

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**LA AUDITORIA DEL DESEMPEÑO Y LA
COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
BÁSICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
AMARILIS. PERIODO 2014**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración**

Bach. SODY ISIDRO LOYOLA

HUÁNUCO - PERÚ

2015

DEDICATORIA

En primer lugar a dios. Que día
a día guía mi vida y me dan
Fortaleza para cumplir mis metas.
A mis padres por sus orientaciones
Y sabias enseñanzas en mi desarrollo
Personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Gratitudes a la plana directiva de la
Facultad de ciencias administrativas
Y turismo, a mis docentes amigos y
Colegas de la ciudad de los caballeros
De león.

INDICE

	Nº de Pag.
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice	4
Resumen	6
Introducción	8
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Descripción del Problema	12
1.2. Caracterización del Problema	14
1.3. Formulación de Problema de Investigación.	17
1.4. Objetivos	18
1.5. Hipotesis	18
1.6. Variables	19
1.7. Operacionalización de Variables	20
1.8. Justificación e Importancia	21
1.9. Limitaciones de la Investigación	21
II. MARCO TEORICO	18
2.1. Antecedentes	23
2.2. Definición de Términos Básicos	40
III. MARCO METODOLOGICO	
3.1. Tipo y nivel de Investigación	46
3.2. Nivel de Investigación	46
3.3. Diseño de Esquema de Investigación	47
3.4. Población y Muestra	48
	21
IV. RESULTADOS	
4.1. Resultados.	50
4.2. Discusión de Resultados	60
V. CONCLUSIONES	65

VI. SUGERENCIAS	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
VIII. ANEXOS	70

RESUMEN

La tesis denominada la auditoria del desempeño y la competitividad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de amarilis, se ha planteado por la necesidad percibida de tener continuamente un control del desempeño de los actores, en este caso de los trabajadores y la relación que ello tiene con la competitividad de los servicios públicos que ofrece a la comunidad. Cuando hablamos de auditoria del desempeño y la calidad de vida definitivamente la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene por finalidad representar al vecindario, promover el desarrollo integral sostenible, la economía local y la adecuada prestación de los servicios públicos a su cargo ; en armonía con las políticas y planes nacionales; regionales , sectoriales y locales. La metodología que se ha empleado es fundamentalmente el método científico, planteando el problema, los objetivos y las hipótesis, el nivel de la investigación es descriptivo y correlacional, comparando las variables auditorias del desempeño y la competitividad de los servicios. El diseño fue el no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional; las técnicas utilizadas fueron la encuesta con su instrumento el cuestionario; la observación, cuyo instrumento fue una guía de observación. Los resultados logrados fueron: se ha obtenido como resultado final que 250 encuestados en la municipalidad distrital de amarilis lo cual representa el 70,42%% del total de la muestra de investigación, manifestaron que la auditoria de gestión se relaciona positivamente con el desempeño de los gobiernos locales, contradictoriamente 25 trabajadores que representa el 7.4% del total de trabajadores manifestaron que no hay relación entre ambas: Por otra parte 280

encuestados en la Municipalidad de amarilis que representa el 78.87% del total dela muestra Sometida a investigación manifiestan que la planeación de la auditoria de desempeño se relaciona positivamente con la evaluación de desempeño, Contradictoriamente 28 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representa el 7.89%Del total de trabajadores manifestaron que no hay relación entre ambas.

INTRODUCCION

La tesis denominada la auditoria del desempeño y la competitividad de servicios Públicos básicos en la municipalidad distrital de amarilis periodo 2014, se ha desarrollado en la municipalidad distrital de amarilis que es el órgano de gobierno Local en la jurisdicción distrital, entidad básica de organización territorial de estado Y constituye el canal inmediato de participación vecinal en los asuntos públicos bajo el principio de subsidiaridad, tiene personería jurídica de derecho público, promotor del desarrollo económico local y cuenta con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La demarcación territorial fue fijada por la ley N° 23419, de creación del distrito de amarilis, con ciertas impresiones en la parte sur – este que viene limitado la inversión en dicha zona.

Identificando en el espacio la ubicación física de la Municipalidad Distrital de Amarilis es Jirón Huallaga N° 300 PAUCARBAMBA, Distrito de Amarilis, Provincia Región de Huánuco. La Municipalidad de Amarilis fe creada por ley N° 23419 del uno de junio de 1982. Viene desarrollando sus actividades dentro de la Gestión Publica respetando: La constitución política del estado ley N° 27658 ley marco de la modernización de la gestión del estado, ley N°27783, ley de Bases de la descentralización, ley N° 27972, Ley orgánica de municipalidades.

Cuando hablamos de auditoria del desempeño y la calidad de vida definitivamente la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene por finalidad representar al vecindario, promover el desarrollo integral sostenible, la economía local y la adecuada

prestación de los servicios públicos a su cargo ; en armonía con las políticas y planes nacionales; regionales , sectoriales y locales .

La Municipalidad Distrital de Amarilis, tiene como objetivo dentro de la auditoria de desempeño, la planificación, ejecución, promoción y control, atreves de sus organismos y áreas de organización municipal, el conjunto de acciones destinadas a promover el bienestar del ciudadano y el desarrollo integral y armónica dela jurisdicción.

Sus funciones de manera general:

- a. Planificar integralmente el desarrollo local y el ordenamiento territorial en Nivel distrital
- b. Promover permanentemente la coordinación estratégica de los planes integrales de desarrollo distrital.
- c. Promover, apoyar y ejecutar proyectos de inversión y servicios públicos municipales en la jurisdicción.
- d. Promover el desarrollo económico local con incidencia en la micro y pequeña empresa, atreves de los planes de desarrollo económico local, así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades, igualdad de oportunidades y equidad de género en la jurisdicción.
- e. Establecer políticas públicas de nivel local, teniendo en cuenta las competencias y otras funciones específicas, exclusivas y compartidas.

Es muy importante la representatividad de la junta de delegados vecinales Comunes, es el órgano de coordinación integrado por los vecinos representantes de las organizaciones urbanas y rurales que integran el distrito y que están organizados con juntas vecinales y comunales. Así mismo está integrada por las organizaciones sociales de base, vecinales o comunales, respetando su autonomía y evitando cualquier injerencia que pudiera influir en sus decisiones y por los vecinos que representa a las organizaciones sociales de la jurisdicción que promueven el desarrollo local y la participación vecinal, se rige por un reglamento Aprobado por ordenanza municipal y son elegidos democráticamente por un periodo de dos años.

De igual manera entre otros órganos tenemos a la gerencia de planeamiento y presupuesto, es la encargada de programar, dirigir controlar y evaluar las actividades relacionadas a los sistemas de planeamiento, presupuesto, racionalidad,

Inversión pública, estadística, informática, cooperación técnica, el proceso de planificación de los planes de desarrollo local concertado y del presupuesto municipal participativo. La elaboración y evaluación del plan de desarrollo concertado. La elaboración, modificación, evaluación del presupuesto municipal participativo el proceso del desarrollo de la organización y de la gestión de la calidad Total de la municipalidad.

Ejerce la secretaria técnica de los órganos consultivos, del consejo de coordinación local distrital y de la mesa de concertación distrital para la lucha contra la pobreza y preside el equipo técnico del proceso de planeamiento y presupuesto participativo local. La gerencia de planeamiento y presupuesto resuelve los asuntos

administrativos de su competencia mediante resolución y directiva, este último proponiendo, revisando y registrando en orden correlativos las directivas y entre otros para su aprobación.

El trabajo de investigación es importante porque nos ha permitido establecer la importancia que tiene el realizar la auditoría del desempeño cuyo resultado permitirá a la Municipalidad programar capacitaciones y un ordenamiento del personal en los puestos de trabajo para los cuales demuestran conocimiento y habilidades; esto permitirá que la municipalidad brinde servicios de calidad al vecindario al que prest los servicios y ser competitiva en cuanto a la calidad de los mismos.

La tesis se encuentra estructurada de la siguiente manera: capítulo I constituye el planteamiento del problema; capítulo II es el marco teórico; capítulo III es el marco metodológico y el capítulo IV los resultados; las conclusiones y sugerencias.

Ponemos en consideración de los señores miembros del jurado para su evaluación.

El tesista.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del problema

La auditoría del desempeño relacionado con la competitividad de los servicios, obedece a los grandes cambios que, en medio de la extraordinaria afluencia de nuevas situaciones, ha traído la llamada “sociedad de la información” es la re conceptualización del trabajo humano. Desde hace mucho tiempo con excesiva frecuencia se plantea en forma generalizada porque la gente no es creativa, cual es la razón que tampoco posee capacidad especial para el desarrollo de nuevas ideas. Pues este supuesto por más simple que podría parecer, puede ser visto y percibido en todo caso como un planteamiento muy desventajoso para una organización cual fuese su dimensión, y así mismo en las condiciones muy adecuadas y ventajosas, se podría concluir afirmando que todas las personas de una o de otra forma poseen cierta capacidad en la creatividad, por lo general si se toma en cuenta el grado de desarrollo mental puede ser considerablemente variable entre una persona y otra. Por lo general, las personas creativas siempre son inquisitivas y además producen muchas ideas novedosas y también inusuales; es muy común este tipo de individuos jamás estén satisfechos por el estado de las cosas imperantes en su entorno. Por otra parte, aunque las personas sean inteligentes, no siempre dependerán únicamente del proceso racional, si que pondrán en evidencia la intervención en la resolución de los problemas mucho de sus aspectos emocionales es decir su personalidad.

Por lo mismo, es posible que su entusiasmo por resolver los problemas sea a tal grado que están dispuestas incesantemente a proponer incansablemente para tal caso todo su empeño y su tenacidad. Por lo mismos los individuos creativos se conocen muy profundamente así mismo y son Capases de emitir juicios independientes. Así mismo, se oponen en todo momento a la adaptación de las situaciones por se conciben como individuos diferentes a los demás.

La competitividad de los servicios, principal motivador de la organización científica del trabajo fe el incremento de la productividad, en un momento en que prácticamente todo lo que se producía, en grandes series se vendía. Si durante una cierta cantidad de tiempo, utilizando una cantidad dada de tecnología en una planta de producción y un número dado de trabajadores; se podría incrementar la calidad producida, entonces la productividad (cantidad de unidades producidas con una cantidad determinada de recursos aplicados) aumentaba. De hecho, además de la especialización del trabajador, la máxima aplicación de la administración científica se dio en llamado Ford ismo.

Así se conoce a la forma de organización de la producción que consiste en trabajar en torno a un objeto que circula en una cadena productiva haciendo varias estaciones de trabajo en la cual, trabajadores especializados agregan sucesivamente partes al producto.

De este modo, la especialización en un limitado número de tareas y la subsecuente destreza, aunada a la extraordinaria economía de tiempos que se lograba al reducir los desplazamientos de los operarios dieron como resultado crecimiento imaginados en la cantidad de producto obtenida con el mismo número de recursos. Ello desembocó no solo en la rebaja en el precio del producto final, sino que además exacerbó las exigencias laborales a un máximo de destreza carente de contenido.

La Municipalidad Distrital de Amarilis es el órgano de Gobierno Local en la jurisdicción distrital, entidad básica de Organización Territorial de Estado y constituye el canal inmediato de participación vecinal en los asuntos públicos bajo el principio de subsidiaridad, tiene personería jurídica de derecho público, promotor del desarrollo económico local y cuenta con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La demarcación territorial fue fijada por la Ley N° 23419, de creación del Distrito de Amarilis, con ciertas imprecisiones en la parte sur – este que viene limitando la inversión en dicha zona. Identificando en el espacio la ubicación física de la Municipalidad Distrital de Amarilis es: Jirón Huallaga N° 300-Paucarbamba, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco. La Municipalidad de Amarilis fue creada por Ley N° 23419 del uno de Junio de 1982. Viene desarrollando sus actividades dentro de la Gestión Pública respetando: Constitución Política del Estado, Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27972, Ley

Orgánica de Municipalidades. Ley N° 28044, Ley General de Educación. Decreto Supremo N° 078-2007-PCM. Resolución Ministerial N° 0031-2007-ED, Plan de Municipalización de la Gestión Educativa y Lineamientos del Plan Piloto 2007. Decreto Legislativo No 276. D.S. No 005-90-PCM. Ley No 25530 Régimen de Pensiones. Ley N° 28175 ley marco del empleo público. Ley N° 24029 ley del profesorado modificado por ley N° 25212. Ley N° 29062 ley que modifica a la ley del profesorado en lo referido a la carrera pública magisterial. Ley N° 19990. Ley N° 29158 ley orgánica del poder ejecutivo. D.S. N° 009-2005-ED. D.S. N° 003-2008-ED.

Cuando hablamos de auditoria del desempeño y la competitividad de los servicios, definitivamente la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene por finalidad representar al vecindario, promover el desarrollo integral sostenible, la economía local y la adecuada prestación de los servicios públicos a su cargo; en armonía con las políticas y planes nacionales, regionales, sectoriales y locales.

La Municipalidad Distrital de Amarilis, tiene como objetivo dentro de la auditoria del desempeño, la planificación, ejecución, promoción y control, a través de sus organismos y áreas de organización municipal, el conjunto de acciones destinadas a promover el bienestar del ciudadano y desarrollo integral y armónico de la jurisdicción.

Sus funciones de manera general: a. Planificar íntegramente el desarrollo

local y el ordenamiento territorial en el nivel distrital. b. Promover permanentemente la coordinación estratégica de los planes integrales de desarrollo distrital. c. Promover, apoyar y ejecutar proyectos de inversión y servicios públicos municipales en la jurisdicción. d. Promover el desarrollo económico local con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través de los planes de desarrollo económico local, así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades, igualdad de oportunidades y la equidad de género en la jurisdicción. e. Establecer políticas públicas de nivel local, teniendo en cuenta las competencias y otras funciones específicas, exclusivas y compartidas.

Es muy importante la representatividad de la Junta de Delegados Vecinales Comunales, es el órgano de coordinación integrado por los vecinos representantes de las organizaciones urbanas y rurales que integran el Distrito y que están organizados como Juntas Vecinales y Comunales. Asimismo, está integrada por las Organizaciones Sociales de base, vecinales o comunales, respetando su autonomía y evitando cualquier injerencia que pudiera influir en sus decisiones y por los vecinos que representan a las organizaciones sociales de la jurisdicción que promueven el desarrollo local y la participación vecinal, se rige por un reglamento aprobado por Ordenanza Municipal y son elegidos democráticamente por un periodo de dos años.

De igual manera entre otros órganos tenemos a la Gerencia de

Planeamiento y Presupuesto, es la encargada de Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades relacionadas a los sistemas de planeamiento, presupuesto, racionalización, inversión pública, estadística, informática, cooperación técnica, el proceso de planificación de los planes de desarrollo local concertado y del presupuesto municipal participativo. La elaboración y evaluación del Plan de Desarrollo Concertado. La elaboración, modificación, evaluación del Presupuesto Municipal participativo y el proceso del desarrollo de la organización y de la gestión de calidad total de la Municipalidad. Ejerce la secretaría técnica de los órganos consultivos, del Consejo de Coordinación Local Distrital y de la Mesa de Concertación Distrital para la lucha contra la Pobreza y preside el equipo técnico del Proceso de Planeamiento y Presupuesto Participativo Local.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto resuelve los asuntos administrativos de su competencia mediante resoluciones y Directivas, este último proponiendo, revisando y registrando en orden correlativos las directivas y entre otros para su aprobación. Se ha podido percibir la problemática que existe respecto al desconocimiento sobre las competencias que tiene el personal y si efectivamente se encuentra ubicado en el puesto de trabajo correcto, lo que viene generando incomprendiones, descontento y sobre todo bajo rendimiento; esto se refleja en que los servicios que presta la Municipalidad no son de la mejor calidad, esto trae consigo descontento y reclamos del vecindario, afectando la imagen institucional. Ante esta situación nos hemos formulado las siguientes interrogantes:

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Problema general

¿Cómo es la Auditoria del Desempeño y su relación con la competitividad de servicios públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis -Periodo 2014?

Problemas específicos

- ✓ ¿Cómo se da la eficiencia de la auditoría del desempeño y cómo se relaciona con la competitividad del servicio público básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis periodo 2014?
- ✓ ¿De qué manera se da la eficacia de la auditoría del desempeño y cómo se relaciona con la competitividad del servicio público básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis periodo 2014?
- ✓ ¿Cuáles son las técnicas y procedimientos de la auditoria del desempeño y su relación con la competitividad de servicios público básicos en la municipalidad distrital de Amarilis Periodo 2014

1.4. OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar cómo se viene dando la auditoria del desempeño y su relación con la Competitividad de servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis -Periodo 2014.

Objetivos específicos

- ✓ Establecer cómo se da la eficiencia de la auditoría del desempeño y cómo se relaciona con la competitividad del servicio público básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis periodo 2014?
- ✓ Analizar la manera cómo se viene dando la eficacia de la auditoría del desempeño y cómo se relaciona con la competitividad del servicio público básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis periodo 2014?
- ✓ Determinar las técnicas y procedimientos de la auditoría del desempeño y su relación con la competitividad de servicios público básicos en la municipalidad distrital de Amarilis Periodo 2014

1.5. HIPOTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

La auditoría del desempeño se relaciona directa y positivamente con la Competitividad de servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis período 2014..

HIPOTESIS ESPECÍFICAS:

- ✓ La eficiencia de la auditoría del desempeño se relaciona positivamente con la competitividad del servicio público básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis periodo 2014?
- ✓ La eficacia de la auditoría del desempeño tiene una relación directa con la competitividad del servicio público básica en la Municipalidad Distrital de Amarilis periodo 2014?

- ✓ Las técnicas y procedimientos de la auditoria del desempeño se relacionan directamente con la competitividad de servicios público básicos en la municipalidad distrital de Amarilis Periodo 2014

1.6. VARIABLES

Variable Independiente:

La auditoría del desempeño.

Variable Dependiente:

La Competitividad de servicios públicos básicos.

1.7. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente: La auditoría del desempeño	Eficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de pertinencia en la información. • Nivel oportuno de atención en el servicio. • Grado de Confiabilidad en la transferencia de la Información. • Nivel de Eficiencia de la Información. • Nivel de Eficacia de la Información. • Nivel de Efectividad de la Información.
	Eficacia.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Fluidez de los Sistemas de Información. • Nivel de Cumplimiento documentario en función a Plazos y Términos, que establece la normativa. • Grado de Satisfacción del Servicio Justo a Tiempo.
	Técnicas y Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de recursos económicos disponibles para el aprendizaje continuo. • Nivel de Ingresos económicos. • Nivel de Egresos Económicos • Nivel de Economía Disponible.
Dependiente: La Competitividad de servicios Públicos Básicos	Cultura de Excelencia	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de identidad personal en el trabajo. • Nivel de actitudes laborales. • Nivel de autoestima • Niveles de participación permanente. • Nivel de trabajo en equipo Nivel de desarrollo de conocimientos profesionales. • Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales. • Nivel de desarrollo de actitudes profesionales. • Nivel de atención personalizada. • El personal es siempre amable, • Nivel de atención al usuario. • El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del usuario.

1.8. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

Se justifica el estudio de este problema de investigación porque la necesidad de atención de acuerdo a la demanda es prioritaria para mejorar la competitividad de servicios en la municipalidad distrital de Amarilis, no sólo es cada vez más demandado por los usuarios, sino que constituye una prioridad explicativa en las orientaciones de la política

sectorial para el presente período porque los usuarios externos merecen respeto, información completa, veraz y oportuna, amabilidad y empatía, trato amable, cordial y calidad durante su atención.

Para la contrastar la hipótesis de investigación se han construido un cuestionario, que viene a ser el aporte metodológico de la investigación; ya que otros investigadores pueden utilizarlo; así mismo con los resultados obtenidos se están haciendo las sugerencias necesarias a fin de mejorar la auditoría del desempeño que pueda reflejarse en mejores servicios de parte de la Municipalidad del Distrito de Amarilis.

1.9. VIABILIDAD

Este trabajo de investigación fue viable debido a las siguientes condiciones:

- a) Se tuvo abundante material bibliográfico sobre la auditoria del desempeño y la competitividad de servicios municipales.
- b) Se contó con los Instrumentos de Gestión como son: PDC, PEI, POI, MOF, ROF, etc.
- c) Finalmente fue viable porque se tuvo acceso a la información de manera directa.
- d) Además se contó con los recursos humanos financieros suficientes para concretizar el presente trabajo de investigación.

1.10 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

Se percibió indiferencia por parte de los funcionarios y trabajadores de la municipalidad municipalidad distrital de Amarilis.

Otra limitante que se tuvo fue la carencia de estudios a nivel local acerca de la auditoria del desempeño y la competitividad de servicios que pudieron servir como antecedentes de nuestra investigación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

Al haber realizado la revisión en los centros de información sobre trabajos de tesis e investigación relacionados a nuestro problema en estudio se pudieron encontrar los siguientes:

- a) GESTION ACADÉMICA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO APARICIO POMARES DE HUÁNUCO PERÍODO 1995-2002, desarrollado en el año 2003, por el Profesor Juan García Céspedes, siendo una de las conclusiones , los documentos de gestión proyecto de desarrollo institucional , plan anual, plan estratégico desactualizados e inconcluso, solo sirven como documentos formal de gestión, más no sirven como herramientas de gestión , dado a que no responden a la realidad de su institución , de tal manera que la gestión administrativa y académica se ubica en el rango de malo a peor, asimismo concluye que la formación académica que se brinda al estudiante es inadecuado, que no garantiza su realización profesional, siendo la calidad como proceso deficiente y una educación no pertinente, oscila en el rango regular y malo.
- b) La tesis titulada: "SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNHEVAL DE HUÁNUCO PERÍODO 2005". Autor Abel SANTOS ROJAS, quien

llega a la siguiente conclusión: El 64% de los usuarios manifiestan que los sistemas de Tecnologías de Información y Comunicación se encuentran en condiciones de pésima a regular. Analizando, podemos decir que es necesario mejorar los sistemas de información en la UNHEVAL.

- c)** Mg. Chichay Cordova, July (2012) en su tesis titulada: “La Auditoria del Desempeño y la Calidad de Servicios en la Sede del Gobierno Regional de Pasco- Periodo 2012” concluye:

El compromiso institucional es clave, para el desempeño organizacional, sin embargo en la sede del Gobierno Regional de Pasco, se puede apreciar resultados muy importantes en el sentido que ellos evalúan en niveles de excelente el 6.13%, en la escala de bueno el 19.81%, que representa a una muestra de 42 encuestados, el 55.19% califica como regular, otros perciben el compromiso institucional al 12.26% como malo y finalmente un 6.60% como pésimo. Un análisis cuantitativo puede afirmar dos cosas: primero que la mayor escala de valoración se encuentra de regular a superior mayores al 80%; segundo que existe escalas inferiores de compromiso institucional mayores a 73%, es decir de regular a pésimo.

- d)** Ortega Galarza, Edwin. La Auditoria de Gestión como mecanismo para evaluar la administración de una universidad del Estado. Tesis Doctoral. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. 2003.

Quien llegó a los siguientes resultados: La Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", aún padece de ciertos puntos críticos que deben corregirse, y son: El planeamiento y la organización. En el área de planeamiento, el elemento considerado menos valorado es el de la capacitación al personal, el cual va a redundar en la percepción de la visión, de los objetivos y las metas y el cumplimiento de estos. Es más, la falta de análisis interno y externo, no contribuye a un señalamiento claro del horizonte de la Institución, respecto a sus fortalezas y debilidades, riesgos y oportunidades.

La administración y el control y evaluación son las áreas consideradas mejor conducidas en la universidad.

- e) AUDITORIA DE GESTIÓN: El Dr. Carlos A. Egúsquiza Pereda y la Lic. Olinda Egúsquiza Pereda: Precisan el concepto de GESTIÓN bajo dos ópticas elementales de información al alcance. Así, en el Diccionario de la Real Academia Española la palabra gestión significa "acción y efecto de administrar: encargarse de la gestión de una empresa"; el otro concepto es el que aparece en los diversos textos y publicaciones sobre organización, dirección y administración de empresas o instituciones. Por ejemplo, Eric L. Koler en su obra Diccionario para Contadores, en relación a la gerencia, nos dice: "GERENCIA (o administración) - management: autoridad ejecutiva en campos combinados de políticas y

administración, cabeza de una organización (el superior y sus subordinados) que delega autoridad y no delega responsabilidad". Como podemos observar, ambos conceptos son enfoques tradicionales de la gerencia. El primero nos habla de "administrar", el segundo también indica "administración" y nos precisa que "no delega responsabilidad". Entre tanto, el enfoque moderno de la GERENCIA implica que la GESTIÓN comprende la planificación estratégica, fijación de objetivos y metas, coordinación y acuerdos, trabajos en equipo, estableciendo los círculos de calidad, aplicando la filosofía de la organización horizontal en las empresas o instituciones. Precisamente, el ámbito de la AUDITORÍA DE GESTIÓN cumplirá su cometido imprimiendo y aplicando los nuevos conceptos de GESTIÓN en las organizaciones, en armonía a los tiempos cambiantes del presente siglo.

2.2 BASES TEORICAS

ISSAI 300 Autorizada por INTOSAI Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, en su norma internacional denominado: "Principios Fundamentales de la Auditoría del Desempeño", conceptualiza La Auditoría de Desempeño: indicando que es una revisión independiente, objetiva y confiable sobre si las acciones, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones del gobierno operan de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y sobre si existen áreas de mejora.

La Contraloría General de la República Directiva N° 011-2013-CG/ADE (Pag. 4-5) La Auditoría del Desempeño y la Cadena de Valor. La auditoría del desempeño toma como base de su análisis la estructura de la intervención pública (conjunto de acciones u operaciones que realizan las Entidades Públicas. Con la finalidad de lograr un resultado en el ciudadano), la cual se expresa a través de la cadena de valor, es decir la Auditoría del Desempeño examina bienes o servicios articulados (productos) que se entregan a una población con la finalidad de alcanzar resultados a favor del ciudadano (resultados específicos y final), en tal sentido la cadena de valor de la intervención pública constituye el marco conceptual para desarrollar el examen de eficacia, eficiencia, economía y calidad del referido bien o servicio.

AUDITORÍA: La palabra Auditoría viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos. La Auditoría puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con

las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso». Por otra parte la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización. Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa. Es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia.

CLASES DE AUDITORÍA:

Auditoría Interna: “Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las Operaciones Financieras y/o Administrativas, efectuando por Auditores Profesionales con posterioridad a su ejecución como un servicio a la gerencia, por personal de una unidad completamente independiente de dichas operaciones, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas e informar sobre hallazgos significativos resultantes, presentando conclusiones y recomendaciones para mejorar”. Este tipo de Auditoría se lo realiza en cualquier Institución sin tomar en cuenta su naturaleza, pero su característica primordial es que debe ser realizada o elaborada por o ILACIF. Instituto Latinoamericano de

Ciencias Fiscalizadoras, y ILACIF. Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras.

Auditoría Externa: La Auditoría Externa es el examen objetivo, Sistemático y profesional, realizado por Auditores Externos a una institución sobre operaciones financieras y/o administrativas para luego formular un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones. Los Auditores Externos son personas que pertenecen a Organismos Superiores de Control. La Contraloría General del Estado, El Ministerio de Finanzas, La Inspectoría General del Ejército, La Superintendencia de Compañías, La Superintendencia de Bancos, entre otros.

Auditoría Financiera: Es el examen que realizan los auditores en forma objetiva, sistemática y profesional sobre los Estados Financieros de una entidad o empresa, incluyendo la evaluación del sistema de Control Interno Contable en base de los registros, comprobantes y otras evidencias, mediante la aplicación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

Auditoría Administrativa u Operacional: Es el examen y evaluación que realiza el auditor en un organismo público o privado, con el propósito de establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía logradas por la administración. Está dirigida a la planificación, organización, dirección, control interno y empleo apropiado de los recursos, a través de la determinación de las áreas críticas o aspectos

concretos en los cuales se puede introducir mejoras mediante la formulación de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones contenidos en el informe.

Exámenes Especiales: “Consiste en la verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las operaciones financieras o administrativas, con posterioridad a su ejecución, aplicando las técnicas y procedimientos de la Auditoría, Ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas de acuerdo con la materia del examen, con el objeto de evaluar el cumplimiento de políticas, normas, programas y formular el correspondiente informe que debe contener comentarios, conclusiones y recomendaciones”.

Auditoría Pública o Gubernamental: Es el examen objetivo, sistemático y profesional que realizan los auditores internos o externos a las instituciones públicas sobre las operaciones financieras y/o administrativas, con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y formular el correspondiente informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y en caso de Estados Financieros su dictamen profesional.

Auditoría Privada: Es el examen objetivo, sistemático y profesional que se realiza a las instituciones privadas sobre las operaciones financieras y/o administrativas realizadas por auditores que pertenecen a la empresa o por auditores contratados con el fin de evaluar dichas operaciones, verificarlas y luego formular comentarios, conclusiones y recomendaciones.

EL CONTROL: Definiendo el Control, podríamos decir que es el proceso sistemático que comprende el conjunto de disposiciones, normas, métodos y procedimientos que rigen toda actividad administrativa y financiera de una entidad. Conlleva las acciones necesarias para verificar y vigilar que recursos humanos, materiales y financieros se han administrado en forma correcta, eficiente, efectiva y económica para el logro de sus fines y metas.

CONTROL: CLASIFICACIÓN: SEGÚN QUIEN LO EJERCE:

Control Interno: “Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos, medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar los recurso; verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa; promover la eficiencia en las operaciones; estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”. Para nuestro estudio sabemos que el Control Interno ha evolucionado a través de los años, hasta que actualmente se considera que el Control Interno incluye tanto controles de carácter financiero como administrativo.

Control Interno Financiero: “Comprende el plan de organización, los procedimientos y registros de la custodia de recursos y, la verificación de exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros”.

Los controles internos financieros incluyen además controles de los sistemas de autorización, aprobación y segregación de deberes en las

de: registro e información contable, custodia de recursos y controles físicos sobre dichos recursos.

Control Interno Administrativo: Comprende el plan de organización, los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión, transacciones y actividades de la gerencia de manera que se fomente la eficiencia en las operaciones, observancia de la política prescrita y logro de las metas y objetivos programados. El cuidado de los recursos, y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad de los miembros de la alta gerencia y para cumplir con esta responsabilidad es necesario mantener un adecuado control interno administrativo. La ausencia de este control refleja una administración débil e inadecuada.

Control Externo: Es el conjunto de procedimientos, técnicas o métodos aplicados en una entidad u organismo por la Contraloría General del Estado, con el fin de verificar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normas, políticas y reglamentos respectivos; determinar el grado de efectividad, eficiencia y economía en que han sido utilizados los recursos humanos, materiales y financieros; evaluar el logro de las metas y objetivos programados; emitir recomendaciones para la toma de decisiones que sean necesarias.

Fuente: ILACIF. Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras, Cap: X, Pág: 10./ ILACIF. Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras, Cap: X, Pág: 10.

CONTROL DE GESTION: CONTROL DE LA EFICACIA, EFICIENCIA Y ECONOMIA

Entre los motivos que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles. En este caso, se persigue el objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía. De ahí que también se denomine auditoría 3E. La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello, por tanto se trata de la comparación de unos outputs con otros outputs.

La evaluación de la eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados. Esta evaluación nos permite:

- a) Conocer si los programas cumplimentados han conseguido los fines propuestos.
- b) Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido - controles de eficacia realizados durante el desarrollo del programa, medición en su caso, de los outputs intermedios-.
- c) Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- d) Descubrir la

posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia. e)
Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir, se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs.

La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Para valorar tanto los inputs como los outputs, éstos deben estar claramente definidos.

TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE GESTION:

Los procedimientos y técnicas a aplicar serán principalmente de carácter general, destinados a la detección de problemas y puntos débiles en las entidades auditadas, permitiendo analizarlos con el objetivo de mejorarlos, no pudiendo ser tan concretos como en la auditoría financiera, donde el fin mucho más claro, la imagen fiel de un patrimonio y de sus variaciones. Por tanto, en auditoría de gestión, los objetivos que pueden plantearse a un auditor pueden ser amplísimos. Por ejemplo, un incremento del control en un almacén, la implantación de un sistema que racionalice tareas y segregue funciones; el

establecimiento de un procedimiento que descargue tareas a los directivos, permitiéndoles ganar tiempo; la creación o mejora de un sistema de archivo; el incremento de la productividad, etc. O incluso puede ocurrir que encargue una auditoría operativa una entidad que ni siquiera plantea de partida unos objetivos concretos, solicitando en principio una mejora de su eficiencia global. Cualquier revisión o trabajo puede ser considerado dentro del campo de la auditoría de gestión, siempre que mejore la eficiencia o la eficacia, utilizando los procedimientos adecuados a la consecución de los objetivos planteados. Por tanto, podemos definir los procedimientos de auditoría de gestión como los trabajos, verificaciones, comprobaciones, revisiones, etc. a realizar por el auditor para formarse una opinión sobre la eficiencia, eficacia, y economía de la gestión y operatividad del ente auditado, obteniendo la evidencia necesaria y suficiente.

AUDITORIA DE DESEMPEÑO: La Auditoría del desempeño, permite evaluar el cumplimiento de una serie de actividades tarea, funciones a través de una serie de indicadores para evaluar básicamente la eficiencia, eficacia y economía, otros dicen que es un examen y evaluación de actividades realizadas en un organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía con que se desenvuelven las operaciones de planificación organización, dirección, control y mejoramiento de condición de dichos factores, si es posible”.

PRINCIPIO DE AUDITORIA: La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares. Tomando en cuenta dos de los principios de la auditoría considerado los más relevantes. **Independencia:** *la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría* Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría. **Enfoque basado en la evidencia:** *el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiable y reproducible en un proceso de auditoría sistemático* La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría. La orientación dada en los capítulos

restantes de esta Norma Internacional está basada en los principios establecidos anteriormente.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Calidad

Gitlow (1991), manifiesta que la calidad es el juicio que tienen los clientes o usuarios sobre un producto o servicio; es el punto en el que sienten que sobrepasa sus necesidades y expectativas.

La calidad también comprende el mejoramiento interminable del proceso ampliado de una firma. Este término se refiere a la ampliación de la organización para incluir a sus suministradores, clientes, inversionistas, empleados y toda la comunidad (p. 9).

Calidad de servicio

Gutiérrez (1995), indica que los usuarios evalúan la calidad de servicio por medios de cuatro componentes: Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Se sabe que este componente es uno de lo más importantes para los estudiantes. Respuesta. La capacidad para brindar un servicio puntual. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al usuario, atender rápido a quien tiene prisa. Seguridad. El conocimiento y la cortesía del empleado, así como la habilidad para transmitir seguridad. Los empleados que tratan a los usuarios con

respeto y les hacen sentir que es posible confiar en una promesa son un ejemplo de la confianza. Tangibles. Los aspectos físicos del servicio. Las partes tangibles de un servicio incluyen las instalaciones, herramientas y equipo usados para proporcionar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático, y la apariencia del personal (p. 27).

CALIDAD DE VIDA.- Calidad de vida es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental, por lo tanto, el significado de calidad de vida es complejo, contando con definiciones desde sociología, ciencias políticas, medicina, estudios del desarrollo, etc.

La calidad de vida se evalúa analizando cinco áreas diferentes. Bienestar físico (con conceptos como salud, seguridad física), bienestar material (haciendo alusión a ingresos, pertenencias, vivienda, transporte, etc.), bienestar social (relaciones personales, amistades, familia, comunidad), desarrollo (productividad, contribución, educación) y bienestar emocional (autoestima, mentalidad, inteligencia emocional, religión, espiritualidad).

Un indicador comúnmente usado para medir la calidad de vida es el Índice de Desarrollo Humano (IDH), establecido por las Naciones Unidas para medir el grado de desarrollo de los países a través del

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), cuyo cálculo se realiza a partir de las siguientes variables:

1. Esperanza de vida.
2. Educación, (en todos los niveles).
3. PBI *per cápita*.

Los países con el IDH más alto son Nueva Zelanda, Noruega, Australia, Suecia, Canadá y Japón.

La producción industrial y el crecimiento económico eran, en el pasado, los únicos elementos considerados en el nivel de desarrollo de un país. Aunque esta perspectiva dejaba de lado otros aspectos no tan directamente materiales, que el IDH sí considera. Si bien el IDH, se considera más adecuado para medir el desarrollo, este indicador no incorpora algunos aspectos considerados importantes para la medición del desarrollo, como el acceso a la vivienda, a una buena alimentación y a la cultura y las artes; entre otros.

2.3 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

1. AUDITORIA DEL DESEMPEÑO:

Son el examen objetivo, sistemático, multidisciplinario, propositivo, organizado y comparativo de las actividades gubernamentales enfocadas a la ejecución de una política pública, general, institucional, sectorial o regional, así como de aquellas inherentes al funcionamiento de los entes públicos, a nivel institucional, de programas, de

proyectos o de unidad administrativa. Miden el impacto social de la gestión pública y comparan lo propuesto con lo alcanzado. Dicho examen incluye la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

2. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Es la revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los objetivos institucionales (de servicio, social y económico), con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura y la participación individual de los integrantes de la institución. Los objetivos de la Auditoría Administrativa son: promover mayor eficiencia y eficacia.

3. AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO: ¿Qué es la Auditoría del Desempeño?

Auditoría al Desempeño, una auditoría de desempeño es un examen objetivo y sistemático de la evidencia, para efectos de ofrecer una evaluación independiente del desempeño de la Administración Pública Gubernamental. Está estructurada sobre los principios de rendición de cuentas, fiscalización y transparencia. Se realiza con enfoques multidisciplinarios, con rigor metodológico, imparcialidad, independencia, confidencialidad, objetividad, actitud constructiva e integridad. Consiste en la utilización de métodos de investigación de las ciencias sociales y de las normas de auditoría gubernamental, para verificar y evaluar los resultados y costos de las políticas públicas. Además, sus recursos fundamentales son la medición de los resultados de las políticas públicas comparadas contra las declaraciones implícitas

o explícitas de los objetivos de los Planes de Desarrollo y de los medios para su implementación; así como el análisis de los procesos operacionales para evaluar qué tan bien están operando los programas públicos.

- 4. Auditorias del Sistema de Calidad:** Las auditorias del Sistema de Calidad de una empresa son una actividad que se realiza para comprobar, mediante el examen y la evaluación de evidencias objetivas, que el Sistema de Calidad es adecuada y ha sido desarrollada, documentada y efectivamente implantada de acuerdo con los requisitos especificados.
- 5. Auditoria de Calidad del proceso:** La auditoría de Calidad del proceso consiste en el examen sistemático e independiente de los elementos de un proceso para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen a las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se llevan a cabo efectivamente y son aptas para alcanzar los objetivos.
- 6. Auditoria de Calidad del Producto:** La auditoría de Calidad del producto consiste en la estimación cuantitativa del cumplimiento de las características requeridas en el producto.
- 7. Auditorías Internas:** Es importante para la empresa comprobar la efectividad de su Sistema de Calidad, siendo la propia empresa quien investiga sus propios sistemas, procedimientos y actividades para cerciorarse que son adecuados y que se cumplen.

- 8. Auditoria externa:** Es la auditoria desarrollada por una empresa sobre sus propios suministradores o subcontratistas, o que realiza un cliente sobre ella.
- 9. Auditorias por Tercera Parte:** Es la auditoria externa efectuada por un organismo independiente de las partes, que verifica la efectividad del Sistema de Calidad y el cumplimiento de las normas internacionales de Calidad (ISO).
- 10. Auditoria de Adecuación:** Es también conocida como auditoria del Sistema o auditoria de dirección. Es una labor de despacho, que determina si el Sistema de Calidad documentado mediante el Manual de Calidad, sus procedimientos asociados, instrucciones de trabajo y registros, cumplen adecuadamente con los requisitos de una Norma, y si proporciona evidencias objetivas de que el sistema ha sido diseñado para ello.
- 11. Auditoria de Cumplimiento:** Es la auditoria por la cual se trata de determinar el nivel de implantación del Sistema de Calidad.
- 12. COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS:** La competitividad [de calidad y de precios se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad. Concebida de esta manera se asume que las empresas más competitivas podrán asumir mayor cuota de mercado a expensas de empresas menos competitivas, si no existen deficiencias de mercado que lo impidan.¹

Frecuentemente se usa la expresión pérdida de competitividad para describir una situación de aumento de los costes de producción, ya que eso afectará negativamente al precio o al margen de beneficio, sin aportar mejoras a la calidad del producto.

La competitividad puede definirse de manera clara, cuando se aplica a una empresa o grupo de empresas concreta que vende sus productos en un mercado bien definido. En ese caso una pérdida de competitividad amenaza a largo plazo la supervivencia de una empresa o grupo de empresas. Aplicado a un país el concepto de "competitividad" es más dudoso, ya que un país no es una empresa y el principio de la ventaja comparativa establece que dados dos países con fronteras de posibilidades de producción adecuadas encontrarán especializaciones mutuamente beneficiosas que garanticen la continuidad del comercio, sin que la viabilidad económica de uno de los dos países esté comprometida.

13. Calidad: Cualidades intrínsecas del producto o servicio en cuestión.

Calidad de servicio: Calidad es lo que se le da la cliente (hardquality), servicio es cómo se le da al cliente (softquality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es intangible y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar, etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar antes de que el cliente la utilice, sin

embargo, ocasiones una empresa depende de que su personal ofrezca un buen servicio. Comprende dos componentes: calidad del producto y calidad percibida.

14. Eficacia: Es lograr los propósitos u objetivos estipulados, y constituye esencialmente un concepto de logro de objetivos. Hace referencia a la relación existente entre los objetivos fijados, los productos aportados y los objetivos cumplidos, es decir, el grado en que un programa o un ente logran sus metas y objetivos. Es la medición resultante de la comparación de desempeño real versus el desempeño preestablecido.

15. Eficiencia: Es aprovechar lo mejor posible los recursos disponibles y está relacionada con la economía y se refiere a los recursos utilizados. La pregunta principal es si estos recursos se han empleado de manera óptima o satisfactoria, o si se hubiesen logrado los mismos o similares objetivos, desde el punto de vista de la calidad y del plazo de tiempo, con menos recursos. Se restringe básicamente a la pregunta sobre si los recursos se han empleado de una manera óptima o satisfactoria. Se calcula comparando el monto de los recursos utilizados versus los bienes o servicios producidos como resultado del desempeño.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por el fin que persigue:

El trabajo fue aplicado porque no ha permitido, después de conocer la realidad y problemática de la auditoría del desempeño, proponer alternativas que permitan su mejora y por ende cambiar y mejorara los servicios que brinda la Municipalidad de Amarilis.

Por las fuentes:

La investigación fue mixta porque se utilizaron las fuentes secundarias ya que acudimos a los libros, internet y otros para lo teórico y las fuentes primarias para recoger datos directamente, por lo que utilizamos la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, aplicado a la muestra en estudio.

Por su carácter:

La investigación fue de carácter cuantitativo porque se han cuantificado los datos en frecuencias relativas y absolutas y también tuvo un carácter cualitativo por lo que se hizo una interpretación de los datos recolectados.

Por el marco:

Fue de campo ya que se recolectaron los datos directamente por el tesista a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

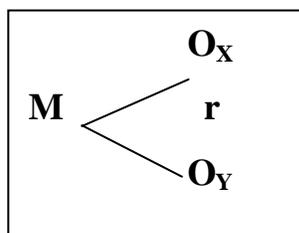
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación se inició en el nivel descriptivo, porque primeramente se han descrito el comportamiento de las variables en estudio tal como viene ocurriendo la auditoria del desempeño y su efecto en la competitividad de servicios en la municipalidad Distrital de Amarilis y se llegó al nivel explicativo porque se determinó las relación de la auditoría del desempeño y con la competitividad de los servicios.

3.3. DISEÑO DE ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental porque no se manipuló la variable independiente y tampoco se tuvo grupo de control; fue transversal o transaccional porque se aplicaron los instrumentos una sola vez o en un tiempo único; descriptivo correlacional, porque se describió el comportamiento de las variables en estudio y luego se correlacionaron en sus resultados.

El esquema a utilizar en la presente investigación es el correlacional; su grafica es la siguiente:



Dónde:

M: es la muestra en la que se realizó el estudio.

X y Y: Las variables en estudio.

O: nos indican las observaciones que se tuvo en cada variable.

R: hace mención a la posible relación existente entre las variables en estudio.

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.4 Método de investigación:

En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

a) Método inductivo: que nos ha permitido revisar y analizar la realidad de la auditoría del desempeño y su relación con la competitividad de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Amarilis.

b) Método deductivo: que nos ha permitido revisar las diferentes teorías propuestas por los estudiosos de la auditoría del desempeño relacionado con la competitividad de los servicios para luego verificar si se viene dando en la realidad de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

CUADRO Nº 01

**POBLACIÓN DE PERSONAL Y USUARIOS PROMEDION DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

DENOMINACION DE LOS ORGANOS	SUB TOTAL
ORGANO DE GOBIERNO	3
ORGANO DE DIRECCION	2
ORGANO DE CONTROL	2
ORGANO DE DEFENSA DEL ESTADO	2
ORGANO DE ASESORIA	2
GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	13
SECRETARIA GENERAL	6
GERENCIA DE ADMINISTRACION	15
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL	15
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	15
GERENCIA DE GESTION EDUCATIVA LOCAL	10
GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO ECON.	44
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y RENTAS	15
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	11
USUARIOS PROMEDIO MENSUAL (Por familia)	200
TOTAL	355

Fuente: CAP MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

Elaboración: Propia.

3.5.2. Muestra

La muestra por ser finita de acceso y decisión del investigador fue tan igual que la población, es decir la muestra fue poblacional, tomándose a los 355 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizó las siguientes técnicas:

- a) **la técnica de la observación** que nos ha permitido observar la realidad de la auditoría del desempeño y los servicios que brinda la

Municipalidad Distrital de Amarilis, para ello se hizo uso como instrumento una guía de observación.

- b) La técnica de la encuesta** que nos permitió recopilar datos y como instrumento se utilizó el cuestionario, el mismo que fue estructurado teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores en estudio y que fue aplicado a la muestra de trabajadores determinada.

3.7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Para el procesamiento de los datos se recurrió a la estadística descriptiva, que nos ha permitido procesar los datos y presentarlos en cuadros estadísticos y gráficos, determinando las frecuencias absolutas y relativas. Así mismo se hizo uso del Excel para procesar y realizar los cuadros estadísticos con sus respectivos gráficos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. De la aplicación de los cuestionarios a la muestra en estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

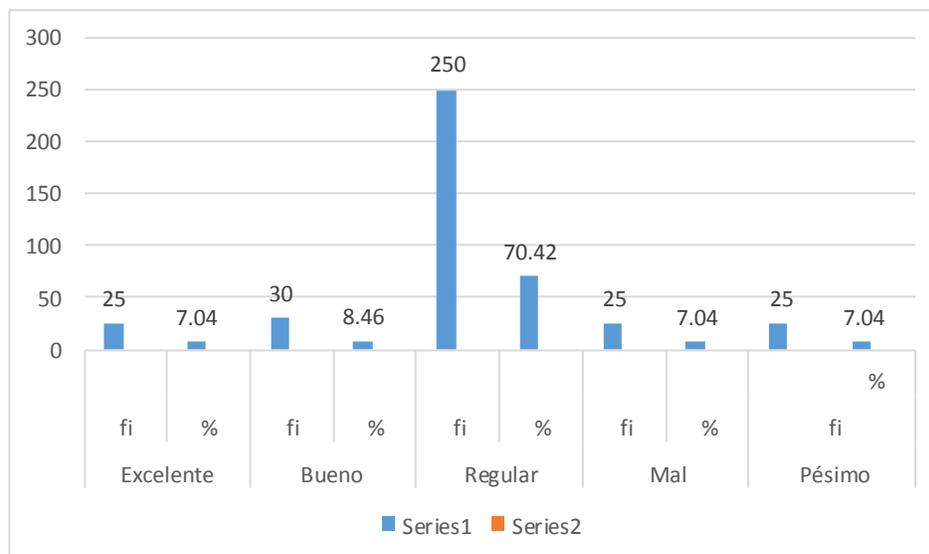
Cuadro N° 02

¿Se puede reconocer a la auditoria de gestión como el examen objetivo aplicado al desempeño de los gobiernos locales?											
Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σfi	$\Sigma \%$
25	7.04	30	8.46	250	70.42	25	7.04	25	7.04	355	100

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración: Propia

Gráfico N° 1

¿Se puede reconocer a la auditoria de gestión como el examen objetivo aplicado al desempeño de los gobiernos locales?



Fuente: Cuadro N°02
Elaboración: propia

Se puede observar en el cuadro N° 02 que 250 personas o el 70.42% indican que la auditoría de gestión es regular; 30 personas o el 8.46% indican que es buena; 25 personas que significa el 7.04% lo califican de excelente, igual porcentaje dicen que es malo y el 7.04% también dicen que es pésimo. De lo que se puede concluir que el mayor número de trabajadores califican la auditoría de gestión como regular.

Cuadro N° 03

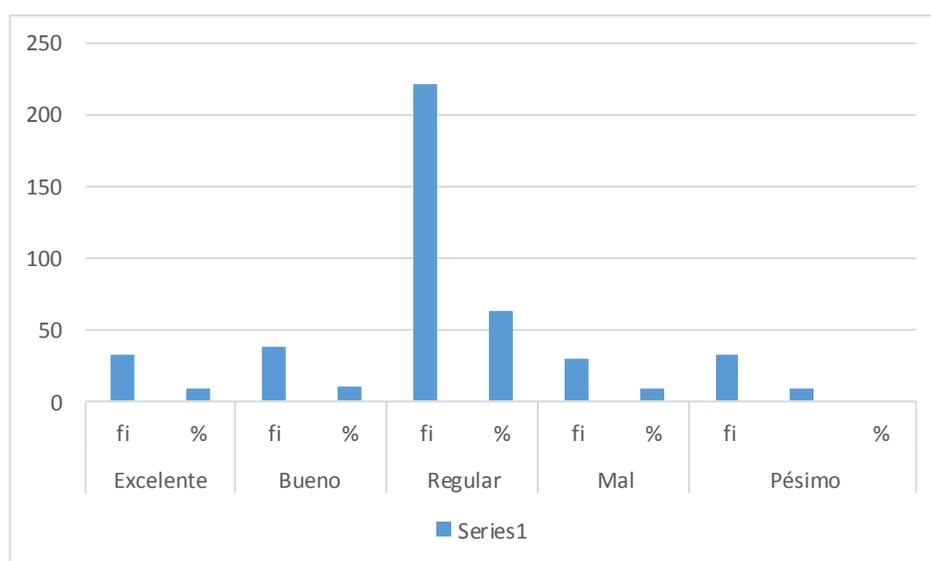
¿La auditoría del desempeño se aplica en el marco de un proceso de evaluación del desempeño que se inicia con la planeación, continua con la ejecución y termina con el informe correspondiente?											
Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	∑fi	∑%
33	9.30	38	10.70	222	62.54	30	8.45	32	9.01	355	100

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

GRÁFICO 02

¿La auditoría del desempeño se aplica en el marco de un proceso de evaluación del desempeño que se inicia con la planeación, continua con la ejecución y termina con el informe correspondiente?



Fuente: Cuadro N° 03

Elaboración: Propia

Se puede observar en el cuadro anterior que 222 trabajadores o el 62.54% manifiestan que es regular la auditoría del desempeño se aplica en el marco de un proceso de evaluación del desempeño que se inicia con la planeación, continúa con la ejecución y termina con el informe correspondiente; 38 o el 10.70% lo califican como bueno; para el 9.30% es excelente; el 9.01% dicen que es pésimo y solamente 30 personas o el 8.45% indican que es malo. De lo que se deduce que para la gran mayoría de trabajadores la auditoría del desempeño es regular.

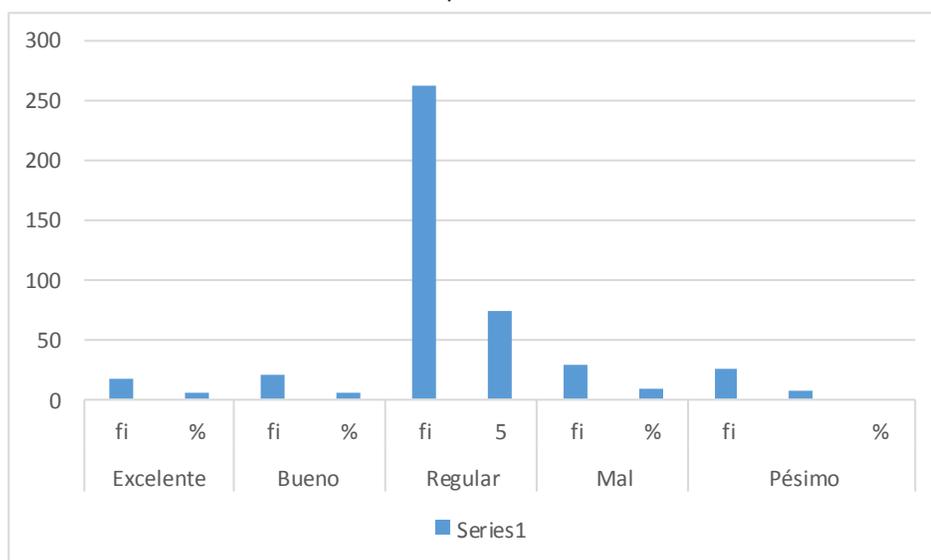
CUADRO N°04

¿La evaluación del sistema de control interno es el punto de partida para llevar a cabo la planeación de la auditoría del desempeño, porque permite conocer y comprender las actividades; así como determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos?											
Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	5	fi	%	fi	%	Σfi	Σ%
18	5.08	20	5.63	263	74.08	29	8.17	25	7.04	355	100

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración: Propia

GRAFICO N°03

¿La evaluación del sistema de control interno es el punto de partida para llevar a cabo la planeación de la auditoría del desempeño, porque permite conocer y comprender las actividades; así como determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos?



Fuente: Cuadro N°04
Elaboración Propia

Vemos en el cuadro N°04 que para el 74.08% es regular la evaluación del sistema de control interno es el punto de partida para llevar a cabo la planeación de la auditoría del desempeño, porque permite conocer y comprender las actividades; así como determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos; para el 8.17% es malo; un 7.04% dicen que es pésimo; el 5.63% dicen que es bueno y solamente el 5.08% manifiestan que es excelente. Deduciendo que la gran mayoría de encuestados dicen que es regular la evaluación del sistema de control interno.

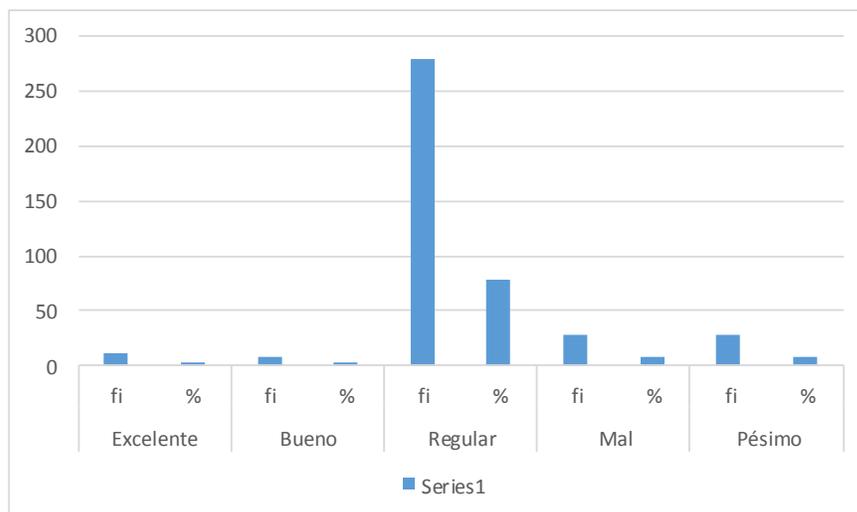
CUADRO N°05

¿La planeación de la auditoria del desempeño es la determinación previa de todos los elementos necesarios para evaluar el desempeño, como el objetivo, alcance, procedimientos y técnicas, criterios, autoridades, informes a emitir, cronograma de trabajo y participación de especialistas, entre otros?											
Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	5	fi	%	fi	%	Σfi	$\Sigma \%$
11	3.10	8	2.25	280	78.87	28	7.89	28	7.89	355	100

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración: Propia

GRAFICO N°04

¿La planeación de la auditoria del desempeño es la determinación previa de todos los elementos necesarios para evaluar el desempeño, como el objetivo, alcance, procedimientos y técnicas, criterios, autoridades, informes a emitir, cronograma de trabajo y participación de especialistas, entre otros?



Fuente: Cuadro N°05
Elaboración: Propia

Observamos en el cuadro N°05 280 trabajadores o el 78.87% dicen que la planeación del desempeño es regular; 28 personas o el 7.89% indican que es malo e igual porcentaje lo califican de pésimo; 11 personas o el 3.10% dicen que es excelente y solamente 8 trabajadores o el 2.25% indican que es bueno. De lo que podemos concluir que la planeación del desempeño es regular en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

CUADRO N°06

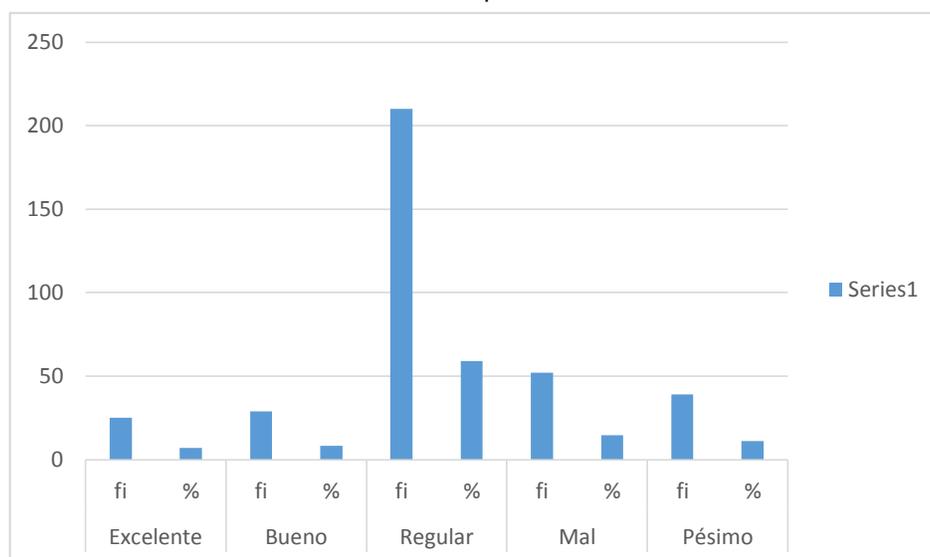
¿Para llevar a cabo la ejecución de la auditoria del desempeño deben formularse los programas de evaluación del desempeño correspondientes, los mismos que contienen los objetivos y procedimientos para determinar la economía, eficiencia y efectividad de los recursos de la municipalidad distrital de Amarilis?											
Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	Σfi	Σ%
25	7.04	29	8.17	210	59.15	52	14.65	39	10.99	355	100

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

GRÁFICO N°05

¿Para llevar a cabo la ejecución de la auditoria del desempeño deben formularse los programas de evaluación del desempeño correspondientes, los mismos que contienen los objetivos y procedimientos para determinar la economía, eficiencia y efectividad de los recursos de la municipalidad distrital de Amarilis?



Fuente: Cuadro N°06

Elaboración Propia

Podemos ver el cuadro anterior que 210 encuestados o el 59.15% califican como regular la formulación de los programas del desempeño; 52 o el 14.65% lo califican como malo; 39 o 10.99% indican que es pésimo; 29 encuestados o el 8.29% dicen que es bueno y solamente 25 o 7.04% indican que es excelente. De lo que se puede concluir que para la gran mayoría de los trabajadores los programas de desempeño son regulares. En la Municipalidad Distrital de Amarilis.

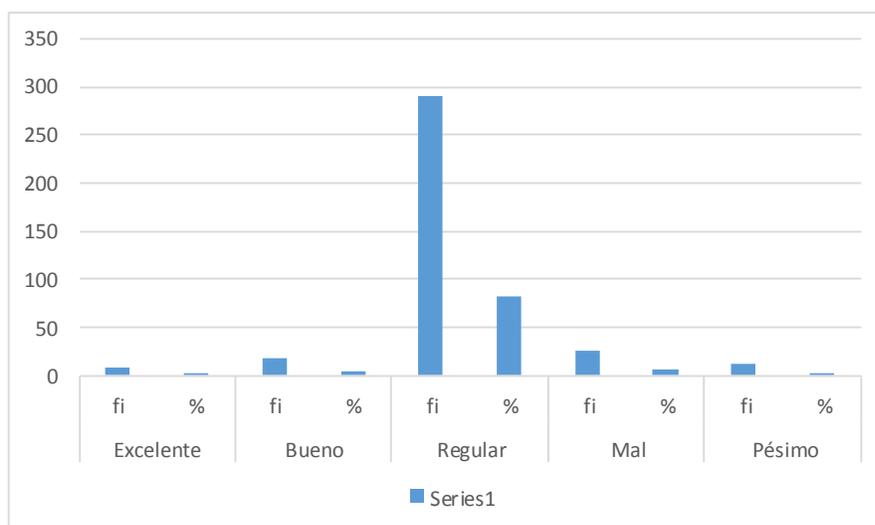
CUADRO N°07

¿En el marco de los procedimientos de auditoría del desempeño se aplican las técnicas que pueden ser oculares, orales, escritas, documentales, físicas y otras especiales; a través de las mismas se obtiene la evidencia suficiente, competente y relevante sobre la economía, eficiencia y efectividad de los procesos y operaciones de la municipalidad distrital de Amarilis?											
Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	∑fi	∑%
9	2.54	19	5.35	290	81.69	25	7.04	12	3.38	355	100

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración: Propia

GRAFICO N°06

¿En el marco de los procedimientos de auditoría del desempeño se aplican las técnicas que pueden ser oculares, orales, escritas, documentales, físicas y otras especiales; a través de las mismas se obtiene la evidencia suficiente, competente y relevante sobre la economía, eficiencia y efectividad de los procesos y operaciones de la municipalidad distrital de Amarilis?



Fuente: Cuadro N°6
Elaboración: Propia

Nos muestra el cuadro N° 07 que para el 81.69% de los trabajadores indican que se aplican en forma regular los procedimientos de auditoría del desempeño; para el 7.04% es malo: el 5.35% indican que son buenos; para el 3.38% indicar ser pésimo y solamente el 2.54% manifiestan de excelente. De lo que podemos concluir que para la gran mayoría de los encuestados los procedimientos de auditoría del desempeño son regulares.

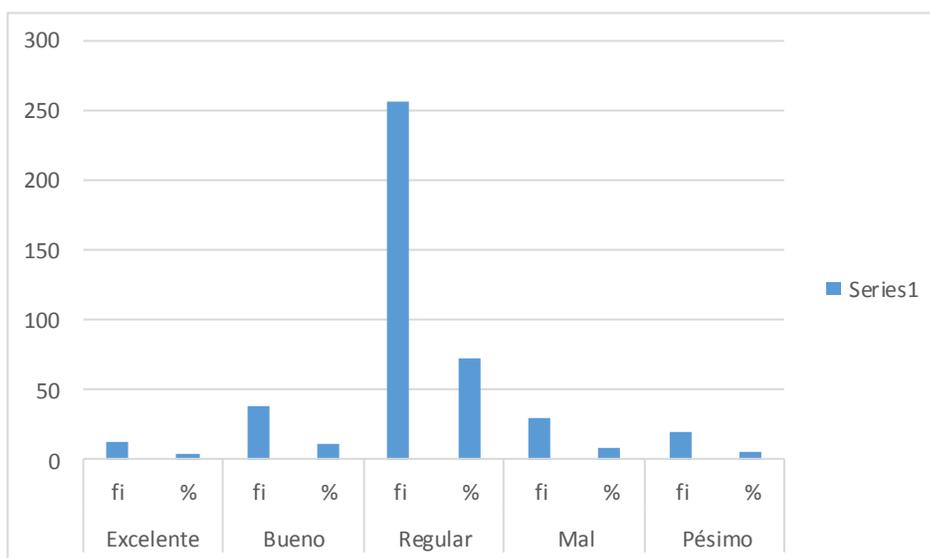
CUADRO N°08

¿La evidencia de auditoría del desempeño se compara con los criterios correspondientes; y, sobre esa base se establecen los hallazgos, en relación a la falta de economía, deficiencia y falta de efectividad de los procesos y operaciones de la municipalidad distrital de Amarilis?											
Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	∑fi	∑%
12	3.38	38	10.70	256	72.11	29	8.18	20	5.63	355	100

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración: Propia

GRAFICO 07

¿La evidencia de auditoría del desempeño se compara con los criterios correspondientes; y, sobre esa base se establecen los hallazgos, en relación a la falta de economía, deficiencia y falta de efectividad de los procesos y operaciones de la municipalidad distrital de Amarilis?



Fuente: Cuadro N°08
Elaboración: Propia

Observamos en el cuadro anterior que el 72.11% de los encuestados indican que la auditoría del desempeño se compara con los criterios correspondientes en forma regular; para el 10.70% es bueno; para el 8.18% es malo; el 5.63% lo califican de pésimo y solamente el 3.38% manifiestan que es excelente. De lo que se concluye que para la gran mayoría de los encuestados es regular la auditoría del desempeño comparada con los criterios correspondientes.

CUADRO N°09

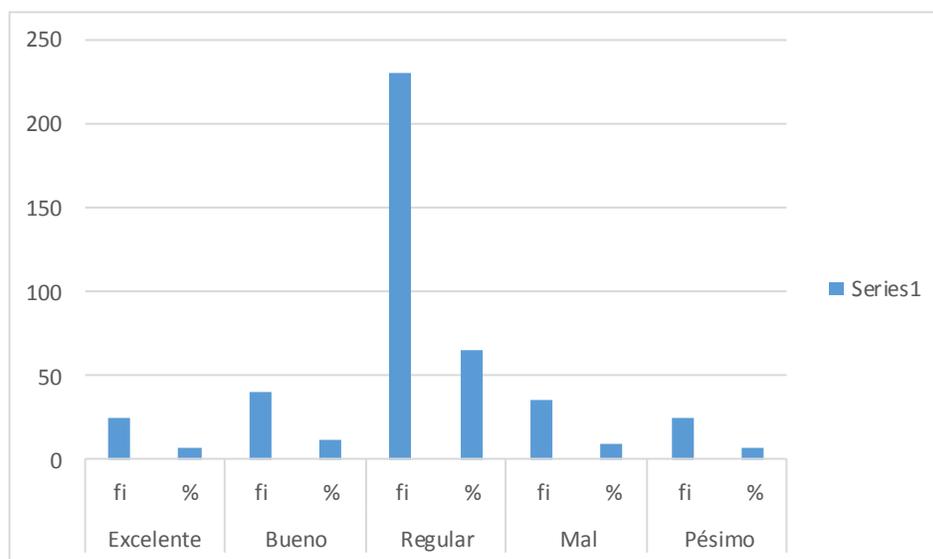
¿El auditor del desempeño debe revisar y evaluar las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría obtenida, como base para expresar sus observaciones, conclusiones y recomendaciones?											
Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	∑fi	∑%
25	7.04	40	11.27	230	64.79	35	9.86	25	7.04	355	100

Fuente:

Elaboración: La tesista

GRAFICO N°08

¿El auditor del desempeño debe revisar y evaluar las conclusiones extraídas de la evidencia recomendaciones?



Fuente: Cuadro N°09

Elaboración: Propia

El cuadro N° 09 nos muestra que el 64.79% indican como regular las conclusiones extraídas de la auditoría del desempeño; el 11.27% manifiestan que es bueno; el 9.86% lo califican como malo y el 7.04% dicen que es pésimo y otro porcentaje igual indican que es excelente. Por lo que podemos deducir que las conclusiones extraídas de la auditoría del desempeño son regulares.

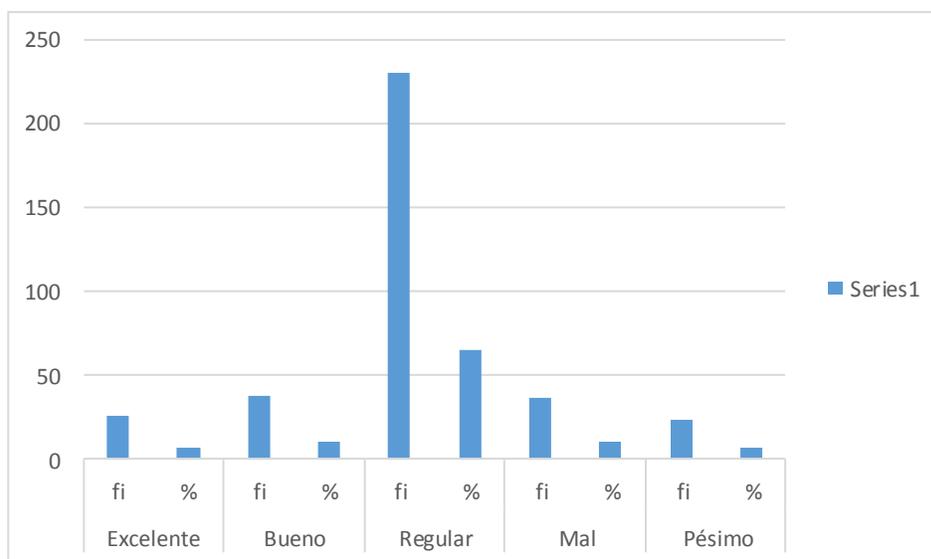
CUADRO N°10

¿El informe del auditor del desempeño debe contener la clara expresión escrita de su opinión sobre el desempeño en el marco de la economía, eficiencia y efectividad de la municipalidad distrital de Amarilis?											
Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo		Σfi	Σ%
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
26	7.32	38	10.70	230	64.79	37	10.43	24	6.76	355	100

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración: Propia

GRAFICO N°09

¿El informe del auditor del desempeño debe contener la clara expresión escrita de su opinión sobre el desempeño en el marco de la economía, eficiencia y efectividad de la municipalidad distrital de Amarilis?



Fuente: Cuadro N°10
Elaboración: Propia

En los resultados mostrados en el cuadro anterior vemos que el 64.79% de los encuestados opinan como regular el informe del auditor del desempeño ya que no contribuye con la eficiencia y efectividad de la municipalidad distrital de Amarilis; para el 10.70% lo califican como bueno; el 10.43% dicen que es malo, para el 7.32% es excelente y solamente el 6.76% manifiestan que es pésimo. Deduciendo que el informe del auditor del desempeño es regular.

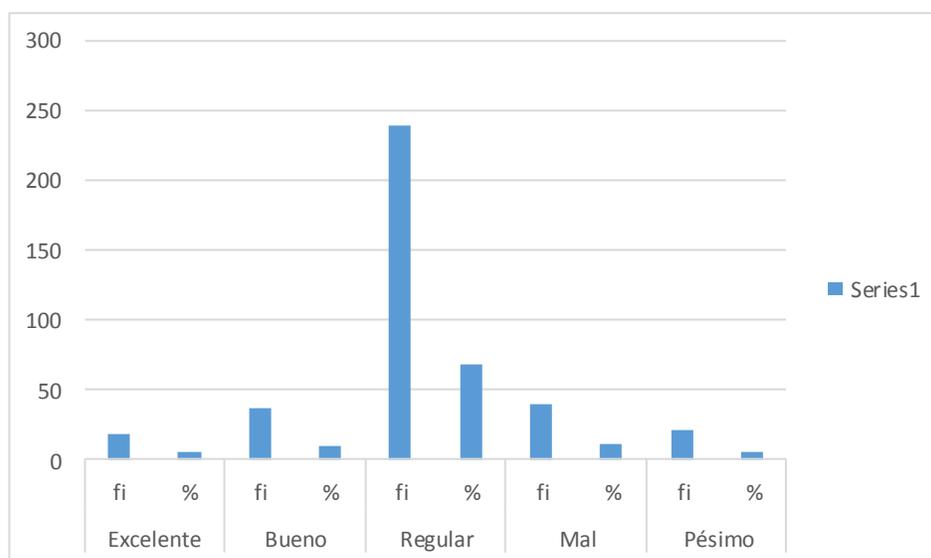
CUADRO N°11

¿Las recomendaciones forman parte del Informe de auditoría del desempeño y constituyen las medidas sugeridas por el auditor a las autoridades de la municipalidad distrital de Amarilis, orientadas a promover la superación de las observaciones sobre el desempeño de la economía, eficiencia y efectividad?											
Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	∑fi	∑%
18	5.07	37	10.42	240	67.60	39	10.99	21	5.92	355	100

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración: Propia

GRAFICO N°10

¿Las recomendaciones forman parte del Informe de auditoría del desempeño y constituyen las medidas sugeridas por el auditor a las autoridades de la municipalidad distrital de Amarilis, orientadas a promover la superación de las observaciones sobre el desempeño de la economía, eficiencia y efectividad?



Fuente: Cuadro N°10
Elaboración: Propia

Observamos en el cuadro anterior que el 67.60% de los encuestados opinan que las recomendaciones del Informe de auditoría del desempeño sugeridas a las autoridades de la municipalidad distrital de Amarilis para superar las observaciones son regulares; el 10.99% indican que son malas; para el 10.42% son buenas; el 5.92% lo califican como pésimo y solamente el 5.07% manifiestan que son excelentes. Por lo que se deduce que para la gran mayoría las recomendaciones sugeridas a las autoridades son regulares.

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

La auditoría según plantean algunos auditores se practicaba a una antes de crearse la escritura. En las civilizaciones del antiguo oriente Egipto, Grecia, Roma e incluso la india, se han podido encontrar vestigios de la misma. Con el advenimiento de los antiguos estados e imperios se hayan huellas de sistemas de controles en las cuentas públicas. Los egipcios, griegos y romanos ejercieron sus controles sobre sus agentes financieros.

En Inglaterra en el siglo XIII y el XIV existen algunos antecedentes que permitieron establecer las causas que dieron origen a esta profesión que son los siguientes: la necesidad de comprobar la honestidad de aquellos que administraban los bienes y dinero de otros, el deseo de los administradores de que su honradez quedase comprobada y la falta de conocimiento en general, para rendir informes y cuentas de la gestión realizada. Su objetivo era principalmente la detección y prevención de errores.

Sin embargo fue modificándose hasta el cerciorarse de las condiciones financieras actuales de las ganancias de una empresa y la detección y prevención del fraude, siendo el objetivo menor.

6. Por otra parte carrillo villarán, patricia; Chang milla, Mariela; Huaraz Zuloaga, David: Villegas Ausejo, Patricia de la ESCUELA DE POSTGRADO.

De la universidad peruana de ciencias aplicadas del programa de maestría En administración de empresas, 2005 – Magister en Administración de Empresas - OUTSOURCING a Logística de entrada aceros Arequipa: presenta el estudio realizado en el presente trabajo de tesis a buscado

determinar si existe una posibilidad real aplicación el OUTSOURCING en la Logística de entrada de Corporación Aceros Arequipa (CAASA). El alcance de la tesis a comprendido desde la sustentación teórica de los beneficios de esta herramienta hasta la realización de un concurso de ofertas entre postores seleccionados en base a una metodología desarrollada por los autores. Dentro del estudio también incluimos el diseño y elaboración de los documentos necesarios para formalizar la relación entre el proveedor de OUTSOURCING y CAASA (**BASES DEL CONCURSO, CONTRATO**, etc.) así como también proponemos las bases para la implantación y el seguimiento del OUTSOURCING. CAASA es una corporación líder en el Perú dedicada a la elaboración e importación de productos de acero. Dentro de su cadena de valor existen dos procesos logísticos esencialmente críticos: la logística de salida (distribución de sus productos determinados) y la logística de la chatarra, como insumo (escaso y fundamental para sus procesos siderúrgicos), realizada principalmente en el puerto de pisco y la frontera con Chile y Bolivia.

Así mismo, existe otro proceso logístico de menor criticidad que es el llevado a cabo en el puerto del Callao a través del cual se importa insumos diversos, con excepción de un porcentaje menor de la chatarra importada.

FOURNIES, Técnicas de dirección del personal. De Mc. Graw - Hill, 1991

GRAIG-COOPER, M.Y DE BAKER, Auditoria de gestión. Barcelona: Ed. folio, 1994. HEVIA , E. Manual de auditoria interna. Enfoque operativo y de gestión. Barcelona: Ed. Centrum técnicas y científicas, 1989. MAS, J. y RAMIO, C. Técnicas de auditoria operativa aplicadas a la administración

pública Ed. Generalitat de Catalunya,1992 MORGAN, G. Imágenes de la organización. Madrid Ed. RA- Ma. 1990. TERMES ANGLÉS, F. La auditoría de performance en el sector público. Madrid: Ed: instituto de Censores Jurados de cuentas de España, 1991. TRIGUEROS.J.A y REIG, J. Técnicas y procedimientos de auditoria operativa. Madrid: Revista Técnica del instituto de Censores Jurados de cuentas de España, 1996. PRADO, J. M. y GONZALEZ, M.I. Hacia una

Formulación de la auditoria no financiera: La auditoría de gestión. Madrid: Revista técnica del instituto de censores jurados de cuantas de España, 1996.

EL DOCTOR CARLOS EGUSQUIZA PEREDA y La Lic. O linda Egusquiza Pereda: precisan el concepto de gestión bajo dos ópticas elementales de información al alcance. A si, en el diccionario de la real academia española la palabra gestión significa “acción y efecto de administrar: encargarse de la gestión de una empresa”, el otro concepto mes el que aparece en los diversos textos y publicaciones sobre organización, dirección y administración de empresas o instituciones.

EN LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO, FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, Presentan inquietudes enfocado en el trabajo: ¿de qué manera la calidad de servicio que brinda el personal administrativo influye en la satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro de Huaraz 2011?, en un curso de práctica empresarial III, con el Profesor Mg. Lic. Adam. Karol Morel Torres, cuyo AUTOR Deiby Daniel

Vega Méndez, el 2011 y concluye que la evaluación de calidad del servicio desde el aspecto de satisfacción de los clientes de la universidad San Pedro Huaraz 2011, es una tesis originada para conocer y estudiar comparativamente la realidad de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la universidad y que tiene como objetivos principal evaluar la calidad de servicios percibida por los clientes de la universidad de San Pedro; según sus dimensiones y satisfacción, como hipótesis se plantea si la calidad de servicio es deficiente, entonces influiría negativamente en la satisfacción de los clientes de la universidad San Pedro Huaraz 2011.

En la investigación realizada he y obtenido los siguientes resultados:

250 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan el 70.42% del total de los cuestionarios aplicados a los trabajadores quienes manifestaron que la auditoria de gestión se relaciona positivamente con el desempeño., contradictoriamente 25 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representa el 7.4% del total de trabajadores manifestaron que no hay relaciones entre ambas.

Concordante con ello puedo expresar que la auditoria de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento. Así mismo es normal ver a que un trabajador que i9ngresa por primera vez en la municipalidad necesite orientación y una persona que le enseñe como es el funcionamiento de la empresa de esta manera el trabajador se ase parte de la municipalidad.

Por otra parte 230 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan el 64.79% del total de los cuestionarios aplicados a los trabajadores quienes manifestaron que el informe del auditor de desempeño

se relacione positivamente con el desempeño. Contradictoriamente 24 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representa el 6.76% del total de trabajadores manifestaron que no hay relación entre ambas.

Finalizo expresando que el auditor de desempeño debe contener la clara expresión escrita en su opinión. Así mismo es normal ver sobre el desempeño en el marco de la economía, eficiencia y efectividad de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

CONCLUSIONES

1. Queda demostrado que la auditoría del desempeño se relaciona positivamente con la competitividad de los servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.
2. La auditoría de la gestión como objetivo aplicado al desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de amarilis es calificado como regular por los trabajadores.
3. La evaluación del sistema de control como punto de partida para la planeación de la auditoría del desempeño es regular, lo que afecta la competitividad de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis.
4. En la Municipalidad Distrital de Amarilis no se vienen dando los programas de evaluación del desempeño lo que viene afectando la eficiencia y eficacia de los servicios que ofrece y los recursos con los que cuenta.
5. Los procedimientos que se sigue en la auditoría del desempeño, como las técnicas oculares, escritas, documentales y físicas son calificadas como regulares por lo que los procesos y operación no son eficientes ni eficaces.
6. El auditor del desempeño no revisa y evalúa las conclusiones de la auditoría del desempeño por lo que sus recomendaciones no se ejecutan en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

SUGERENCIAS

1. Se debe implementar en forma adecuada la auditoria del desempeño dentro de la gestión municipal, aplicando una evaluación del desempeño con eficiencia, eficacia económica, que contribuya a la competitividad de los servicios que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Amarilis.
2. Implementar programas de auditoria de gestión como una cultura permanente en la Municipalidad Distrital de Amarilis, como un proceso de orientación y una enseñanza permanente continua de como es el funcionamiento de la gestión municipal, generando compromiso institucional.
3. Se sugiere que dentro del proceso de planteamiento en la Municipalidad Distrital de Amarilis sea un proceso permanente la auditoría del desempeño, alineado al código de ética, con sus componentes de transparencia y la función de la ética pública, personal y la ética municipal.
4. Se recomienda que se implemente una sub gerencia de planeación de la auditoria de desempeño que contribuya a mejorar el proceso que se debe seguir de las que se deduzcan los programas de auditoría que contribuyan a la eficiencia y eficacia de las personas que van a desarrollar, conocer y cumplir con sus objetivos estratégicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis..

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARIAS GALICIA, Fernando (1994) "Administración de Recursos Humanos"

Editorial Trillas- México D. F

ACHIG, Lucas. Metodología de la Investigación Social, Segunda Edición,

Quito, Editorial Tercer Mundo, 1.999.

DÁVALOS ARCENTALES, Nelson, Enciclopedia de Administración,

Contabilidad y Auditoría, Quito, Editorial, Ecuador, 1.990.

DONAL, Taylor y GLESEM, William. Auditoria, Concepto y

Procedimientos, 2.000.

GUERRERO, Germán. Auditoria Operacional a la Intendencia de Policía,

UTPL, 1.993.

HAMILTON, Alexander. La Auditoría Interna; Clave del Mejoramiento Financiero y Operativo, USA, 2.000.

COLMES, Arthur W; C.I.A., Auditoria, Segunda Edición, Tomo I,

Impreso en México.

COMPLEMENTARIA:

1. *BENJAMIN FRANKLIN*, Enrique (1998) *Organización de Empresas*.

Enrique. México Mc Graw Hill.

2. *BAERNAL TORRES*, César (2000) *Metodología de la Investigación Para Administración y Economía*.Ed. Prentice Halll.

3. *BECKER*, Gary (1992) *Gobierno, Capital Humano y Crecimiento*

Económico. Ed. Libre Mercado.

4. CABRERA VASQUEZ, Antonio y QUINTANA VIVANCO, Rosa (1996)
“Derecho Administrativo y Derecho Procesal Administrativo ”. Editorial San Marcos.
5. CHIAVENATO, Adalberto (2000): “Administración de Recursos Humanos”,
Edición Mc Graw Hill, quinta Edición.
6. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2003). “*Metodología de la Investigación*”Ed. Mc Graw..
7. PEREZ DE SANDE, María (2006): “Empleo y presentación de servicios en la
administración Pública” EDITORIAL LEX NOVA SA.
8. SANCHEZ GONZALEZ, José Juan (2001) “Administración Publica como
Ciencia”: SU OBJETO Y SU ESTUDIO EDITORIAL: PLAZA Y VALDES S.A.
DE C.V.-2001.

ANEXOS

ENCUESTA

Agradeceré mucho responder, marcando el casillero indicado

1. ¿Se puede reconocer a la auditoria de gestión como el examen objetivo aplicado al desempeño de los gobiernos locales?											
Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	$\sum fi$	$\sum \%$

2. ¿La auditoría del desempeño se aplica en el marco de un proceso de evaluación del desempeño que se inicia con la planeación, continua con la ejecución y termina con el informe correspondiente?											
Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	$\sum fi$	$\sum \%$

3. ¿La evaluación del sistema de control interno es el punto de partida para llevar a cabo la planeación de la auditoria del desempeño, porque permite conocer y comprender las actividades; así como determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos?											
Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	5	fi	%	fi	%	$\sum fi$	$\sum \%$

4. ¿La planeación de la auditoria del desempeño es la determinación previa de todos los elementos necesarios para evaluar el desempeño, como el objetivo, alcance, procedimientos y técnicas, criterios, autoridades, informes a emitir, cronograma de trabajo y participación de especialistas, entre otros?											
Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	5	fi	%	fi	%	$\sum fi$	$\sum \%$

5. ¿Para llevar a cabo la ejecución de la auditoria del desempeño deben formularse los programas de evaluación del desempeño correspondientes, los mismos que contienen los objetivos y procedimientos para determinar la economía, eficiencia y efectividad de los recursos de la municipalidad distrital de Amarilis?

Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	5	fi	%	Fi	%	∑fi	∑%

6. ¿En el marco de los procedimientos de auditoria del desempeño se aplican las técnicas que pueden ser oculares, orales, escritas, documentales, físicas y otras especiales; a través de las mismas se obtiene la evidencia suficiente, competente y relevante sobre la economía, eficiencia y efectividad de los procesos y operaciones de la municipalidad distrital de Amarilis?

Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	∑fi	∑%

7. ¿La evidencia de auditoria del desempeño se compara con los criterios correspondientes; y, sobre esa base se establecen los hallazgos, en relación a la falta de economía, deficiencia y falta de efectividad de los procesos y operaciones de la municipalidad distrital de Amarilis?

Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	∑fi	∑%

8. ¿El auditor del desempeño debe revisar y evaluar las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoria obtenida, como base para expresar sus observaciones, conclusiones y recomendaciones?

Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	∑fi	∑%

9. ¿El informe del auditor del desempeño debe contener la clara expresión escrita de su opinión sobre el desempeño en el marco de la economía, eficiencia y efectividad de la municipalidad distrital de Amarilis?

Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σfi	Σ%

10. ¿Las recomendaciones forman parte del Informe de auditoría del desempeño y constituyen las medidas sugeridas por el auditor a las autoridades de la municipalidad distrital de Amarilis, orientadas a promover la superación de las observaciones sobre el desempeño de la economía, eficiencia y efectividad?

Excelente		Bueno		Regular		Mal		Pésimo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Σfi	Σ%