Respecto a lo que detalla el autor, consideramos que plantear diferentes opciones, alternativas y escenarios permitirá ampliar nuestra perspectiva sobre el tema a decidir.

Por ello disponer de una visión amplia ayudará a decidir la mejor opción de todas, convirtiendo una decisión eficaz.

Podemos concluir que, la toma de decisiones es el papel más importante por los líderes dentro de la organización, permitiendo emplear estrategias a fin de alcanzar objetivos.

Optimización de Actividades

La optimización establece acciones de mejora aplicados a los procesos de la entidad, con ello se busca lograr óptimos niveles de eficiencia y efectividad, permitiéndole ser competitivos y rentables.

Asimismo, **Álvarez, (2012)** sostiene que:

La sobreproducción, el tiempo de espera innecesario y el derroche del espacio y esfuerzo humano en el desarrollo de productos y servicios son trabas que afectan a la productividad de una empresa y por ello se propone implantar una cultura de continua reducción del desperdicio. (p.8)

Conforme lo expuesto, consideramos que la optimización busca mejorar resultados. Estableciendo hechos en aquellas tareas propias de la organización, con el propósito de reducir la pérdida de tiempo y recursos, los gastos innecesarios y los errores.

Las organizaciones desarrollan actividades, estas son agrupadas para dar paso a los procesos, los cuales interactúan entre sí, llevando a cabo el funcionamiento de la organización. Identificando las actividades de acuerdo a la cantidad de cosas que se deben realizar en la organización. **(Sanín, 2015)**

Por otro lado, **Alarcón, (2016)** infiere que: “Dentro de la empresa, podemos referirnos a la optimización de procesos al hecho de simplificar ciertos procedimientos para que puedan realizarse de forma más ágil.” (p.205)

Respecto a ello, consideramos que la optimización es utilizada en la organización como una técnica que analiza procesos, logrando eliminar errores y permitiendo ser eficientes y eficaces a la reducción de tiempos.

Podemos concluir que, la optimización de actividades dentro de la organización permitirá ser: efectivo, eficiente, competitivo y rentable. Además, de trabajar de manera ordenada, controlada y homogénea.

Evaluación de Resultados

Una adecuada evaluación en la organización es crucial para los resultados. Esto va permitir mejorar los procesos de gestión en la organización; a través de ello podemos identificar necesidades y corregir problemas. Estimulando a una mejora continua.

Por ello **Guanziroli,- Buainain, - de Sousa (2011)** sostienen que: "... consiste en adaptar la cultura y las rutinas organizacionales, orientadas a administrar y controlar los procesos y procedimientos, a una cultura gerencial que privilegie los resultados." (p.11)

Conforme lo expuesto por los autores, consideramos que es importante este método como indicador para el desempeño de la organización. Con ello se puede identificar las necesidades, hacer las correcciones necesarias e incentivarlas a una mejoría continua.

El logro de los resultados es el producto final de lo esperado, si se demuestra lo contrario se tendrá que modificar la evaluación, adoptando decisiones importantes que modifiquen estos resultados para un adecuado manejo en la gestión. **(Koontz,2018)**

Asimismo, **Guanziroli, - Buainain, - de Sousa (2011)** afirman que:

La gestión por resultados exige un establecimiento de objetos y metas más realistas, la especificación de los medios para alcanzarlos, el diseño de una estrategia clara para seguir, una evaluación de instrumentos disponibles y de dificultades para movilizarlos de acuerdo a las necesidades de gestión. (p.12)

Respecto a lo expuesto por los autores, manifestamos que esto es conducido a resultados reales, partiendo de un plan estratégico que define objetivos específicos para cada área de la organización.

Podemos concluir que, la evaluación de resultados es crucial dentro del proceso de la organización; permitiendo identificar necesidades, problemas e incentivando a una mejora continua.

Seguimiento y Selección de Alternativas

Ambas son herramientas, implicadas al objetivo que se desea lograr y aplicadas en la organización para conseguir resultados oportunos y justificados.

El seguimiento tiene como objetivo mejorar la efectividad en la organización, basándose en las metas previstas y actividades programadas establecidas en las distintas áreas de la organización. Esta herramienta determina recursos, suficientes y adecuados a lo planificado. **(Parker, 2015)**

Asimismo, **Ramírez, (2018)** sostiene que: "... el análisis de alternativas es comparar opciones que puedan identificar objetivos, rechazando las que no parezcan deseables o presenten incertidumbre, seleccionando la alternativa optima desde el punto de vista técnico y económico." (p.209)

Conforme lo expuesto por el autor, este instrumento de selección de alternativas afronta decisiones organizacionales, determinando criterios que impacten la situación y el objetivo que se desea alcanzar.

Por otro lado, **Martínez, (2005)** infiere que.

La toma de decisiones suele asociarse con la realización de una elección final. La selección de una solución, sin embargo, es sólo uno más de los pasos del proceso de toma de decisiones racionales. Aunque la selección entre soluciones alternativas puede parecer sencilla, en realidad puede resultar sumamente difícil cuando el problema es complejo y ambiguo e implica altos grados de riesgo o incertidumbre. (p.19)

Respecto a ello, las alternativas son opciones que permiten lograr resultados es decir posibles soluciones que atiendan en cierta medida un problema.

Podemos concluir que, el seguimiento y selección de alternativas permitirá evaluar el resultado, adoptando una solución y verificando si se corrigió el problema.

2.3. Definiciones de Términos Básicos

Validación: La determinación de lo correcto de los datos finales registrados en un sistema con respecto a las necesidades y los requisitos de los usuarios.

Rastreo: Dar seguimiento y controlar una operación de manera progresiva desde el inicio hasta el final dentro del proceso normal de ejecución.

Utilidades: Son un porcentaje de la renta neta (ganancias después de descontar inversiones e impuestos) obtenida por las empresas como resultado de su gestión

Diagnóstico: Es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos.

La planeación estratégica: Busca concentrarse en sólo aquellos objetivos factibles de lograr y en qué negocio o área competir, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

Si el control de la gestión es eficiente entonces contribuirá a una buena toma de decisiones en el sector de salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) Si el manejo de los procesos internos es eficiente entonces contribuirá en la optimización de las actividades en el sector de salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019.

- b) Si la supervisión de tareas es eficaz entonces la evaluación de los resultados mejoraran en el sector de salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019.

- c) Si el monitoreo es eficiente entonces la selección de alternativas será bueno en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019.

3.3 Operacionalización de Variable

3.1 Variable Independiente X: El Control de la Gestión

Definición Conceptual	<p>Pérez, (2013) sostiene que:</p> <p>Es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización.</p>	
Definición Operacional	Indicadores	Índices
	X1: MEJORA DE LOS PROCESOS INTERNOS	1.1 Planeación estratégica
		1.2 Calidad del servicio (demoras)
	X2: SUPERVISIÓN DE TAREAS	2.1 Grado de cumplimiento (nivel calidad)
		2.2 Actividades programadas
	X3: MONITOREO	3.1 Hallazgos
3.2 Evaluación de informes periódicas		
Escala Valorativa	Ordinal	

3.2 Variable Dependiente Y: Toma de decisiones

Definición Conceptual	<p>Pérez, (2009)</p> <p>Proceso mental mediante el cual un directivo recopila información y la utiliza. Los directivos de manera individual o por equipos, gestionan y controlan la información respuestas para encontrar la información relevante y analizando y, por lo tanto, el entorno de su empresa preguntando a los demás, entresacando sus los datos recopilados”.</p>	
Definición Operacional	Indicadores	Índices
	Y1: OPTIMIZACIÓN DE ACTIVIDADES	1.1 Implementación de controles
		1.2 Asignación de tareas (rrhh)
	Y2: EVALUACIÓN DE RESULTADOS	2.1 Satisfacción del paciente
		2.2 Desempeño óptimo de recursos
	Y3: SEGUIMIENTO Y SELECCIÓN ALTERNATIVAS	3.1 Identificación de mejores alternativas
3.2 Seguimiento de las recomendaciones		
Escala Valorativa	Ordinal	

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño Metodológico

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transeccional correlacional, que sigue el siguiente modelo:

O x r O y

Dónde:

O = Observación

x = La auditoría de Costos Laborales

y= Gestión gerencial

r = Relación entre variables

4.1.1 Tipo de investigación

Por el proceso en el que se lleva la investigación, esta se clasifica como una “investigación aplicada” dado que el alcance de este trabajo es directamente practico, buscar ser aplicado y se basa en la normatividad de los organismos reguladores, la legislación vigente y el uso de técnicas de recopilación de información.

4.1.2. Estrategias o procedimiento de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la distribución cuadrada, ya que los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias. La estadística chi cuadrada

es la más adecuada debido a que las pruebas son las evidencias muestrales, y si las mismas aportan resultados significativamente diferentes de los planteados en las hipótesis nulas, esta es rechazada, y en caso contrario es aceptable, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- a. Formular la hipótesis nula (H0):
- b. Formular la hipótesis alternativa (Ha)
- c. Fijar el nivel de significación (α), Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación está entre los valores $1\% \leq \alpha \leq 10\%$, y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X_{2t}).
- d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_e^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

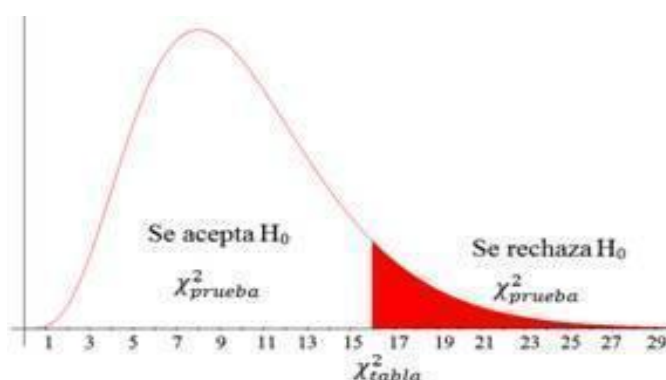
o_i = Valor observado producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado en base al valor esperado.

X_{2c} = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrado.

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla de distribución chi-cuadrado.

Figura 1: Gráfica del chi cuadrado con zona de aceptación de hipótesis y de rechazo de hipótesis, gráfico de ejemplo.



4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Para el presente trabajo la población está conformada por 46 empleados del área administrativa de 10 entidades del sector de salud pública que desarrollan sus actividades en el departamento de Lima, que se muestra en la tabla adjunta.

Tabla 1: Distribución de la Población

Nº	Entidades del Sector Salud Pública - Agustino	POBLACIÓN (N)
1	Hospital Nacional Hipólito Unanue	6
2	Sistema Metropolitana De La Solidaridad El Agustino	5
3	Hospital Hermilio Valdizán	4
4	Centro Médico 7 De Octubre	3
5	Centro Médico Ancieta Baja	5
6	Posta Medica catalina huanca	4
7	Posta Medica Cerro El Agustino	5
8	Centro Médico Bethania	3
9	Centro Médico El Agustino	3
10	Centro Médico Madre Teresa Calcuta	3
	Total	46

Elaboración propia

4.2.2. Muestra

Para la determinación óptima de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple propuesto por R.B. Ávila Acosta en su libro "Metodología de la Investigación".

$$n = \frac{pqz^2N}{E^2(N-1) + pqz^2}$$

Dónde:

- Z = 1.96 distribución normal para un nivel de confianza de 95%.
- P = 0.5
- Q = 0.5
- E = Margen de error 5%.
- n = Muestra
- N = Población

Entonces, a un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error "n" es:

$$n = \frac{(0.5 \times 0.5) (1.96)^2 (46)}{(0.05)^2 (46 - 1) + (0.5 \times 0.5) (1.96)^2}$$

$$n = 41 \text{ Empleados del área administrativa}$$

4.3. Técnicas de recolección de datos

4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para la presente investigación fue la encuesta, la cuál se realizó al personal del área administrativa.

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue los cuestionarios, con las preguntas seleccionadas con relación a las variables e indicadores influyentes en el tema y con diferentes escalas de respuesta dependiendo el criterio del encuestado.

4.3.2. Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Definimos a la validez como a la exigencia de que el instrumento cumpla la función de medir con eficiencia, corresponde las preguntas del instrumento deben partir para todos los indicadores.

Según **Hernández, - Fernández, - Baptista (1998)**,” la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.” Para validez de contenido se utilizó el criterio de juicios de asesores expertos.

Tabla 2: Validez

Calificación del instrumento de la validez por juicio de expertos

N°	Expertos	Calificación
01	Asesor 1	Aprobado
02	Asesor 2	Aprobado
03	Asesor 3	Aprobado

Elaboración propia

Confiabilidad

Se refiere a la confiabilidad a la solidez de los instrumentos utilizados ya una vez como prueba, para el presente trabajo de investigación se realizó una prueba piloto.

Para tener la confiabilidad en el presente trabajo de investigación, se utilizó los cuestionarios como instrumentos a 41 colaboradores de la muestra como prueba piloto y con ello tener como resultado el Alfa de Cronbach.

Según **Cervantes, (2005)** “Un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones.”

Tabla 3: Cálculo del alfa de Cronbach con el SPSS 25

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	41	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	41	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,764	0,770	14

El resultado estadístico es de 0.764 como conclusión el índice que nos brinda el alfa de Cronbach es de confiabilidad Aceptable.

Figura 2: Rangos de nivel de confiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje

4.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Técnica de Estadística Descriptiva

Para la presente investigación se utilizó como técnicas lo siguientes: las tablas de distribución de frecuencias, representaciones gráficas y la interpretación.

Técnica de Estadística Inferencial

En la presente investigación se realizó el procesamiento y análisis de los datos recolectados con el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Programa estadístico que es utilizado comúnmente en las diferentes investigaciones de ciencias sociales. Además, se utilizó el modelo de correlación de Pearson con el nivel de confianza de 95%.

4.5 Aspectos Éticos

En el presente trabajo de investigación se realizó bajo los principios y valores éticos decretados en las normas que regulan el desarrollo de la elaboración de tesis para las investigaciones de la Sección de Pre Grado de la Universidad de San Martín de Porres.

Es necesario resaltar la veracidad de los datos obtenidos y la objetividad imparcial de los datos resultantes de la investigación.

Mencionar los principales principios éticos celebrado por los Colegios de Contadores Públicos del Perú, Respeto, Responsabilidad, Integridad Confidencialidad, Objetividad, Independencia y Reconocimiento a los autores que han antecedido en la presente tesis.

Se respetó los códigos de ética en el desarrollo del presente trabajo de investigación, al elaborarlo con la influencia de ellos al realizar los comentarios y exposición de los resultados y conclusiones de la investigación y en la oportunidad de interactuar con las personas incluidas en la muestra con cordialidad y respeto.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Presentación

En este capítulo presentamos el proceso que lleva a la demostración de cumplimiento de las hipótesis de la investigación “EL CONTROL DE LA GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL SECTOR DE SALUD PÚBLICA EN EL DISTRITO DEL AGUSTINO EN EL AÑO 2019”

Comprende ejecutar el cumplimiento de los objetivos secundarios de la investigación:

- a. Analizar si el manejo de los procesos internos influye en la optimización de los procesos en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019
- b. Demostrar como la supervisión de tareas mejora la evaluación de resultados en el sector salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019
- c. Demostrar como el monitoreo influye en el seguimiento y selección de alternativas en el sector salud publica en el distrito del Agustino en el año 2019

5.2 Interpretación de resultados

El trabajo de campo se llevó a cabo aplicando la técnica científica de la encuesta efectuada a la muestra obtenida de 41 colaboradores (Área Administrativa) del sector salud público en el distrito del El Agustino.

Como resultado de la recolección de datos, se procedió a la presentación, interpretación y análisis de las respuestas.

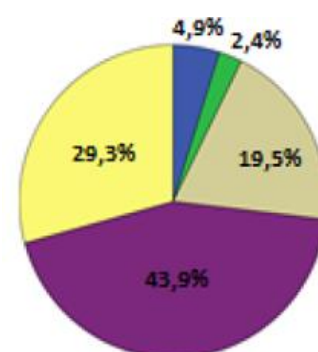
Variable Independiente (x): El Control de la Gestión

X: El Control de la Gestión

5.2.1. La pregunta X: **¿La implementación del Control de la Gestión en el sector salud pública permitirá evaluar y fortalecerá la calidad del servicio de los pacientes?**

Tabla 4: La implementación del Control de la Gestión en el sector salud

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	29,3%
De acuerdo	18	43,9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	19,5%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	2	4,9%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 3”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

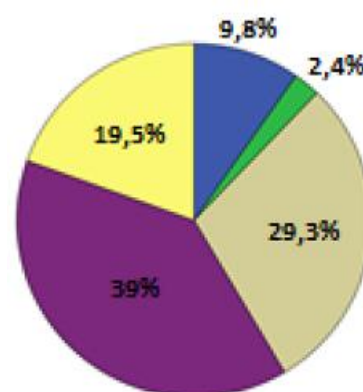
En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 4 y Figura 3, el 73,2% (30) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 19,5% (8) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 4,9% (2) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es usual la implementación del control de la gestión en la organización, lo que nos permite evidenciar una deficiencia en la calidad del servicio.

5.2.2. La pregunta X1: ¿La planeación estratégica identificara las oportunidades y peligros que surgirán en el futuro en la organización para tomar las mejores decisiones?

Tabla 5: La planeación estratégica

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	19,5%
De acuerdo	16	39%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	29,3%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	4	9,8%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 4”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 5 y Figura 4, el 58,5% (24) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo).

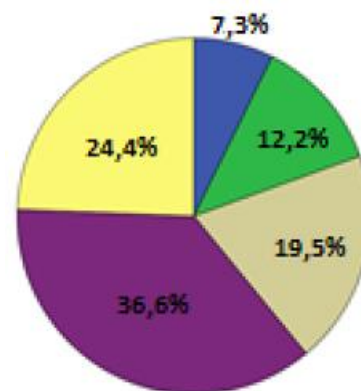
Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 29,3% (12) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 9,8% (4) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante la planeación estratégica como identificador de oportunidades y peligros, lo que nos permitirá evidenciar los riesgos de tomar malas decisiones en el futuro.

5.2.3. La pregunta X2: ¿Cree usted que un personal capacitado y un buen desarrollo de actividades administrativas hará que se incrementé la calidad de servicio?

Tabla 6: Calidad del servicio (demoras)

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	24,4%
De acuerdo	15	36,6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	19,5%
En desacuerdo	5	12,2%
Totalmente en desacuerdo	3	7,3%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 5”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 6 y Figura 5, el 61% (25) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 19,5% (8) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 12,2% (5) consideran En

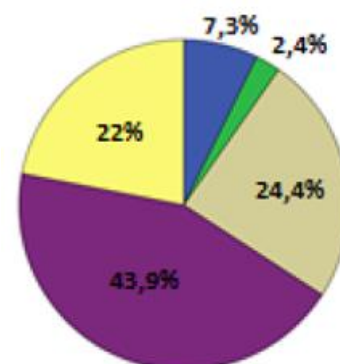
desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 7,3% (3) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante la capacitación al personal y el desarrollo de actividades administrativas, lo que nos permitirá evidenciar una atención de calidad.

5.2.4. La pregunta X3: ¿El grado de cumplimiento debe ser controlado y evaluado continuamente para prever el futuro de la organización?

Tabla 7: Grado de cumplimiento (nivel calidad)

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	22%
De acuerdo	18	43,9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	24,4%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	3	7,3%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 6”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 7 y Figura 6, el 65,9% (27) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 24,4% (10) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 7,3% (3) Totalmente en desacuerdo.

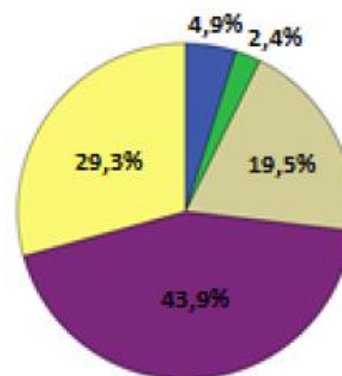
De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la

mayoría de los encuestados es importante controlar y evaluar el grado de cumplimiento, lo que nos permitirá ser precavidos en el futuro de la organización.

5.2.5. La pregunta X4: ¿Usted cree que las actividades programadas sirven como base para la ejecución y potencialización de tareas a cumplir dentro de la organización?

Tabla 8: Actividades programadas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	29,3%
De acuerdo	18	43,9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	19,5%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	2	4,9%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 7”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 8 y Figura 7, el 73,2% (30) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 19,5% (8) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 4,9% (2) Totalmente en desacuerdo.

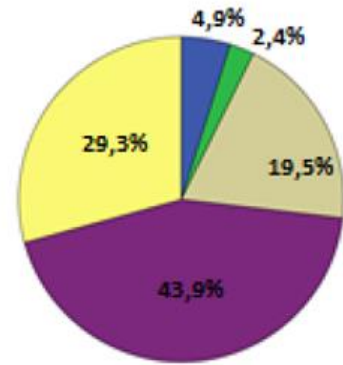
De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante la programación de actividades para la ejecución y potencialización de tareas, lo que nos permitirá una mejora en los procesos

internos.

5.2.6. La pregunta X5: ¿Cree usted que los hallazgos encontrados dentro de los procesos internos deben ser comunicado a la alta dirección?

Tabla 9: Hallazgos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	29,3%
De acuerdo	18	43,9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	19,5%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	2	4,9%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 8”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

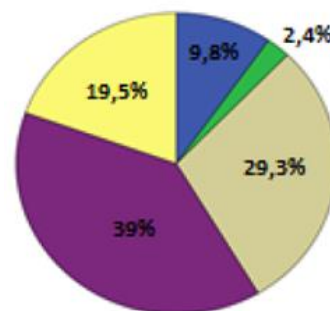
En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 9 y Figura 8, el 73,2% (30) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 19,5% (8) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 4,9% (2) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante comunicar a la alta dirección los hallazgos encontrados en los procesos internos, lo que nos permitirá estar alerta ante cualquier incidencia que ocurra en la organización.

5.2.7. La pregunta X6: ¿Cree usted que la evaluación de informes periódicos ayudara a la organización a lograr los resultados esperados?

Tabla 10: Evaluación de informes periódicos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	19,5%
De acuerdo	16	39%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	29,3%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	4	9,8%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 9”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 10 y Figura 9, el 58,5% (24) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 29,3% (12) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 9,8% (4) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante la evaluación de informes periódicos, lo que nos permitirá obtener un buen manejo dentro de la organización.

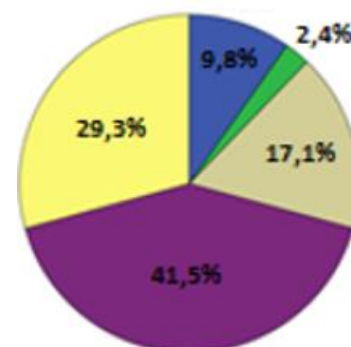
Variable Dependiente (y): Toma de decisiones

Y: Toma de decisiones

5.2.8. La pregunta Y: ¿La toma de decisiones podrá lograr soluciones ante las problemáticas existentes dentro de la organización?

Tabla 11: Toma de decisiones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	29,3%
De acuerdo	17	41,5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	17,1%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	4	9,8%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 10”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

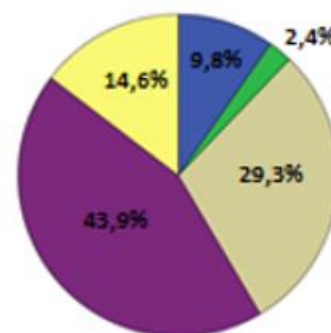
En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 11 y Figura 10, el 70,8% (29) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 17,1% (7) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 9,8% (4) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante la toma de decisiones para poder lograr soluciones ante problemas existentes, lo que nos permitirá tener varias alternativas ante cualquier adversidad que pueda suceder.

5.2.9. La pregunta Y1: ¿Cree usted que la implementación de controles es importante para el funcionamiento óptimo y eficiente en el desempeño organizacional?

Tabla 12: La implementación de controles

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	14,6%
De acuerdo	18	43,9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	29,3%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	4	9,8%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 11”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

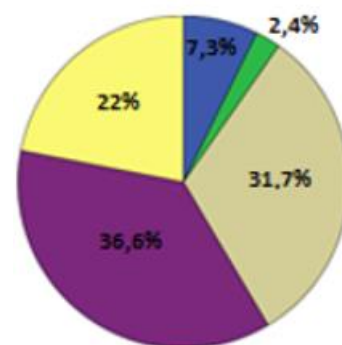
En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 12 y Figura 11, el 58,5% (24) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 29,3% (12) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 9,8% (4) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante la implementación de controles, lo que nos permitirá evaluar el desempeño del personal en sus diversas tareas.

5.2.10. La pregunta Y2: ¿Cree usted que si se realiza una adecuada asignación de tareas reducirá contratiempos asegurando una operatividad eficiente en los procesos de trabajo?

Tabla 13: Asignación de tareas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	22%
De acuerdo	15	36,6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	31,7%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	3	7,3%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 12”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

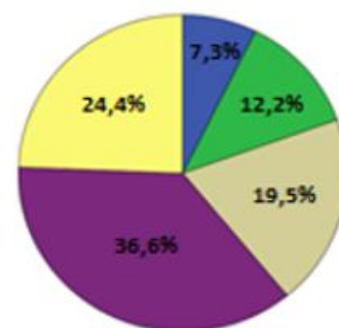
En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 13 y Figura 12, el 58,6% (24) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 31,7% (13) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 7,3% (3) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante una adecuada asignación de tareas, lo que nos permitirá disminuir contratiempos en cada proceso asignado en la organización.

5.2.11. La pregunta Y3: ¿Cree usted que la satisfacción del paciente permitirá mejorar las deficiencias en los establecimientos de salud?

Tabla 14: La satisfacción del paciente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	24,4%
De acuerdo	15	36,6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	19,5%
En desacuerdo	5	12,2%
Totalmente en desacuerdo	3	7,3%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 13”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

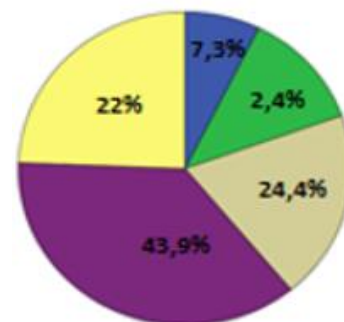
En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 14 y Figura 13, el 61% (25) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 19,5% (8) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 12,2% (5) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 7,3% (3) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante la satisfacción del paciente, lo que nos permitirá mejorar la atención del servicio de salud.

5.2.12. La pregunta Y4: **¿Cree usted que el desempeño óptimo de los recursos ayudara en mejorar los procesos internos, aumentar el rendimiento y la productividad de los empleados?**

Tabla 15: Mejorar los procesos internos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	22%
De acuerdo	18	43,9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	24,4%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	3	7,3%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 14”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

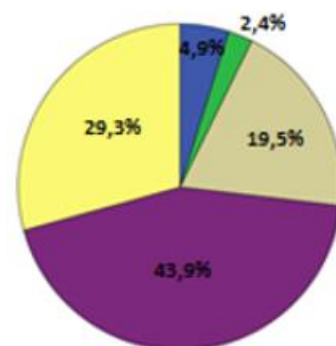
En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 15 y Figura 14, el 65,9% (27) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 24,4% (10) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 7,3% (3) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante desempeñar de manera óptima los recursos, lo que nos permitirá mejorar y evaluar cada proceso dentro de la organización.

5.2.13. La pregunta Y5: ¿Cree usted que la identificación de mejores alternativas ayudara a tomar las mejores decisiones para el futuro de la organización?

Tabla 16: La identificación de mejores alternativas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	29,3%
De acuerdo	18	43,9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	19,5%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	2	4,9%
TOTAL	41	100,0%



“FIGURA 15”

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

Elaboración propia

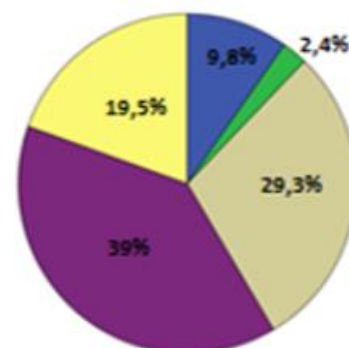
En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 16 y Figura 15, el 73,2% (30) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 19,5% (8) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 4,9% (2) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante identificar las mejores alternativas, lo que nos permitirá tomar mejores decisiones en la organización.

5.2.14. La pregunta Y6: ¿El Seguimiento de las recomendaciones es esencial para corregir los problemas identificados en los procesos internos de la gestión?

Tabla 17: El Seguimiento de las recomendaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	19,5%
De acuerdo	16	39%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	29,3%
En desacuerdo	1	2,4%
Totalmente en desacuerdo	4	9,8%
TOTAL	41	100,0%



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo

“FIGURA 16”

Elaboración propia

En lo que refiere a esta pregunta se puede observar que en la Tabla 17 y Figura 16, el 58,5% (24) de los encuestados están de acuerdo (totalmente de acuerdo + de acuerdo). Sin embargo, una minoría del personal administrativo representa el 29,3% (12) considerando un Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo; un 2,4% (1) consideran En desacuerdo y el resto de la muestra posee una posición de 9,8% (4) Totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que, para la mayoría de los encuestados es importante seguir las recomendaciones, lo que nos permitirá evidenciar futuros problemas en la organización.

5.3 Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas en nuestra investigación se aplicó la distribución Chi cuadrado de Pearson, como se indicó arriba. La distribución Chi cuadrado es una herramienta apropiada en este estudio debido a que las variables en tratamiento son cualitativas y tienen respuestas nominales u ordinales, en orden de jerarquía, desde totalmente desacuerdo a totalmente de acuerdo.

Concretamente se siguió el procedimiento general de una prueba de hipótesis y la decisión se optó siguiendo el método tradicional, con verificación del uso del método de valor de la probabilidad p comparado con el valor del nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

En general, la hipótesis nula H_0 que queremos contrastar sustenta que existe asociación de dependencia entre las variables en estudio versus la hipótesis alternativa H_1 que afirma que no existe asociación de dependencia entre las variables.

5.3.1. Hipótesis General

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H_0 : El control de la gestión y su incidencia en la toma de decisiones

H_1 : El control de la gestión no índice en la toma de decisiones

Paso 2: Elegimos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi

$$\text{cuadrado } \chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5$$

número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 18.

Tabla 18: El control de la gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el sector de salud pública en el distrito del agustino en el año 2019

EL CONTROL DE LA GESTION (X₁)	TOMA DE DECISIONES (Y₁)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Totalmente de acuerdo	1	2	0	0	0	3
De acuerdo	0	23	3	0	0	26
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	1	8	0	0	9
En Desacuerdo	0	0	3	0	0	3
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	1	26	14	0	0	41

Esta tabla de contingencia da mucha información a nuestro estudio. Por ejemplo, se observan los valores marginales (totales) son los mismos valores porcentuales obtenidos en cada interrogante independientemente arriba, 96% y 99% respectivamente. Se observa que existen 41 colaboradores que están de acuerdo con

el control de la gestión y a la vez están de acuerdo con la toma de decisiones en el sector de salud pública en el distrito del Agustino. Pero, se busca un indicador numérico que indique el grado de existencia de esa relación. Esa respuesta nos dará el valor de la Chi cuadrado de Pearson, usada para la conclusión de esta prueba de hipótesis.

Notamos que en esta Tabla de contingencia existe una fila y una columna de la misma categoría con cero respuestas. Procedemos a dejar sin efecto en los cálculos, aquí y en las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la Tabla se reduce a una distribución Chi cuadrada con $(3 - 1) \times (3 - 1) = 4$ grados de libertad que para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrada cuyo valor teórico es

$$\chi^2 (4; 0.05) = 9.49$$

Proseguimos con el cálculo de la $\chi^2_{(calculado)}$ usando las frecuencias de la Tabla se construye la Tabla N°19 en él se muestran las frecuencias esperadas e_{ij} :

$$e_{11} = \frac{3 \times 1}{41} = 0.07; e_{12} = \frac{3 \times 26}{41} = 1.90; e_{13} = \frac{3 \times 14}{41} = 1.02; e_{14} = \frac{0 \times 0}{41} = 0; e_{15} = \frac{0 \times 0}{41} = 0$$

$$e_{21} = \frac{26 \times 1}{41} = 0.63; e_{22} = \frac{26 \times 26}{41} = 16.49; e_{23} = \frac{26 \times 14}{41} = 8.88; e_{24} = \frac{0 \times 0}{41} = 0; e_{25} = \frac{0 \times 0}{41}$$

$$= 0$$

$$e_{31} = \frac{9 \times 1}{41} = 0.22; e_{32} = \frac{9 \times 26}{41} = 5.70; e_{33} = \frac{9 \times 14}{41} = 3.07; e_{34} = \frac{0 \times 0}{41} = 0 \text{ y } e_{35} = \frac{0 \times 0}{41} = 0$$

$$e_{11} = \frac{3 \times 1}{41} = 0.07; e_{12} = \frac{3 \times 26}{41} = 1.90; e_{13} = \frac{3 \times 14}{41} = 1.02; e_{14} = \frac{0 \times 0}{41} = 0 \text{ y } e_{15} = \frac{0 \times 0}{41} = 0$$

Tabla N°19: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la

Tabla N°18

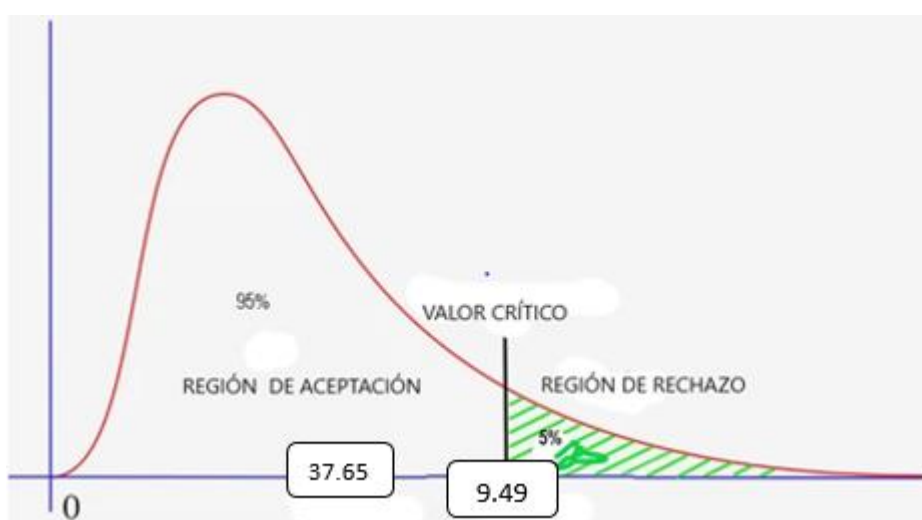
EL CONTROL DE LA GESTION (X ₁)	Valores esperados (frecuencia esperada)					
	TOMA DE DECISIONES (Y ₁)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Totalmente de acuerdo	0.07	1.90	1.02	0	0	3
De acuerdo	0.63	16.49	8.88	0	0	26
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0.22	5.70	3.07	0	0	9
En Desacuerdo	0.07	1.90	1.02	0	0	3
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	1	26	14	0	0	41

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(1-0.07)^2}{0.07} + \frac{(2-1.90)^2}{1.90} + \frac{(0-1.02)^2}{1.02} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0.63)^2}{0.63} + \frac{(23-16.49)^2}{16.49} + \frac{(3-8.88)^2}{8.88} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0.22)^2}{0.22} + \frac{(1-5.70)^2}{5.70} + \frac{(8-3.07)^2}{3.07} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0.07)^2}{0.07} + \frac{(0-1.90)^2}{1.90} + \frac{(3-1.02)^2}{1.02} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0)^2}{0} = 37.65$$

Paso 4. Decisión

Siguiendo las reglas de decisión establecidas en la Sección 4.1.5 se observa que en (*) el valor teórico de la Chi cuadrado es mayor que su valor calculado. Por lo tanto, procedemos a rechazar la hipótesis alternativa. Es decir, Ocorre que X^2 (calculado) = $37.65 > X^2(4; 0.05) = 9.49$ entonces el valor calculado cae en la región de aceptación. Dicho de otra manera, la hipótesis nula es verdadera.



Paso 5. Conclusión e interpretación

Si la hipótesis alternativa es falsa entonces la Hipótesis nula es verdadera. Es decir, existe evidencia que sustenta que el control de la gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el sector de salud pública en el distrito en el año 2019.

Todos estos cálculos son tediosos, pero se puede agilizar y verificar fácilmente mediante algún software estadístico, en nuestro caso usamos el programa SPSS versión 26, y se obtuvo:

**Resultados Descriptivos y la Tabla de Contingencia de orden 4x4
para la prueba Chi cuadrado con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad**

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CONTROL DE LA GESTION * TOMA DE DECISIONES	41	100,0%	0	0,0%	41	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,654 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	32,504	6	,000
Asociación lineal por lineal	22,494	1	,000
N de casos válidos	41		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Paso 5. Conclusión e interpretación

Si la hipótesis alternativa es falsa entonces la Hipótesis nula es verdadera. Es decir, existe evidencia que sustenta que el control de la gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el sector de salud pública en el distrito en el año 2019.

Medidas simétricas

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,692	,000
N de casos válidos	41	

5.3.2. Hipótesis Específica a)

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H₀: El manejo de los procesos internos es eficiente entonces contribuirá en la optimización de las actividades

H₁: El manejo de los procesos internos es eficiente entonces no contribuirá en la optimización de las actividades

Resultados Descriptivos y la Tabla de Contingencia de orden 4x4 para la prueba Chi cuadrado con $(4-1)(4-1) = 9$ grados de libertad

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
MEJORA DE PROCESOS INTERNOS * OPTIMIZACION DE ACTIVIDADES	41	100,0%	0	0,0%	41	100,0%

Tabla 20: El manejo de los procesos internos es eficiente entonces contribuirá en la optimización de las actividades

Tabla cruzada MEJORA DE PROCESOS INTERNOS*OPTIMIZACION DE ACTIVIDADES

			OPTIMIZACION DE ACTIVIDADES				Total
			En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
MEJORA DE PROCESOS INTERNOS	En desacuerdo	Recuento	0	2	2	1	5
		Recuento esperado	,2	1,0	3,2	,6	5,0
		Residuo	-,2	1,0	-,2	,4	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	0	0	4	1	5
		Recuento esperado	,2	1,0	3,2	,6	5,0
		Residuo	-,2	-,1	,8	,4	
	De acuerdo	Recuento	2	5	15	3	25
		Recuento esperado	1,2	4,9	15,9	3,0	25,0
		Residuo	,8	,1	-,9	,0	
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	1	5	0	6
		Recuento esperado	,3	1,2	3,8	,7	6,0
		Residuo	-,3	-,2	1,2	-,7	
Total	Recuento	2	8	26	5	41	
	Recuento esperado	2,0	8,0	26,0	5,0	41,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,662 ^a	9	,773
Razón de verosimilitud	7,750	9	,559
Asociación lineal por lineal	,164	1	,685
N de casos válidos	41		

a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

Paso 5. Conclusión e interpretación

Si la hipótesis alternativa es falsa entonces la Hipótesis nula es verdadera. Es decir, existe evidencia que sustenta que el manejo de los procesos internos es eficiente entonces contribuirá en la optimización de las actividades en el sector de salud pública en el distrito en el año 2019.

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,348	,773
N de casos válidos		41	

5.3.3. Hipótesis Específica b)

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H₀: La supervisión de tareas es eficaz entonces la evaluación de los resultados mejoraran

H₁: La supervisión de tareas es eficaz entonces la evaluación de los resultados no mejoraran

Resultados Descriptivos y la Tabla de Contingencia de orden 4x4 para la prueba Chi cuadrado con (4-1) (4-1) = 9 grados de libertad

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SUPERVISION DE TAREAS * EVALUACION DE RESULTADOS	41	100,0%	0	0,0%	41	100,0%

Tabla 21: La supervisión de tareas es eficaz entonces la evaluación de los resultados mejoraran

Tabla cruzada X2: SUPERVISIÓN DE TAREAS Y2: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

			EVALUACION DE RESULTADOS				Total
			En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
SUPERVISION DE TAREAS	En desacuerdo	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,2	,5	,2	1,0
		Residuo	,0	,8	-,5	-,2	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	1	4	1	0	6
		Recuento esperado	,3	1,5	3,1	1,2	6,0
		Residuo	,7	2,5	-2,1	-1,2	
	De acuerdo	Recuento	1	4	14	2	21
		Recuento esperado	1,0	5,1	10,8	4,1	21,0
		Residuo	,0	-1,1	3,2	-2,1	
Totalmente de acuerdo	Recuento	0	1	6	6	13	
	Recuento esperado	,6	3,2	6,7	2,5	13,0	
	Residuo	-,6	-2,2	-,7	3,5		
Total	Recuento	2	10	21	8	41	
	Recuento esperado	2,0	10,0	21,0	8,0	41,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,988 ^a	9	,013
Razón de verosimilitud	20,337	9	,016
Asociación lineal por lineal	13,409	1	,000
N de casos válidos	41		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Paso 5. Conclusión e interpretación

Si la hipótesis alternativa es falsa entonces la Hipótesis nula es verdadera. Es decir, existe evidencia que sustenta que la supervisión de tareas es eficaz entonces la evaluación de los resultados mejoraran en el sector de salud pública en el distrito en el año 2019.

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,582	,013
N de casos válidos		41	

5.3.4. Hipótesis Secundaria c)

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H₀: El monitoreo es eficiente entonces la selección de alternativas será bueno

H₁: El monitoreo es eficiente entonces la selección de alternativas no será bueno

Resultados Descriptivos y la Tabla de Contingencia de orden 4x4

para la prueba Chi cuadrado con $(4-1) (4-1) = 9$ grados de libertad

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
MONITOREO * SEGUIMIENTO Y SELECCION DE ALTERNATIVAS	41	100,0%	0	0,0%	41	100,0%

Tabla 22: El monitoreo es eficiente entonces la selección de alternativas será bueno

Tabla cruzada X3: MONITOREO Y3: SEGUIMIENTO Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS

			SEGUIMIENTO Y SELECCION DE ALTERNATIVAS				Total
			En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
MONITOREO	En desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	2
		Recuento esperado	,1	,3	1,1	,5	2,0
		Residuo	1,9	-,3	-1,1	-,5	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	0	7	0	0	7
		Recuento esperado	,3	1,2	3,8	1,7	7,0
		Residuo	-,3	5,8	-3,8	-1,7	
	De acuerdo	Recuento	0	0	22	0	22
		Recuento esperado	1,1	3,8	11,8	5,4	22,0
		Residuo	-1,1	-3,8	10,2	-5,4	
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	10	10
		Recuento esperado	,5	1,7	5,4	2,4	10,0
		Residuo	-,5	-1,7	-5,4	7,6	
Total	Recuento	2	7	22	10	41	
	Recuento esperado	2,0	7,0	22,0	10,0	41,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	123,000 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	92,440	9	,000
Asociación lineal por lineal	40,000	1	,000
N de casos válidos	41		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Paso 5. Conclusión e interpretación

Si la hipótesis alternativa es falsa entonces la Hipótesis nula es verdadera. Es decir, existe evidencia que sustenta el monitoreo es eficiente entonces la selección de alternativas será bueno en el sector de salud pública en el distrito en el año 2019.

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,866	,000
N de casos válidos		41	

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

En la actualidad, en las empresas del sector de salud pública se presentan diversos problemas, así como, la falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos por esos problemas ocurrentes se debe ejecutar el Control de Gestión, su propósito es saber si la entidad protege y emplea sus recursos de manera eficiente para el cumplimiento de metas programadas, luego se evaluará si los objetivos fueron suficientes o pertinentes para obtener los resultados deseados.

Las variables y su interrelación se han demostrado gracias a la contrastación de las hipótesis como resultado de la aplicación de las encuestas a la muestra determinada. Las encuestas aplicadas cuentan con información importante para la investigación, permitiendo opinar sobre la situación actual de las organizaciones del sector de salud pública y facilitando la recopilación de información relacionada a la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos de las encuestas se puede aseverar que la mayoría de encuestados creen el control de la gestión incide en la toma de decisiones en el sector salud pública, por otro lado, una pequeña parte de los encuestados se muestran indiferentes, mientras que pocos de los encuestados no están de acuerdo.

En base a los resultados obtenidos por las encuestas se logró aceptar la hipótesis general donde se menciona el control de la gestión incide en la toma de decisiones en el sector salud pública. Por lo tanto, si existe una relación entre las variables " el control de la gestión " e " toma de decisiones ".

Debe haber un control adecuado a las actividades de las organizaciones, con una rigurosa estructura lógica en su elaboración para que no se produzcan fallas dentro de la organización y la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado dentro del Sector de Salud Pública.

No hay duda es necesario ejecutar el control de la gestión ya que las organizaciones se benefician debido a que genera un efecto positivo por los resultados que brinda; ante ello se tomará las medidas correctivas para ser administrada correctamente en todos los equipos corporativos de la organización. El control de la gestión requiere una decisión de los niveles jerárquicos superiores que permiten que una organización tenga la capacidad de crecer de manera eficiente, eficaz y de forma económica en cuanto al uso de los recursos usados. De igual manera la toma de decisiones en la organización, ve como los líderes de las organizaciones y sus habilidades son puestas a prueba ante situaciones o problemáticas que los alejan de sus objetivos, y deben ser superadas o simplemente deben decidir rumbos y caminos a seguir, con miras a la consecución de sus metas. Es de vital importancia que las empresas Sector de Salud Publica transmitan suficiente conocimiento sobre la materia y que lo apliquen e integren todo lo necesario para contribuir con el crecimiento de mejorar las estrategias que sean propuestos.

6.2 Conclusiones

Luego de obtener los resultados del trabajo de campo, interpretarlos y analizarlos se presenta las siguientes conclusiones:

- a) Se ha analizado que la mejora de procesos internos permite la optimización de actividades, porque sirve en disminuir recursos (materiales, personas, mano de obra, etc.), disminuir tiempo, aumentando la productividad y disminuir errores, ayudando a prevenirlos.
- b) Se ha demostrado cómo la supervisión de tareas mejora la evaluación de resultados, obteniendo así resultados satisfactorios en todos y cada uno de las tareas encargadas para así cumplir eficaz y eficientemente con lo trazado dentro de la organización.
- c) Se ha identificado que el monitoreo influye en el seguimiento y evaluación de alternativas, permite reconocer a tiempo los errores para tomar las medidas correctivas que no afecten el avance y los logros del proyecto trazado.

Conforme a ello, se demostró que las ineficiencias en la organización se derivan de un mal manejo en el control de la gestión, falta de supervisión de tareas así como una falta en el seguimiento y la evaluación de alternativas lo que no permite tomar las medidas correctivas a tiempo.

6.3 Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones vertidas, producto del trabajo de investigación, se recomienda:

- a) Designar la mejora de procesos internos a un grupo profesional capacitado y con experiencia en el campo estratégico y evaluado por el gerente, ya que de esta manera se provee una visión de cómo se puede realmente alcanzar

las metas y objetivos establecidos desde un panorama general hasta uno más detallado logrando así el éxito conjunto.

Con este procedimiento se busca mejorar o corregir el desempeño, optimizando las actividades dentro de los procesos en la organización.

- b) Realizar la supervisión de tareas, lo cual hace posible un control administrativo eficaz en cuanto a la evaluación de resultados, ello permitirá mejorar los conocimientos y habilidades de los trabajadores para ejecutar sus tareas de una forma más eficiente y dando una calidad de servicio más competente. Ejercer esta inspección es indispensable para lograr los objetivos, maximizando la eficacia y satisfacción.

- c) La organización realice monitoreos permanentes para revisar si lo que planeamos y organizamos se está cumpliendo de acuerdo a lo previsto por la evaluación de alternativas. Estas deben ser orientadas a cumplir metas y generar resultados que sea convincente para la organización. Estos procesos de monitoreo se relacionan con maximizar la ejecución de actividades que se debe realizar por el personal.

Respecto a ello, recomendamos realizar el seguimiento por parte de la organización, para que se ejecute de manera oportuna el funcionamiento del control de la gestión. Proporcionar capacitación al personal para las habilidades acordes a las funciones que realizan. Asimismo, reuniones periódicas con propuestas de mejoras y un control eficiente de sus funciones, con esto se espera maximizar los beneficios de la organización. Por eso, es importante contar con una estrategia en la que se definan los objetivos de la organización, abarcando todo lo que tiene focalizado y cumplirlo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

- Anzola, S (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*”,(2º Edi). México. Editorial McGrawhill
- Caldas, M, Reyes, H, y Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid. Editorial: EDITEX
- Evoli, J. (2009). *Planeación estratégica*. Bogotá. Editorial: El Cid Editor
- Polo, B. (2018). *Manual de presupuestos: teórico y práctico*. Bogotá. Editorial: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS

Referencias electrónicas

- Anaya, J. (2011) *Logística integral: La gestión operativa de la empresa*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=FLCMCgAAQBAJ&pg=PT108&dq=flexibilidad+operativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwis44rj66HiAhXBjFkKHRdNCuUQ6AEIODAC#v=onepage&q=flexibilidad%20operativa&f=false>
- Carmona Coslado, F. J. (2014). *Valoración de proyectos de inversión: cómo contemplar el riesgo, la incertidumbre y la flexibilidad operativa*. *Estrategia Financiera*, 29(315), 22–33. Recuperado de:

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=95586231&lang=es&site=ehost-live>

- Díaz, L. (2005). *Análisis y Planeamiento. España*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=6p0R6MOBQc4C&pg=PA144&dq=planeamiento+operativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi33uKdqDiAhXhw1kKHfWUCRMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=planeamiento%20operativo&f=false>
- Greenwood, L. (2000). *Toma de Decisiones. México*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=seYYA8x4XewC&pg=PA323&dq=toma+de+decisiones+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwig6MPruPXyAhU-F7kGHbiuAD4QuwV6BAgLEAc#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones%20concepto&f=false>
- Pérez, A. (2009). *Análisis de Resultados y Toma de Decisiones en Empresas. Honduras*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=5JrHY2YsKQ8C&pg=PA30&dq=toma+d+e+decisiones+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwig6MPruPXyAhU-F7kGHbiuAD4QuwV6BAgDEAY#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones%20concepto&f=false>
- Huber, M. (2005). *Administración de las Organizaciones. Argentina*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ETpVI-KJxWEC&pg=PA15&dq=modelos+de+toma+de+decisiones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjD5KHUfXyAhWyqpUCHY00BukQuwV6BAgIEAc#v=onepage&q=modelos%20de%20toma%20de%20decisiones&f=false>

- Álvarez, N. (2012). *Optimización de recursos*. México. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=DBHhoKd8nG0C&printsec=frontcover&dq=optimizacion+de+recursos&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=optimizacion%20de%20recursos&f=false
- Sanín, H. (2015). *Gestión de proyectos*. Honduras. Recuperado de: <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/7/28747/RO%2005%20Costo-Optimizacion.pdf>
- Alarcón, M. (2016). *Optimización del proceso de elaboración de raciones en un servicio de alimentación colectiva*. Vol. 20 (2): 7-11. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=zawCEAAAQBAJ&pg=PA29&dq=optimizacion+de+actividades&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivvOm6s6P0AhWUrJUCHXLhDqQQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=optimizacion%20de%20actividades&f=false>
- Guanziroli, T., Buainain, M. y De Souza, K. (2011). *Evaluación de Resultados*. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=EdqUd5a0u18C&pg=PA11&dq=evaluacion+de+resultados&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi1nunylqDzAhVrIJUCHS_ZDLAQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=evaluacion%20de%20resultados&f=false
- Koontz, M. (2018). *Evaluación de resultados para una gestión pública moderna*. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=XXOXjkiC8Z8C&pg=PA7&dq=evaluacion+de+resultados&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiw6Nfvp6DzAhUklZUCHcn4DDYQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=evaluacion%20de%20resultados&f=false](#)

- Parker, L. (2015). *Toma de decisiones. Argentina*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=bOuODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=seguimiento+y+seleccion+de+alternativas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=seguimiento%20y%20seleccion%20de%20alternativas&f=false
- Ramírez, D. (2018). *Plan estratégico de comunicación. España*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=NIAtEAAAQBAJ&pg=PT231&dq=seguimiento+y+seleccion+de+alternativas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjf7I71taP0AhVxIbkGHcq7BmUQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=seguimiento%20y%20seleccion%20de%20alternativas&f=false>
- Martínez G. (2005). *Evaluación de proyectos. Colombia*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SCwaEAAAQBAJ&pg=PA89&dq=seguimiento+y+seleccion+de+alternativas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjf7I71taP0AhVxIbkGHcq7BmUQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=seguimiento%20y%20seleccion%20de%20alternativas&f=false>
- Salazar, M. (2018). *Informe N°2 Actividades desarrolladas en el Distrito de El Agustino – Lima. Perú*. Recuperado de: [https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/MesaDirectiva/sipfr2011.nsf/6369C7C2A732EA0E052581DB005B42C3/\\$FILE/SalazarDelaTorre_SET2017.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/MesaDirectiva/sipfr2011.nsf/6369C7C2A732EA0E052581DB005B42C3/$FILE/SalazarDelaTorre_SET2017.pdf)

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL CONTROL DE LA GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL SECTOR DE SALUD PÚBLICA EN EL DISTRITO DEL AGUSTINO EN EL AÑO 2019

AUTORES: PERALTA JAUREGUI, GENESIS MARÍA Y VERA CASTAÑEDA, LUCIA KATHERINE

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	Indicadores	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Variable independiente	
¿De qué manera el control de la gestión incide en la toma de decisiones en el sector salud público en el distrito del Agustino en el año 2019?	Determinar si el control de la gestión incide en la toma de decisiones en el sector salud público en el distrito del Agustino en el año 2019.	Si el control de la gestión es eficiente entonces contribuirá a una buena toma de decisiones en el sector de salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019.	El Control de la Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de procesos internos Supervisión de tareas Monitoreo 	<p>Diseño. - No experimental</p> <p>Tipo de investigación. – Investigación Aplicada</p> <p>Método de investigación. - Método cuantitativo y comparativo.</p> <p>Población. - Esta delimitada 46 empleados del área administrativa de 10 organizaciones del sector salud pública de los cuales se trabajará con el área administrativa.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿De qué manera el manejo de los procesos internos influye en la optimización de las actividades en el sector salud público en el distrito del Agustino en el año 2019?	Analizar si el manejo de los procesos internos influye en la optimización de los procesos en el sector salud público en el distrito del Agustino en el año 2019	Si el manejo de los procesos internos es eficiente entonces contribuirá en la optimización de las actividades en el sector de salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019.			
¿De qué manera la supervisión de tareas mejora la evaluación de resultados en el sector salud público en el distrito del Agustino en el año 2019?	Demostrar cómo la supervisión de tareas mejora la evaluación de resultados en el sector salud público en el distrito del Agustino en el año 2019	Si la supervisión de tareas es eficaz entonces la evaluación de los resultados mejorara en el sector de salud pública en el distrito del Agustino en el año 2019.	Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> Optimización de actividades Evaluación de resultados 	<p>Muestra. - Según muestreo aleatorio simple, se determinó en 41 empleados del área administrativa.</p>
¿De qué manera el monitoreo influye en el seguimiento y selección de alternativas en el sector salud en el distrito del Agustino en el año 2019?	Demostrar cómo el monitoreo influye en el seguimiento y selección de alternativas en el sector salud en el distrito del Agustino en el año 2019	Si el monitoreo es eficiente entonces la selección de alternativas será bueno en el sector salud público en el distrito del Agustino en el año 2019.			<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y selección de alternativas

ENCUESTA

Instrucciones:

La presente técnica de encuesta, busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado “EL CONTROL DE LA GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL SECTOR DE SALUD PÚBLICA EN EL DISTRITO DEL AGUSTINO EN EL AÑO 2019”, sobre este particular; se le solicita que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X), esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

I. CONTROL DE LA GESTIÓN

2. ¿La implementación del Control de la Gestión en el sector salud pública permitirá evaluar y fortalecerá la calidad del servicio de los pacientes?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.1 Planeación Estratégica

3. ¿La planeación estratégica identificara las oportunidades y peligros que surgirán en el futuro en la organización para tomar las mejores decisiones?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.2 Calidad de servicio

- 4. ¿Cree usted que un personal capacitado y un buen desarrollo de actividades administrativas hará que se incrementé la calidad de servicio?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.3 Grado de cumplimiento

- 5. ¿El grado de cumplimiento debe ser controlado y evaluado continuamente para prever el futuro de la organización?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo
- c) Desconoce

1.4 Actividades programadas

6. ¿Usted cree que las actividades programadas sirven como base para la ejecución y potencialización de tareas a cumplir dentro de la organización?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.5 Hallazgos competente y pertinente

7. ¿Cree usted que los hallazgos encontramos dentro de los procesos internos debe ser comunicado a la alta dirección?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.6 Evaluación de informes periódicos

8. ¿Cree usted que la evaluación de informes periódicos ayudara a la organización a lograr los resultados esperados?

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

II. TOMA DE DECISIONES

1. ¿La toma de decisiones podrá lograr soluciones ante las problemáticas existentes dentro de la organización?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.7 Implementación de controles

2. ¿Cree usted que la implementación de controles es importante para el funcionamiento óptimo y eficiente en el desempeño organizacional?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.8 Asignación de tareas

3. ¿Cree usted que si se realiza una adecuada asignación de tareas reducirá contratiempos asegurando una operatividad eficiente en los procesos de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.9 Satisfacción del paciente

4. ¿Cree usted que la satisfacción del paciente permitirá mejorar las deficiencias en los establecimientos de salud?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.10 Desempeño óptimo de recursos

5. ¿Cree usted que el desempeño óptimo de los recursos ayudara en mejorar los procesos internos, aumentar el rendimiento y la productividad de los

empleados?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.11 Identificación de mejores alternativas

6. ¿Cree usted que la identificación de mejores alternativas ayudara a tomar las mejores decisiones para el futuro de la organización?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

1.1 2 Seguimiento de las recomendaciones

7. ¿El Seguimiento de las recomendaciones es esencial para corregir los problemas identificados en los procesos internos de la gestión?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo