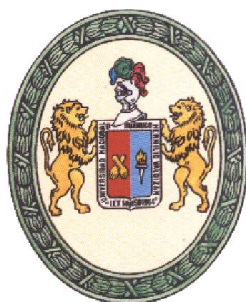


**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**LA AUDITORIA DE DESEMPEÑO PARA EVALUAR LAS  
ACTIVIDADES DEL PERSONAL EN EL PERIODO 2014 EN LA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO**

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**TESISTA: OFELIA ARÉVALO PÉREZ**

**ASESOR: DR. LINVER LUCIANO VILLAR**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis amados y adorados hijos JAVIER y GERALD que por sus paciencia, comprensión y tolerancia que tienen para conmigo han hecho posible la culminación de este gran logro, gracias a la inagotable inspiración que me dan en el día a día, con mi constante lucha de superación para alcanzar un peldaño más en el quehacer profesional, cuyo camino DIOS ha abierto para cada uno de nosotros, para escalar mucho más arriba con sabiduría, constancia y amor.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a DIOS por la gracia, bondad e infinita misericordia que tiene para conmigo y los míos.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, por brindarme esta gran oportunidad de concluir mis estudios, de igual manera al Director, a los Maestros de la Escuela de Post Grado y a mi asesor por sus acertados consejos y guía para la cristalización del presente trabajo.

A mis colegas y amigos con quienes compartí horas académicas en búsqueda de nuevos conocimientos. Y a toda mi querida familia por su gran amor, afecto y sensibilidad huma

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito describir, especificar, determinar y verificar como el auditor interno como agente del cambio, lograra optimizar la gestión administrativa en la fundamentado en los postulados, criterios y el control de calidad de su informe de auditoría para sugerir se mantenga en vigencia los manuales normativos de gestión un trámite documentario eficiente y un simple procedimiento administrativo. El método de estudio fue de tipo no experimental transversal descriptiva aplicada, el nivel de investigación fue correlacional – causal; sin precisar sentido de causalidad; y finalmente "correlacionada", de acuerdo a la finalidad de la investigación fue aplicada a una muestra probabilística estratificada de 206 personas que conforman el órgano de gobierno, docentes y administrativos nombrados como conocedores de la problemática. El instrumento empleado fue la encuesta donde se utilizó la técnica del cuestionario y la Escala de Actitudes (Escala de Likert) que se aplicó a la unidad de análisis. Los datos fueron procesados mediante la estadística descriptiva, la comprobación de hipótesis se hizo mediante la prueba estadístico no paramétrico de la Ji – Cuadrada. Los resultados evidencian: De los 1854 datos extraídos el **95.42%** (1769) de la unidad de análisis revelaron, que si existe una incidencia positiva de la función del auditor interno como agente del cambio para optimizar la gestión administrativa. Mientras que el **4.58%** (85) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

**Palabras clave:** Auditor, agente, cambio, administración.

## SUMMARY

The purpose of the research was to describe, specify, determine and verify how the internal auditor as agent of change, managed to optimize the administrative management based on the postulates, criteria and quality control of their audit report to suggest that they remain in force the normative management manuals an efficient documentary procedure and a simple administrative procedure. The study method was of the descriptive transversal non-experimental type applied, the level of investigation was correlational - causal; without specifying a sense of causality; and finally "correlated", according to the purpose of the research was applied to a stratified probabilistic sample of 206 people that make up the governing body, teachers and administrative appointed as experts of the problem. The instrument used was the survey where the questionnaire technique was used and the Attitude Scale (Likert Scale) that was applied to the unit of analysis. The data were processed through descriptive statistics, the hypothesis testing was done through the non - parametric statistical test of the Chi - Square. The results show: Of the 1854 data extracted, 95.42% (1769) of the analysis unit revealed that there is a positive impact of the role of the internal auditor as agent of change to optimize administrative management. While 4.58% (85) of the unit of analysis revealed that there is no degree of incidence.

**Keywords:** Auditor, agent, change, administration.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el Estado Peruano viene impulsando una serie de medidas normativas orientadas a la Modernización de la Gestión Pública

Con el objetivo de alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión, con servidores públicos calificados y la regulación de las relaciones intersectoriales.

La Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 030-2002-PCM y el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, dan fe de las intenciones del Gobierno, que lo único que pretende es obtener los mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de sus propios recursos públicos.

Todo ello, se debe lograr sin descuidar el control sobre el uso correcto de los recursos y bienes públicos, pero con un enfoque más centrado en los resultados que en el solo control de los procesos e insumos, que en muchos casos termina promoviendo el simple cumplimiento de la legalidad y la realización de procesos de gestión que no aportan valor público.

Se requiere por lo tanto, un equilibrio entre flexibilidad necesaria para gestionar y la necesaria regulación y control que garanticen el uso correcto de los recursos públicos.

En tal sentido, el auditor interno en su condición de Jefe del Órgano de Control Institucional de las Entidades Públicas no puede mantenerse ajeno al avance de la ciencia y la tecnología y a la propuesta de modernización del Estado Peruano, puesto que, no solo debe programar acciones de control

orientados al buen uso de los recursos económicos de las Entidades, sino también a la gestión de quienes tienen la responsabilidad de estar al frente de estas.

El Manual de Auditoría Gubernamental (620:19) señala claramente que:

Tenga en mente que el auditor es un agente del cambio y, los informes de auditoría es la herramienta de comunicación para convencer y persuadir a la administración para tomar la acción correctiva adecuada.

Es así, como el auditor interno al asumir el rol de agente del cambio, estará aplicando los postulados básicos de auditoría, los criterios básicos de auditoría y la aplicación del control de calidad del informe de auditoría, como una etapa previa a la entrega del informe definitivo a la Entidad, contribuyendo así con la optimización de la gestión administrativa de la dirección Regional de Salud de Loreto.

Por otro lado, la presente investigación contiene cinco capítulos definidos;

El **Capítulo I** trata sobre la introducción, que define la situación problemática, la formulación del problema, su justificación teórica y práctica de la investigación, objetivos e hipótesis generales y específicos y limitaciones de la investigación.

**El Capítulo II** trata sobre el marco teórico, que define los antecedentes, las bases teóricas a nivel de dimensiones e indicadores, bases epistemológicas y la definición de términos básicos.

**El Capítulo III** trata sobre la metodología, que define el tipo, diseño y esquema de investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, análisis e interpretación de resultados.

**El Capítulo IV** trata sobre los resultados y discusión, que define el análisis, interpretación y discusión de resultados, pruebas de hipótesis y presentación de resultados.

**El Capítulo V** trata sobre la contrastación de resultados a nivel de dimensiones y variables principales, con sus respectivos aportes de la presente investigación.

**La autora.**



## ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
SUMMARY	V
INTRODUCCION	VI

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	15
1.4. Hipótesis de la investigación	16
1.5. Variables de la investigación	16
1.6. Justificación e importancia	17
1.7. Viabilidad de la investigación	18
1.8. Limitaciones de Investigación	19

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	21
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Definiciones conceptuales	33
2.4. Bases epistémicos	35

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1.	Tipo y nivel de investigación	40
3.2.	Diseño y esquema de la investigación	42
3.3.	Población y muestra	45
3.4.	Instrumentos de recolección de datos	49
3.5.	Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	49

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS**

4.1.	Resultados del trabajo de campo	53
4.2.	Contrastación de las hipótesis secundarias	71
4.3.	Prueba de hipótesis	78

### **CAPITULO V**

#### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

5.1.	Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas	81
5.2.	Contrastación de la hipótesis general en base a las pruebas de Hipótesis	88
5.3	Aporte científico de la investigación	89
	<b>CONCLUSIONES</b>	95
	<b>SUGERENCIAS</b>	97
	<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</b>	98
	<b>ANEXOS</b>	101

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Descripción del problema**

Con el paso del tiempo las actividades administrativas y funcionales en el Sector Público, se ha caracterizado por ser una constante de actos repetidos en todos sus niveles, donde no es posible identificar cual es la diferencia entre una entidad y otra, a no ser por su ley de creación. De una u otra manera todas tienen dependencia económica del Ministerio de Economía y Finanzas, Entidad que financia el ingreso de sus respectivos presupuestos anuales para cubrir sus necesidades de gastos corrientes y capitales. Con este criterio, las actividades administrativas son de carácter previsible, puesto que lo único que les preocupa a los titulares de pliegos es agotar el presupuesto asignado, sin evaluar si se ha cumplido: los objetivos y metas institucionales, la calidad del servicio prestado a la comunidad que tanto espera de ella, los principios y fines para los cuales fueron creadas las instituciones públicas, su visión, su misión, sus valores, sus planes estratégicos institucionales, sus planes operativos institucionales, su reglamento de organización y funciones, su estatuto, su capacidad operativa del personal administrativo y directivo, la optimización del servicio público, sus procedimientos administrativos, la validez y confianza de sus sistemas de control interno, entre otros. Su accionar diario es de rutina que se limita al control de asistencia del personal, el cumplimiento de sus funciones administrativas sin esperar resultados positivos de la gestión.

Ante este panorama negativo de gestión en el Sector Público, surge una alternativa novedosa para revertir las costumbres, la iniciativa normativa proviene del Ente Rector del Sistema Nacional de Control, la Contraloría General de la República, que emite la Resolución N° 382-2013-CG, que aprueba la Directiva N° 011-2013-CG/ADE denominada “Auditoría de desempeño”, el mismo que en su numeral 5.1.3 de sus disposiciones generales, señala la orientación de la auditoría:

La auditoría de desempeño se orienta a la búsqueda de mejoras en la gestión pública, considerando el impacto positivo en el bienestar del ciudadano y fomentando la implementación de una gestión para resultados y la rendición de cuentas.

Considera un enfoque orientado a problemas, lo cual implica evidenciar conjuntamente con las Entidades Públicas aquellas áreas de mejora en la gestión pública, para identificar y analizar sus principales causas desde las distintas dimensiones; a fin de formular recomendaciones que permitan su implementación mediante las acciones de mejora correspondientes.

La auditoría de desempeño no está orientada a la identificación de responsabilidades administrativa, civil o penal; no obstante si a criterio de la Comisión Auditora, se advierten hechos respecto de los cuales deba realizarse una evaluación complementaria, se deberá comunicar a la unidad orgánica competente de la Contraloría General de la República, con el adecuado sustento, para la adopción de las medidas que correspondan.

Su análisis puede adquirir carácter transversal dado que examina la entrega de bienes o servicios públicos, en la que pueden intervenir diversas entidades públicas, de distintos sectores o niveles de gobierno.

Esta nueva modalidad de hacer auditoría, modifica la denominada auditoría de gestión al que hacía referencia la Resolución de Contraloría N° 152-98-CG que aprueba el Manual de Auditoría Gubernamental, en lo que corresponde y las Normas de Auditoría Gubernamental aprobada con Resolución N° 162-95-CG y orienta sus acciones de control hacia las dimensiones de:

- a) Eficacia: Es el logro de las metas, objetivos establecidos o resultados.
- b) Eficiencia: Es la relación entre la producción de un bien o servicio y los insumos utilizados para dicho fin, la cual se puede comparar con un referente nacional o internacional.
- c) Economía: Es la capacidad de administrar óptimamente los recursos financieros.
- d) Calidad: Son los estándares que responden a las necesidades de la población, los cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características técnicas o satisfacción.

En términos generales, los juicios de la auditoría de desempeño están encaminados a la búsqueda de las mejores prácticas gubernamentales, más que a sancionar los resultados de la gestión y se orienta hacia la mejora continua del servicio público en busca de su optimización y el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

## **1.2 Formulación del problema**

### **Formulación proposicional del problema.**

- a) La parte primera del problema consiste en que si bien, teóricamente se plantea que la auditoría de desempeño se caracteriza por ser un examen objetivo sistemático y profesional de las acciones laborales del personal administrativo orientado hacia la mejora continua del servicio, mediante un proceso de adaptación al cambio, deseos de superación y su capacitación permanente

Este planteamiento de control de desempeño no se aplica en la Dirección Regional de Salud Loreto, que aun continua dando importancia al control de asistencia de su personal administrativo, en cuanto a su permanencia, puntualidad y rendimiento laboral dentro de un horario de trabajo establecido, sin considerar otros criterios de evaluación como la mejora continua del servicio.

- b) La segunda parte del problema consiste en que si bien, El Órgano de

Control Institucional de la Dirección Regional de Salud Loreto tiene la obligación de realizar acciones y actividades de control, se desconoce que se haya realizado una auditoria de desempeño que le permita verificar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales con una adecuada supervisión.

Este novedoso planteamiento de control de desempeño aún no ha sido aplicado, razón por el cual las actividades administrativas del personal aun se limita al cumplimiento de sus funciones en forma repetida, con una rutina diaria carente de valores que incentiven y motiven al personal al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

- c) La tercera parte del problema consiste en que el Órgano de Control Institucional de la Dirección Regional de Salud Loreto programa sus actividades de control en base a los lineamientos de política establecidos por la Contraloría General de la Republica para cada año, sin embargo esta nueva modalidad de hacer auditoria de desempeño orientara su acción de control hacia la optimización del servicio público, adaptándose a la flexibilidad de su programa de trabajo, el control de calidad del servicio y un seguimiento de medidas correctivas que acrediten el cumplimiento adecuado, correcto y justo del servicio público en bien de la comunidad.

Este nuevo planteamiento de control, aún no ha sido aplicado en las entidades públicas, razón por el cual se puede apreciar que el personal administrativo de la entidad cumple sus funciones sin esperar resultados, no hay identidad institucional para mejorar el servicio, no existe un adecuado uso de los recursos del Estado y los manuales de gestión se mantienen vigentes en el tiempo y en el espacio, sin

constatar si el servicio prestado es óptimo.

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la auditoria de desempeño incide en la evaluación de las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera la mejora continua del servicio incide en la evaluación del record de asistencia laboral del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014?
- b) ¿De qué manera las metas y objetivos de control incide en la evaluación del cumplimiento de funciones del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014?
- c) ¿De qué manera la optimización del servicio incide en la evaluación de los resultados esperados en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014?

## **1.3 Objetivo general y objetivos específicos**

### **Objetivo General**

Determinar la manera en que el la auditoria de desempeño incide en la evaluación de las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014.

### **Objetivos Específicos**

- a) Describir de qué manera la mejora continua del servicio incide en la evaluación del record de asistencia laboral del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014.

- b) Detallar de qué manera las metas y objetivos de control incide en la evaluación del cumplimiento de funciones del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014.
- c) Definir de qué manera la optimización del servicio incide en la evaluación de los resultados esperados en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014.

#### **1.4 Hipótesis de la investigación**

##### **Hipótesis General:**

“Si la auditoria de desempeño se orienta en forma positiva, entonces incide en la evaluación de las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014”.

##### **Sub-Hipótesis:**

- a) “Si la mejora continua del servicio se orienta en forma positiva, entonces incide en la evaluación del record de asistencia laboral del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014”.
- b) “Si las metas y objetivos de control se orienta en forma positiva, entonces incide en la evaluación del cumplimiento de funciones del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014”.
- c) “Si la optimización del servicio se orienta en forma positiva, entonces incide en la evaluación de los resultados esperados en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014”.

#### **1.5 Variables de la investigación**

##### **Variable Independiente**

**Variable X** = Auditoria de desempeño

##### **Variable Dependiente**



**Variable Y = Actividades del personal**

**Definición operacional de Variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>X</b>  Auditoria de desempeño	<b>X-1</b> Mejora continua del servicio	<b>X-1.1</b> Adaptación al cambio <b>X-1.2</b> Deseos de superación <b>X-1.3</b> Capacitación permanente
	<b>X-2</b> Metas y objetivos de control	<b>X-2.1</b> Metas de control <b>X-2.2</b> Objetivos de control <b>X-2.3</b> Supervisión de actividades de control
	<b>X-3.</b> Optimización del servicio	<b>X-3.1</b> Flexibilidad en el programa <b>X-3.2</b> Control de calidad en el servicio <b>X-3.3</b> Seguimiento de medidas correctivas
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  <b>Y</b>  Actividades del personal	<b>Y-1.</b> Record de asistencia laboral	<b>Y-1.1</b> Permanencia del personal <b>Y-1.2</b> Puntualidad del personal <b>Y-1.3</b> Rendimiento laboral
	<b>Y-2</b> Cumplimiento de funciones	<b>Y-2.1</b> Rutina diaria <b>Y-2.2</b> Funciones repetidas <b>Y-2.3</b> Carencia de valores
	<b>Y-3.</b> Resultados esperados	<b>Y-3.1</b> Identidad institucional <b>Y-3.2</b> Uso adecuado de los recursos <b>Y-3.3</b> Vigencia de los manuales de gestión

Según PAUCAR COZ A. (2000:60) La operacionalización se logra por un proceso que transforma una variable en otra que tenga el mismo significado y que sean medibles empíricamente. Para obtener la variable principal se descomponen en otras llamadas dimensiones las que a su vez serán traducidas en indicadores que nos van a permitir la observación directa de la unidad de análisis.

## 1.6 Justificación e importancia

### Justificación

La presente investigación que se propone se justifica por las siguientes razones:

- Desde el punto de vista teórico permitirá demostrar la posibilidad de aplicar las prescripciones de la Auditoría de Desempeño en el Dirección Regional de Salud Loreto.
- Desde una perspectiva práctica, como aporte de la presente investigación científica, se formulara un plan de trabajo de la auditoría de desempeño en la fase de planeamiento, con el objeto de evaluar las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto. .

### **Importancia**

- Esta investigación **es necesaria** para las autoridades de la Dirección Regional de Salud Loreto, **porque**, les brindara un aporte en forma de apreciaciones, conclusiones y recomendaciones que les pueden servir de base y fundamento para tomar decisiones acertadas respecto a la evaluación de su personal.

En un contexto integral. También servirá de base a la Contraloría General de la Republica, para fijar como políticas de gestión de control o lineamientos generales, la evaluación del personal desde un punto de vista de su desempeño laboral.

Desde el punto de vista local, servirá de base al Órgano de Control Institucional de la Dirección Regional de Salud Loreto para la programación de acciones de control interno a las actividades laborales del personal.

- A su vez servirá de base para que otros investigadores amplíen el tema tratado y abarquen otros temas relacionados.

### **1.7 Viabilidad de la investigación**

El presente trabajo de investigación es viable porque el investigador es conocedor de la problemática y la información está a su alcance dentro de

un marco teórico de control establecidos por el Manual de Auditoria Gubernamental y Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas , normas legales y conceptos básicos de algunos autores relacionados al tema tratado, es posible controlar las actividades del personal con la programación de acciones de control orientado al desempeño del personal, cuyas conclusiones y recomendaciones finales contribuirá a elevar el nivel de rendimiento laboral acorde con las exigencias de la Ley Servir.

### **1.8 Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que se presentaran en la elaboración del presente proyecto de investigación, está referido al material bibliográfico para los antecedentes, por el hecho de que no es usual hacer auditorias de este tipo, menos aún hacer investigaciones científicas sobre el tema, por el hecho que, todas las acciones de control interno y externo, están orientados hacia el buen uso de los recursos financieros o exámenes especiales relacionados a la protección de activos, el cumplimiento de normas legales y normas internas, la presentación oportuna y correcta de los estados financieros y presupuestarios de las entidades. Sin embargo, no constituye impedimento para que se lleve a cabo el presente estudio dado que esa limitación es inicial que en el transcurso del desarrollo se irá eliminando dicha limitación.

Por otra parte reconocemos los siguientes topes operativos con el exterior:

- a) Como marco teórico, se limita a la Auditoria de Desempeño en su fase de planeamiento.
- b) Como marco de la aplicación se limita a las actividades del personal que labora en la Dirección Regional de Salud Loreto.

- c) Se limita a un periodo enero diciembre del año 2014.
- d) Se recurre a los funcionarios y servidores que laboran en la Dirección Regional de Salud Loreto como informantes de encuestas, por ser los conocedores directos de la problemática. No se incluye al personal contratado por la existencia de un alto riesgo de distorsión en el conocimiento de la importancia e incidencia que tiene la evaluación de un proceso de auditoría de desempeño.
- e) El tiempo dedicado por la investigadora es parcial; por los otros trabajos y estudios.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes**

Revisado los trabajos de investigación y tesis en la Biblioteca Central y Escuela de Postgrado de las Universidades Pública y Privada, no se encontró investigaciones realizados sobre auditoria de desempeño aplicada a en la Dirección Regional de Salud en Loreto, con el objeto de evaluar las actividades del personal. Esta nueva modalidad de hacer auditoria es novedosa, por cuanto no existe referencias de auditorías anteriores realizadas en este campo de estudio, y es precisamente la Contraloría General de la Republica como Ente Rector del Sistema Nacional de Control en el Perú, el que pone a consideración la aplicación a futuro de las auditorias de desempeño, su norma se da mediante Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG de fecha 13 de mayo del 2014, con el que se aprueba Las Normas Generales de Control Gubernamental.

#### **2.2 Bases teóricas.**

##### **Auditoria de desempeño**

En los últimos años los procesos de exámenes especiales de control están quedando desfasados, para dar paso a nuevas formas de evaluación del desempeño del personal en las organizaciones, es así como lo afirma

WERTHER William B. y DAVIS Keith. (1997:231, 235):

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye

una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna  
 La evaluación del desempeño requiere estándares del desempeño que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas. Para ser efectivos deben guardar relación estrecha con los resultados que se desean en cada puesto.

Para evaluar el desempeño del personal, se requiere de parámetros de medición que los autores citados identifican como estándares de desempeño, como una forma de medida ideal para determinar las desviaciones de los hechos sometidos a prueba tomando como punto de referencia un patrón de medida de hechos ocurridos con anterioridad, con este criterio, los logros alcanzados siempre serán referentes para medir futuros hechos del personal, tal como lo señala SAAVEDRA SANCHEZ Carlos (1995:189), también señala:

Aunque a menudo no es practico hacerlo, la medida de desempeño contra la norma debiera ser idealmente una base futura, en forma que las desviaciones puedan ser detectadas antes de su ocurrencia real y sean evitadas mediante los remedios apropiados.

Para ser más precisos SAAVEDRA SANCHEZ Carlos (1995:191) establece diez requisitos de control adecuado:

1. Los controles deben reflejar la naturaleza y las necesidades de la actividad.
2. Los controles deben reportar prontamente las desviaciones. El sistema ideal de control detecta las desviaciones proyectadas antes que ellas ocurren realmente.
3. Los controles deben mirar hacia adelante. La tarea de control es detectar las desviaciones potenciales o reales de los planes con suficiente anticipación para permitir una acción correctiva efectiva.
4. Los controles deben señalar las excepciones a los puntos críticos.
5. Los controles deberían ser objetivos.
6. Los controles deben ser flexibles.
7. Los controles debieran reflejar el patrón de la organización.

8. Los controles deben ser económicos. Los controles deben valer su costo.
9. Los controles deben ser comprensibles
10. Los controles deben conducir a la acción correctiva.

### **Mejora continua en el servicio**

Todo cuanto existe en el Universo, es resultado de un proceso de mejora continua, nada se da por casualidad, todo está sujeto a un esfuerzo intelectual primero y físico después por parte del hombre, tal como afirma en forma categórica William Blake citado por (2) STAMATEAS Bernardo (2010:15) que dice:

Lo que hoy es evidente, antes fue imaginario.

Por su parte Autor anónimo citado por (1) STAMATEAS Bernardo (2011:45) también nos dice:

Nadie llega a la cima del Everest por casualidad.

La mejora continua en el servicio no se da por mero cumplimiento de actividades para evaluar si se cumplió o no las actividades programadas, sino, que nos permite hacer planes de un futuro ideal, por algo (2) STAMATEAS Bernardo (2011:170) nos dice que:

El futuro es el resultado de lo que ayer decidiste hacer hoy.

Por su parte Lucas Márquez citado por (1) STAMATEAS Bernardo (2011:54), también afirma:

Hay dos tipos de personas: los que vuelan y los que se cuelgan de los que vuelan.

No es necesario ser inteligente para darse cuenta que nuestro tiempo contemporáneo, exige mucho de nosotros, que no podemos seguir asumiendo actitudes pasivas, sino activas, deseosos de hacer cosas distintas para lograr resultados distintos.

## **Adaptación al cambio**

Ya lo dijo Albert Einstein citado por (2) STAMATEAS Bernardo (2011:78)

No hay nada que sea un signo más claro de demencia, que hacer algo una y otra vez y esperar que los resultados sean diferentes.

Vivimos tiempos diferentes, tiempos marcados por el talento de las personas que integran las organizaciones y la velocidad que marcan en sus acciones día a día, tal como señala NORDSTROM K. y RIDDERSTRALE J. (2000: 40, 43)

Vivimos en la época del tiempo y del talento.  
En un mundo que cambia a la velocidad de la luz, la capacidad de olvidar, de desaprender, se está volviendo clave.  
Los productos siguen evolucionando en un mercado que emerge sin parar y a través de una tecnología que cambia día a día.

Por su parte (2) STAMATEAS Bernardo (2011:118), también considera que:

El cambio es lo único permanente, que todo proceso de innovación posee tres pasos: generación, aceptación e implementación de las ideas.

KARLSON Dick (1966:31) contribuye:

No hay progreso sin cambio, la fuerza motriz del progreso es lo que el hombre desea en el límite de su capacidad.

TOFFLER Alvin (1981:7), es más preciso al afirmar que:

El cambio es el fenómeno por medio del cual el futuro invade nuestras vidas.

## **Deseos de superación**

En tiempos de competencia, el deseo de superación del personal es algo natural innato propio de sí mismo, así lo señala SALINAS C, Martin (2006:6, 8), que dice:

Superarse es vencerse a sí mismo, es competir consigo mismo, esforzarse y trabaja por rendir al máximo continuamente. Es conocerse para ser capaces de valorar las



propias cualidades, aceptar las limitaciones y vencer las debilidades.

Superarse es crecer de manera integral, continúa y sin límites, en todos los aspectos de nuestro ser.

Por su parte NORDSTROM K. y RIDDERSTRALE J. (2000: 41) afirma:

No hay límite de velocidad, la agilidad es la norma

Arthur C. Clarke citado por (1) STAMATEAS Bernardo (2011:32)

La única posibilidad de descubrir los límites de lo posible, es aventurarse un poco más allá de ellos. Hacia lo imposible.

(1) STAMATEAS Bernardo (2011:33)

El gran secreto de los ganadores es que están encima de las cosas (...) Todo a lo que no le estés encima tendera a morir; todo a lo que le estés encima tendrá vida (...) Estar encima es estar comunicado cada día.

(1) STAMATEAS Bernardo (2011:34)

Cuando una persona rompe un record no solo lo hace para su vida sino para los que vienen detrás.

(1) STAMATEAS Bernardo (2011:58)

No camines con la gente estancada, sino con aquellos que desafían a ir donde nunca fuiste, a escalar esa montaña que nunca escalaste.

(2) STAMATEAS Bernardo (2011:97)

Tu futuro te va a encontrar de acuerdo con las decisiones que tomes.

(2) STAMATEAS Bernardo (2011:170)

Cada ser humano es responsable de cada decisión que toma, de cada responsabilidad que asume y de cada resultado que obtiene.

MAXWELL John C. (1999:149)

El éxito consiste en una serie de pequeñas victorias diarias.

### **Capacitación permanente**

El auditor gubernamental, por la misma función que realiza en las entidades del estado, es el primer llamado a tener una capacitación continua, a través

de los estudios universitarios en los grados superiores de maestría y doctorado, diplomados, segunda especialización, o a través de los seminarios que programa mensualmente la Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República. Es parte de sus obligaciones laborales la mejora continua de sus servicios prestados para concluir con sus acciones de control dentro de los plazos previstos, con eficiencia y economía en el uso de los recursos del Estado.

Resolución de Contraloría N° 152-98-CG que aprueba el MAGU señala como uno de sus Postulados que: El ejercicio de la auditoria gubernamental impone obligaciones profesionales a los auditores y señala en forma específica en su numeral (020:22):

“La posición del auditor gubernamental impone obligaciones profesionales proporcionales, en la medida que adquiere responsabilidades ante el Público, el Congreso de la Republica, el Gobierno, la Entidad Auditada y, su propia Institución Auditora”.

la Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG señala en su numeral II respecto al entrenamiento y competencia:

“El personal del sistema debe poseer entrenamiento profesional especializado y actualizado, así como contar con la competencia necesaria para el apropiado desarrollo del control gubernamental, propendiéndose a la mejora continua de su calidad profesional”.

Resolución de Contraloría N° 152-98-CG que aprueba el MAGU señala como uno de sus criterios básicos de control; el entrenamiento continuo que dice en su numeral (060:08).

“El entrenamiento profesional concebido como una política de desarrollo del potencial humano, constituye un medio para promover la productividad y eficiencia de los auditores. Existe un entrenamiento básico que es requerido por todo auditor y un entrenamiento continuo que busca mantener al auditor actualizado y lograr avances en su desarrollo profesional”.

Alexander Graham Bell Citado por TRACY Brian (2010:23) refiere:

Por regla general, un hombre debe muy poco a aquello con lo que nace; un hombre es lo que él hace de sí mismo.

MAXWELL John C. (1999:104)

El logro espectacular viene de una preparación que no es espectacular.

MAXWELL John C. (1999:125)

La preparación posiciona el talento y la práctica lo afina.

### **Metas y objetivos de control.**

FERNANDEZ ARENA, José Antonio. (1973:148, 149) Señala como principios relativos al control:

1. La realización del proceso administrativo requiere del control como elemento que permite la comparación de los resultados con lo establecido por el plan seleccionado. Esta revisión debe ser personal y encajar en un sistema general de información que garantice la controlación.
2. Las etapas de control deben establecerse en el plan, suponiendo un plan apoyado en la técnica del camino crítico, en la sucesión de eventos deben incluirse puntos de control, en calidad de comprobación o de simple comparación.
3. El control debe precisar la calidad obtenida.
4. El control debe enfatizar el tiempo transcurrido.
5. El control contendrá los factores del costo incurrido.
6. El control medirá el volumen obtenido en caso de productos o la intensidad lograda cuando se habla de servicios.
7. Realizada la comparación de lo real con lo esperado (plan), debe llevarse a cabo un análisis de las causantes de la desviación. Este estudio permite precisar los motivos que han originado cambios en los planes.
8. El control debe realizarse por excepción, o sea en aquellos casos en los que las desviaciones son demasiado pronunciadas.
9. El control automático incluye una corrección inmediata en las áreas que han sufrido desviaciones importantes. Este procedimiento puede utilizarse en las instituciones que han establecido un sistema de información que garantiza la controlación efectiva.

PALOMINO Teodosio A (1990:4) señala como objetivos de la oficina de empleo:

- a) Lograr la obtención de trabajadores calificados que reúnan los requisitos del puesto, para la cobertura de vacantes en la empresa.
- b) Mantener técnica y eficientemente programas de convocación y selección de personal en el seno de la empresa.
- c) Mantener informada a la alta gerencia sobre el mercado laboral y la escala en el área de su competencia.
- d) Llevar a cabo constantes estudios de las necesidades de personal de la empresa y para los diferentes ocupaciones que tienen lugar en esta.
- e) Dotar a la empresa del personal idóneo, competente y creativo, en forma oportuna, para el fiel cumplimiento de sus fines.

Resolución de Contraloría N° 382-2013-CG, que aprueba la Directiva N° 011-2013-CG/ADE, señala en su numeral 5.1.4:

Son objetivos de la auditoria de desempeño:

- a) Determinar el logro de los objetivos y metas asociados a la entrega del bien, así como los procesos críticos y factores que podrían estar limitándolos.
- b) Establecer si los controles realizados por el gestor de los procesos críticos de producción y del soporte del bien o servicio públicos son adecuados, principalmente si proveen información necesaria y suficiente, y si es utilizada en los procesos de toma de decisiones.
- c) Establecer si la obtención, utilización de los insumos (Recursos humanos, financieros, equipos entre otros) y los procesos del bien o servicio público, se realizan de manera eficaz, eficiente, económica y con calidad.

(1) STAMATEAS Bernardo (2011:62)

No pidas tener grandes victorias y éxitos, si antes no experimentaste pequeños retos y desafíos. Antes que David venciera al gigante Goliat, este hombre ya había derribado a un oso y a un león. Las pequeñas batallas ganadas son el anticipo de las grandes victorias que vienen. Cada pequeña victoria te está preparando para tu próximo gran éxito.

### **Metas de control.**

El control es un proceso sistemático que requiere de una constante actividad establecida por metas a corto y mediano plazo, de tal manera que, cada logro alcanzado, sea un punto de referencia para futuras actividades de control, STAMATEAS Bernardo (2011:62) nos disse al respecto:

Establecer metas pequeñas, si tu lista de clientes es de cien personas, consigue lograr en un mes un aumento de un diez por ciento, y así sucesivamente. Al verlo realizado, tu estima se afirmara, y cada meta que logres te motivara a alcanzar un nuevo logro. (...) Necesitaras ir paso a paso. A tu sueño tienes que construirlo con un plan. Grafica el lugar donde hoy estas parado, tu actualidad, y hacia dónde quieres ir y todo aquello que planificas hacer para llegar a la meta. (...) La gente de propósito sabe que tiene que poner metas para llegar a la cima.

Una actividad de control sin metas es como un barco a la deriva que se pierde en el océano, debido a que carece de orientación y tiempo de llegada hacia los objetivos previamente definidos, STAMATEAS Bernardo (2011:21) continúa opinando sobre el tema

:

Es importante establecerte metas porque las mismas le dan sentido de dirección a tu vida.

Establecer metas de control por su sola acción se vuelve rutinario y sin sentido cuando no cuenta con análisis previo de su realidad y sus posibilidades, por tal motivo STAMATEAS Bernardo (2011:22), plantea:

Una meta debe ser desafiante pero realista.

Por su parte TRACY Brian (2010:15,16), también comenta:

El potencial de la persona media es como un enorme océano virgen, un nuevo continente inexplorado, un mundo de posibilidades que esperan ser liberados y canalizadas hacia algún gran bien. (...) Los triunfadores mantienen sus ideas y conversaciones centradas en las metas que desean lograr con más intensidad.

## **Objetivos de control**

(1) STAMATEAS Bernardo (2011:62)

Registra todos los pasos a seguir, desde los pequeños hasta los grandes y, todos los días, comprométete a llevar a cabo tres pequeños pasos para alcanzar tu sueño. Todos los días produce algo, y llegara el momento en que estarás viendo el sueño cumplido, ¡no te detengas!

## **Supervisión de actividades**

la Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG señala en su numeral IV respecto a las normas comunes a los servicios de control:

“Los servicios de control deben ser supervisados en forma periódica, sistemática y oportuna, durante todas sus etapas, por los niveles competentes; a fin de orientar y asegurar el cumplimiento de sus objetivos, así como mejorar la calidad de su desarrollo y resultados”.

BLANCO LUNA Yanel (2004:104).

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. (...) Las actividades de supervisión y seguimiento pueden incluir el uso de información proveniente de comunicaciones recibidas de partes externas

## **Optimización del servicio**

MAXWELL John C. (1999:72)

El tiempo que más se pierde es el tiempo que se ocupa en comenzar.

## **Flexibilidad en el programa**

MAXWELL John C. (1999:82)

El intentar todo, al igual que no intentar nada, exprimirá tu vida.

TOFFLER Alvin (1981:19)

Todo lo que en el pasado les ocurrió a algunos hombres, afecta virtualmente a todos los hombres de hoy.

TOFFLER Alvin (1981:30)

La aceleración del cambio altera radicalmente el equilibrio entre las situaciones nuevas y las conocidas.

TOFFLER Alvin (1981:31)

Para sobrevivir; para evitar lo que hemos denominado “sock” del futuro, el individuo debe convertirse en un ser infinitamente más adaptable y capaz que en cualquier tiempo anterior.

### **Control de calidad del servicio**

la Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG señala en su numeral III respecto a las normas de gestión de la calidad:

“La Contraloría establece y mantiene un sistema de gestión de la calidad, con la finalidad de observar los requisitos y especificaciones establecidos con estándares en la normativa específica, así como cumplir los requerimientos de los clientes del control gubernamental”.

Resolución de Contraloría N° 152-98-CG que aprueba el MAGU señala como uno de sus criterios básicos de control; el entrenamiento continuo que dice en su numeral (070:04):

“El control de calidad de la auditoría en el Sistema Nacional de Control, debe entenderse como el conjunto de políticas y procedimientos, así como recursos técnicos especializados para cerciorarse de que las auditorías se realizan de acuerdo con los objetivos, políticas, normas y disposiciones de la Contraloría General de la República”.

Resolución de Contraloría N° 382-2013-CG, que aprueba la Directiva N° 011-2013-CG/ADE, señala en su numeral 5.3:

El control de calidad es la aplicación de un conjunto de políticas, disposiciones y recursos técnicos orientados a revisar si los procesos y entregables cumplen con los requisitos y estándares establecidos.

COOK John W. y WINKLE Gary M. (1987:48)

Un Comité de AICPA sobre control de calidad ha emitido declaraciones recomendando que las firmas establezcan políticas y procedimientos que aseguren:

1. Se mantenga la independencia de hecho y en apariencia.
2. Que las auditorias sean llevadas a cabo por personas que tengan el entrenamiento y habilidad necesarios en las circunstancias.
3. Que aquellos que llevan a cabo las auditorias busquen el consejo cuando sea necesario, de otros que tengan la capacidad adecuada.
4. Se mantenga la calidad apropiada del trabajo mediante la supervisión y revisión a todos los niveles de la organización.
5. Se contrate personal que tenga integridad, competencia y motivación para trabajar competentemente.
6. Que la educación continua y las actividades de entrenamiento confieran a los empleados el conocimiento necesario para cumplir con las responsabilidades que les han sido asignadas.
7. Solo se asciende al personal cuando sea capaz de cumplir con la mayor responsabilidad.
8. Se seleccionan los clientes y se conserven de modo tal que se minimice la probabilidad de asociaciones con aquellos a quienes les falte integridad.
9. Se realicen inspecciones para determinar que todos los procedimientos de control de calidad se aplican con efectividad.

### **Seguimiento de medidas correctivas**

La Resolución de Contraloría N° 279-2000-CG que aprueba la Directiva N° 014-2000-CG/B150, señala en su primera disposición específica:

El Titular de la entidad, en cada oportunidad que reciba un informe resultante de una acción de control deberá informar por una sola vez a la Contraloría General en un plazo de 15 días útiles de recepcionado el informe, las acciones dispuestas con precisión de plazos y de los funcionarios responsables de implementar las recomendaciones formuladas.

la Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG señala en su numeral 4.19 respecto al seguimiento a la implementación de recomendaciones:



“La Contraloría y los Órganos de Control Institucional deben efectuar el seguimiento a la implementación que realizan las entidades respecto de las recomendaciones formuladas, así como a la gestión de los riesgos detectados como resultados como resultado del desarrollo de los servicios de control, con la finalidad de contribuir al desarrollo de una gestión eficaz y moderna de los recursos y bienes públicos”.

### 2.3 Definiciones conceptuales

La presente investigación tiene como marco teórico, la teoría de la auditoría de desempeño como un factor de evaluación de las actividades del personal de la Dirección Regional de Salud Loreto. Fundamentado en

La mejora continua del servicio de control, definición de metas y objetivos claros y precisos orientados hacia la optimización del servicio, en el que se destaca la adaptación al cambio y el deseo de superación permanente, como criterios de unidad de análisis sujetos a un proceso de control de calidad.

**Auditoría.-** Revisión de la contabilidad de una empresa, de una sociedad, etc., realizada por un auditor, inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

**Desempeño.-** Cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.

**Actividades.-** Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad

**Personal.-** Conjunto de personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fábrica, taller, etc.

**Desempeño.-** Cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.

**Actividades.-** Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.

**Personal.-** Conjunto de personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fábrica, taller, etc.

**Servicio.-** Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

**Meta.-** Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien

**Objetivo.-** Que existe realmente, fuera del sujeto que lo conoce

**Control.-** Comprobación, inspección, fiscalización, intervención

**Optimización.-** Buscar la mejor manera de realizar una actividad.

**Asistencia.-** Conjunto de personas que están presentes en un acto

**Laboral.-** Perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

**Función.-** Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas

**Resultado.-** Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación.

**Adaptación.-** Hacer que un objeto o mecanismo desempeñe funciones distintas de aquellas para las que fue construido.

**Capacitación.-** Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo

**Supervisión.-** Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.

**Flexibilidad.-** Susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades.

**Calidad.-** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

**Vigencia.-** Dicho de una ley, de una ordenanza, de un estilo o de una costumbre: Que está en vigor y observancia.

#### 2.4 Bases epistémicas

Según Jean Piaget citado por GARCIA SALVATTECCI, Hugo. (1972:9) en su definición de la necesidad de los marcos lógico – matemático en la génesis del conocimiento:

“El sujeto no puede conocer los objetos más que obrando sobre ellos”.

El quehacer diario de los funcionarios que están a cargo de la Dirección Regional de Salud Loreto se encuentran envueltos en una rutina diaria en el mero cumplimiento de sus funciones, hecho que no les permite conocer de cerca el desempeño del personal, siendo necesario la intervención del auditor que planifique y ejecute una auditoria especial orientada a evaluar las actividades del personal en cuanto a su asistencia, cumplimiento de funciones y los resultados que de ellos se espera. Tal como BARRIGA HERNANDEZ. (1995:198) comenta:

El ser humano se mueve en un modo de cosas y relaciones que necesita entender. El conocimiento le permite decir lo que son las cosas y poder manejarlas. Con él no se refiere solo a lo que tiene inmediatamente delante, sino que pretende ir más allá para dominar y transformar la realidad.

Por su parte BUNGE Mario (1985:7), también señala al respecto:

Un mundo le es dado al hombre: su gloria no es soportar o despreciar este mundo, sino enriquecerlo construyendo otros universos. Amansa y remoldea la naturaleza sometiéndola a sus propias necesidades: construye la sociedad y es a su vez construido por ella: trata luego de remodelar este ambiente artificial para adaptarlo a sus propias necesidades animales y espirituales, así como a sus sueños: crea así el mundo de los artefactos y el mundo de la cultura.

Para ALVARADO Carlos (2005:26):

La epistemología. No es otra cosa que la reflexión acerca de la ciencia.

Con este criterio la ciencia aplicable a la presente investigación, es la ciencia de la administración científica, siendo uno de sus elementos fundamentales el control del cual se ocupa la auditoría, que siendo flexible como todo lo que existe en el Universo que se encuentra en constante cambio, evolución y desarrollo, es capaz de transformar todo lo que toca, del cual las actividades del personal no es ajeno, cuyos datos de su experiencia diaria no escapa a un control estricto de todo su funcionamiento operativo, y esto es clave en toda ciencia, como afirma ALVARADO Carlos (2005:10-11):

El conocimiento científico tenía que ser estudiado a fondo para comprender mejor su naturaleza, sus alcances, sus limitaciones. (...) La clave de la ciencia reside en que es una teoría justificada por los datos de la experiencia, por el conocimiento básico, por los enunciados protocolarios.

BUNGE Mario (1985:145) nos dice:

La epistemología se ocupa de los fundamentos y procedimientos de todas las ciencias, desde la geología hasta la lingüística.

Toda acción de control tiene como base principios de auditoría, que son los fundamentos para la planificación de sus actividades de control, haciendo uso de los procedimientos adecuados para obtener evidencias Suficientes, competentes y relevantes, que permitan al auditor contar con el sustento científico para dar consistencia a su opinión.

#### **2.4.1 Instrumentos de Gestión**

- a) Constitución Política del Perú
- b) Ley N° 8124 Ley de Creación del Ministerio de Salud.
- c) Ley N° 26842 Ley General de Salud

- d) Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud
- e) Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- f) Ley N° 27815 ley del Código de Ética de la Función Pública.
- g) D.S. N° 033-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 27815
- h) Ley N° 27444 Ley General de Procedimientos Administrativos
- i) Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República N° 27785
- j) Decreto Supremo N° 074-95-PCM, Transferencia de funciones desempeñadas por el INAP a las respectivas entidades públicas.
- k) Decreto Supremo N° 013-2002-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657
- l) Decreto Supremo N° 094-2005-PCM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- m) Decreto Supremo N° 023-2005-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- n) Decreto Supremo N° 007-2006-SA modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- o) Decreto Supremo N° 043-2006-PCM aprueba los lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones por parte de las entidades de la administración Pública.
- p) Resolución Ministerial N° 615-2004/MINSA modifican documentos de delimitación de las Direcciones de Salud, direcciones de Red de Salud y Micro Redes de Salud del Ministerio de Salud, aprobado

con Resolución Ministerial N° 638-2003-SA/DM

- q) Resolución Ministerial N° 566-2005/MINSA aprueban lineamientos para la adecuación de la Organización de las Direcciones Regionales de Salud en el Marco del Proceso de Descentralización.
- r) Resolución Ejecutiva Regional N° 1248-2006-GRL-P aprueban la delimitación de Redes y Micro Redes de Salud, Región Loreto.
- s) Resolución Directoral N° 1611-2012-GRL-DRSL30.0 aprueba el Manual de Organización y Funciones.
- t) Resolución Ejecutiva Regional N° 2885-2010-GRL-P aprueba el Reglamento de Organización y Funciones.
- u) Resolución Ejecutiva Regional N° 957-2013-GRL-P aprueba el Plan Operativo Institucional.
- v) Resolución N° 959-2013-GRL-P aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura 2014.
- w) Resolución Ejecutiva Regional N° 307-2010-GRL-P aprueba el manual de procedimientos
- x) Resolución Ejecutiva Regional N° 011-2013-GRL-CR aprueba el Texto Único Ordenado
- y) Resolución Directoral N° 002-2008-GRL-DRSL/30.01 aprueba el Presupuesto Analítico del Personal 2008.
- z) Resolución Ejecutiva Regional N° 528-2011-GRL-P aprueba el Cuadro de Asignación de Personal 2011.
- aa) Reglamentos internos

#### **2.4.2 Normas legales que impulsan los beneficios laborales para los que laboran en zonas de frontera.**

La Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Loreto, funciona dentro del ámbito de la Región Loreto, quien de acuerdo al mapa político del Estado Peruano se encuentra ubicado geográficamente entre las fronteras de Colombia, Brasil y Ecuador.

Pese a esta ubicación geográficamente, no ha sido beneficiada como lo merece, ya que de acuerdo a la Ley de Presupuesto del Sector Público n° 25303 del año 1991; en el artículo 184 indica sobre determinados beneficios tales como: del 30% de incremento de su sueldo para todos aquellos que trabajen en zona de frontera y del 50% de incremento de su sueldo para todos aquellos que laboran en zonas de terrorismo y/o emergencia, este último caso solo se beneficiaron los de la provincia de Alto Amazonas (Yurimaguas).

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y nivel de investigación

##### 3.1.1 Tipo de Estudio

De acuerdo al propósito de la investigación, y la naturaleza del problema y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio se orienta a ser una investigación aplicada de tipo no experimental - correlacional.

Para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en la Auditoría de desempeño a fin de evaluar las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto por el periodo julio a diciembre del año 2014. RODRIGUEZ, Miguel (1986: 38-41). Nos dice al respecto:

Sobre tipos de investigación científica, (b) La investigación aplicada. Persigue el logro del objetivo pragmático de la ciencia, para cumplir con las exigencias de la utilidad social de los conocimientos científicos, y para incrementar el dominio humano sobre los fenómenos de la realidad con la mayor eficiencia y racionalidad posibles. Explicando sobre uno de los ámbitos, dice: "(ii) las tecnologías sociales, como la 'ingeniería social' (que comprende la planificación y la programación), la racionalización administrativa, la formulación y evaluación de proyectos, etc". Explicando sobre la orientación de la investigación aplicada dice, "(b.1) producción de tecnología sustantiva, es decir, de normas y procedimientos para la aplicación de los resultados de la investigación básica a la solución de problemas prácticos.

Según HERNANDEZ SAMPIERI (2003: 121):

Para Una investigación de tipo correlacional tienen como propósito la relación que exista entre dos o más conceptos, categoría o variables (en un contexto en particular)" y, lo simboliza **X-----Y**, es sustantiva porque se trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos. En tal sentido la investigación está orientada a diagnosticar, examinar, y analizar la gestión de la Universidad, orientada a optimizar la Calidad de Gestión Gerencial al mejorar la efectividad,



eficiencia y economía en el uso de sus recursos y el control gerencial.

Para KERLINGER, Fred (1988: 394-395 ):

la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en el cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se hacen, sin una intervención directa, a partir de la variación concomitante de las variables dependientes e independientes.

Son interesantes los datos que nos proporciona, nos dice además "Los investigadores deben tomar las cosas como son y tratar de analizarlas", "En resumen, la probabilidad de que x este "realmente" relacionada con y es mayor en la situación experimental que en la no experimental, porque el control de x es mayor.

Por ello, nuestro tipo de investigación es no experimental – correlacional, aplicada.

### **3.1.2 Nivel de investigación**

Será una investigación no experimental transversal (transeccionales) "descriptiva / correlacional-causales" sin precisar sentido de causalidad; de acuerdo a la finalidad de la investigación. Según HERNANDEZ SAMPIERI (2003: 276):

"En los diseños transaccionales correlacionales/causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifiestos) o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio, y el investigador las (os) observa y reporta.

La presente investigación, según Hernández Sampieri corresponde al nivel Correlacional porque se interesa por determinar el grado de relación existente entre las variables de interés de la presente investigación, tales como: Auditoria de desempeño - Actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto, y porque además se utilizará la técnica estadística de análisis de correlación para determinar el grado de relación entre dos

fenómenos o eventos observados que aparecen en determinado momento y para precisar las circunstancias en que se presentan.

### **Estudio Descriptivo**

Nos permite describir las propiedades, características y los perfiles importantes al analizar, determinar, establecer y proponer las acciones correctivas de la Auditoría de desempeño a las Autoridades de la Dirección Regional de Salud Loreto.

## **3.2 Diseño y esquema de la investigación**

### **3.2.1 Método**

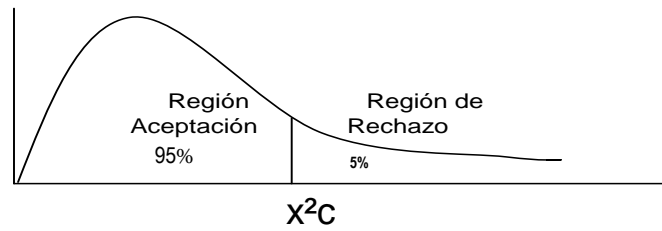
En el presente trabajo de investigación, por su naturaleza, se utilizará el método descriptivo.

Para la prueba de la hipótesis, se ha aplicará el modelo estadístico, es decir las Pruebas Estadísticas Paramétricas (Prueba de Porcentajes) y las Pruebas Estadísticas No Paramétricas (Prueba X<sup>2</sup> Chi Cuadrada).

AVILA, Roberto B. (1992: 139-140 pp). nos dice:

“La Chi-Cuadrado ( $X^2$ ) es una prueba estadística no paramétrica o de distribución libre. Es apropiada cuando los datos obtenidos son de nivel nominal, ordinal o de tipo cualitativo, es decir que en lugar de medir puntajes de los sujetos se asignan o agrupan los sujetos en dos o más categorías de variables. Esta prueba mide el significado de las diferencias o dependencia entre frecuencias de categorías observadas en uno, dos o más grupos respecto a una variable independiente. Se aplica fácilmente para grupos pequeños, con no menos de 20 sujetos a fin de asegurar que existan sujetos en cada categoría y las frecuencias observadas sean diferentes de cero. Para aplicar la chi-cuadrado los datos deben presentarse como frecuencias, proporciones o porcentajes. Aquí se trata de comprobar la significación de las diferencias o la asociación entre variables, mediante la comprobación de las frecuencias observada ( $F_o$ ) con las frecuencias teóricas o esperadas ( $F_e$ ) El valor de  $X^2$  para un determinado nivel de significación ( $\alpha$ ) y de grado de libertad ( $gl$ ) se busca en la respectiva Tabla de Distribución de Chi-Cuadrado que se acompaña, aquí se obtiene un valor crítico

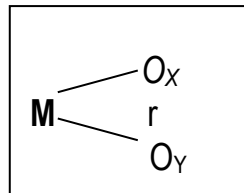
( $X^2C$ ) que en la distribución Chi-Cuadrado define dos regiones, una región de aceptación de  $H_0$ , y otra de región de rechazo”



Si  $X^2$  es mayor que  $X^2C$  entonces se rechaza  $H_0$ , si es menor entonces se acepta  $H_0$ ”

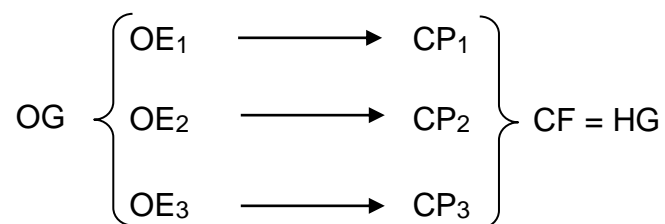
### 3.2.3 Diseño

El diseño está en función al método que se utilizará en la investigación será el correlacional, se grafica de la siguiente manera:



En este esquema  $M$  es la muestra en la que se realiza el estudio y los sub – índices  $X, Y$  en cada  $O$ , nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables distintas del presente caso. Finalmente la ( $r$ ) hace mención a la posible relación existente entre las variables en estudio.

Debido a la naturaleza de la materia de investigación, responde al de una investigación por objetivos de acuerdo al esquema siguiente:



Dónde:

OG = Objetivo General

CF = Conclusión Final

HG = Hipótesis General

OE = Objetivo Especifico

CP = Conclusión Parcial

La representación de las acciones antes descritas, la consideramos a continuación:

### Prueba de Porcentajes

Cuando se trata de probar Hipótesis por medio de cuestionarios los cálculos de porcentaje en cada inciso de las preguntas se resuelven aplicando la siguiente formula:

$$\frac{NE}{NF} = \frac{100\%}{X\%}$$

$$X = \frac{(NF) \times (100)}{NE}$$

**Dónde:**

NE = Número total de encuestados.

NF =Número de frecuencia en cada opción.

### La Prueba $\chi^2$ (Chi Cuadrado)

La fórmula es la siguiente:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

$O_i$  = Frecuencia observada

$E_i$  = Frecuencia esperada

### **Acciones para aplicar la prueba $X^2$ (ji-cuadrada)**

- Anotar los valores de los símbolos que se van a utilizar.
- Construir un cuadro con los datos.
- Reemplazar los datos en la formula.
- Aceptar o rechazar hipótesis.
- Tomar decisiones.

## **3.3 Población y muestra**

### **3.3.1 Población**

La población de estudio lo constituirán 1,170 personas, siendo, Funcionarios y servidores administrativos nombrados de la Dirección Regional de Salud Loreto, personas conocedores de la problemática que realizan labores de Gestión Administrativa, Contabilidad Logística, Tesorería, Recursos Humanos y Planificación entre otros.

Se excluye de la población en el presente estudio al personal contratado por el alto riesgo de distorsión que existe debido a su condición laboral, son servidores temporales que desconocen el grado de importancia e incidencia que tiene la auditoria de desempeño en la evaluación de las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud en Loreto. En este caso se procederá con la aplicación de entrevistas personales para conocer su opinión sobre el tema.

**CUADRO Nº 01****POBLACIÓN**

<b>N</b>	<b>COMPONENTES DE LA POBLACION</b>	<b>CANTIDAD</b>
N1	Funcionarios	10
N2	Administrativos	1,160
	<b>TOTAL</b>	<b>1,170</b>

**Fuente:** Oficina de Personal de la DIRESA LORETO

**Elaboración:** La Investigadora

**3.3.2 Muestra**

Los elementos objeto de estudio, tienen las mismas características, diferenciándose solo por las labores que realizan (Funcionario, Administrativo), siendo así una población homogénea. Para hallar la muestra se aplicaron las formulas estadísticas hallándose una muestra representativa de 289 sujetos que equivale al 24.70% de una población de 1,170 personas. Para llevar a cabo la presente investigación se determinó un tamaño de muestra óptima, considerando un nivel de confianza de 95% con un máximo de error de 5%; para ello se utilizó la siguiente fórmula.

**Muestra Inicial ( n ).**

$$n = \frac{(Z^2)(p \times q)}{(E^2)}$$

Dónde:

**n** = Tamaño de la muestra = ?

**p** = Probabilidad de éxito 50% = 0.50

**q** = Probabilidad de fracaso 50% = 0.50

**E** = Límite de error probable 5% = 0.05

**Z** = Distribución normal estándar 95% = 1,96

**N** = Población de estudio = 1,170

Reemplazando:

**Muestra inicial = n1**

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2}$$

$$n = 384.16$$

$$n = 384$$

**Muestra Ajustada = n**

Seguidamente ajustamos la muestra obtenida con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{384}{1 + \frac{384-1}{1170}}$$

$$n = 289.30$$

$$n = 289$$

Para hallar la frecuencia porcentual simple se utilizó la siguiente fórmula:

$$\frac{n}{N}$$

Reemplazando:

$$f = \frac{289}{1170} = 0.2470$$

## CUADRO Nº 02

### MUESTRA

<b>N</b>	<b>COMPONENTES</b>	<b>POBLACION</b>	<b>FACTOR</b>	<b>MUESTRA</b>
N1	Funcionarios	10	0.2470	2
N2	Administrativos	1160	0.2470	287
	<b>TOTAL</b>	<b>1170</b>		<b>289</b>

**Fuente:** Oficina de Personal de la DIRESA LORETO

**Elaboración:** La Investigadora

### Unidades de Análisis

Los Funcionarios y servidores públicos que laboran en la Dirección Regional de Salud Loreto.

### Ámbito geográfico temporal

Será tomado en cuenta la Dirección Regional de Salud Loreto como parte muestral, por el periodo de 06 meses; de julio a diciembre del 2014.



### 3.4 Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son un conjunto de procedimientos que tiene como objetivo acumular datos relacionados a un objeto de investigación, mediante la proposición existencial o postulado que es observado y susceptible de ser inferido y analizado para sacar conclusiones.

Las técnicas e instrumentos a ser utilizados para la recolección de datos teóricos y empíricos en la presente investigación son:

<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</b>		
<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
Fichaje	Bibliográficas	Textos
	Doctrinas	Tesis
		Diccionario
		Leyes normativas
		Manual de Auditoria Gubernamental
		Normas de Control Interno
	Criterios de auditoría	
Internet	Google	
Encuesta	Cuestionario	Funcionarios y trabajadores administrativos nombrados de la Dirección Regional de Salud Loreto.
	Escalas de actitud	Método de escalamiento de Likert
	Nivel de medición	Ordinal

### 3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

Fuentes.- Se tendrá en cuenta los siguientes niveles

Primer Nivel.- Se considerarán las opiniones directas de los Funcionarios y Servidores Administrativos nombrados de la Dirección Regional de Salud en Loreto, quienes serán tomados al azar mediante encuestas, cuestionarios.

Segundo Nivel.- Se tomara datos bibliográficos, para analizar y concluir sobre la incidencia de la teoría existente, entre la auditoria de desempeño y las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud en Loreto, dicha información será obtenida de tesis, libros, manuales, diccionario, revistas, artículos científicos, periódicos, Internet, etc.

### **Técnicas de Investigación**

Se utilizarán los siguientes:

- Sistematización bibliográfica: de todas las fuentes textuales relacionadas al problema.
- Sistematización hemerográfica: Que permitirá seleccionar los textos, diccionarios, normas legales revistas y periódicos con artículos científicos que apoyen nuestra investigación.
- Encuesta: Este medio de recolección de datos se aplicará a la Unidad de Análisis compuesto por los funcionarios y servidores administrativos nombrados de la Dirección Regional de Salud en Loreto. mediante la formulación de preguntas claras, concisas, concretas elaboradas considerando los indicadores de las variables del estudio.
- Cuestionario: Por medio de esta técnica recabaremos información a gran escala a través de preguntas impresas que no implican dificultad para emitir la respuesta, de esta forma la unidad de análisis encuestados responderán de acuerdo a sus criterios.
- Observación: Es una de las técnicas más importantes, que consiste en el registro sistemático, valido y confiable de comportamiento o conducta de nuestros encuestados.

### **Instrumentos de Investigación**

- Ficha de trabajo bibliográfico
- Ficha de trabajo hemerográfico
- Cuestionario de encuesta de opinión

### **Procesamiento y presentación de datos**

Permitirá ordenar los datos de acuerdo a los indicadores y en relación a los objetivos de la investigación y a la hipótesis de trabajo; considerando el tamaño de la muestra se aplicará la forma manual en una hoja de cálculo en Excel.; dónde se aplicarán las formulas estadística para la presentación de los resultados y elaboración de los gráficos estadísticos y para la prueba y contrastación de la hipótesis se aplicará el método estadístico Ji-Cuadrado.

### **Tabulación, análisis e interpretación de datos**

Permitirá ordenar, clasificar y presentar los resultados en cuadros estadísticos y gráficas; el análisis de la información estará orientado a probar la hipótesis; mediante el porcentaje y la Ji cuadrado.

En esta parte de la investigación, se presentarán los resultados obtenidos a través de los diferentes procedimientos de análisis e interpretación, complementando con el proceso de verificación y validación de las hipótesis planteadas, para el logro de los objetivos propuestos en la investigación.

Los datos a recolectarse a través de los instrumentos de investigación, estarán registrados en tablas de tal manera que pueda ser posible el análisis de cada uno de los mismos tanto en forma cualitativa como en forma cuantitativa.

El análisis y la demostración científica de los resultados, se hará a través de la prueba de la Ji – Cuadrada, en dichos casos, la prueba servirá para

establecer, si hay diferencia significativa entre las estimaciones, vale decir, si son verdades o no las observadas o estimadas frente a lo esperado o teórico, para todo ello se utilizarán los procedimientos establecidos en la fórmula de Ji Cuadrado, empezando desde la tabulación el análisis y la presentación de los resultados finales.

**Para el desarrollo de la presente investigación se realizaran las siguientes acciones:**

- a) Definición del problema general y específicos de la investigación.
- b) Determinación del objetivo general y específicos de la investigación.
- c) Establecimiento de la hipótesis general, y específicas de la investigación.
- d) Determinación de la población.
- e) Establecimiento del tamaño de la muestra aplicando la fórmula descrita

**En el desarrollo se harán las siguientes acciones:**

- f) Aplicación del cuestionario a la muestra definida.
- g) Acopio de la información proveniente del cuestionario aplicado en el trabajo de gabinete.
- h) Tabulación de la información siguiendo los procedimientos estadísticos.
- i) Elaboración de los cuadros y gráficas estadísticas analizados, interpretados y expresado en conclusiones.
- j) La información bibliográfica se hará con la finalidad de conocer la opinión de los autores que trataron científicamente el tema de estudio.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Resultados del trabajo de campo**

En esta etapa del trabajo de investigación se presentan los resultados obtenidos a través de los diferentes procedimientos de análisis e interpretación, complementados con la verificación y validación de la hipótesis planteada, lográndose así los objetivos propuestos en la investigación.

Los datos recolectados a través de los instrumentos de investigación fueron registrados en cuadros, tablas y gráficos de tal manera que fuese posible el análisis de cada uno de los mismos en forma cualitativa como en forma cuantitativa.

En el caso de la prueba de la Ji- cuadrada sirve para establecer si hay diferencia significativa entre las estimaciones, vale decir, si es verdad o no lo observado o estimado frente a lo esperado o lo teórico.

#### **Análisis de los resultados del cuestionario aplicado a la unidad de análisis**

##### **INDICADOR:**

- 1.- A la pregunta ¿En qué medida incide la adaptación al cambio en la evaluación de la permanencia del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

**TABLA N° 01**  
**ADAPTACION AL CAMBIO**  
**PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	46		15.92	
<b>b</b>	Gran Medida	109		37.72	
<b>c</b>	Alguna Medida	82		28.37	
<b>d</b>	Poca Medida	40		13.84	
<b>e</b>	Ninguna		12		4.15
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>277</b>	<b>12</b>	<b>95.85</b>	<b>4.15</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>289</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X2 (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	46	57.80	-11.8	139.24	2.41	C=5-1=4
G.M	109	57.80	51.2	2621.44	45.35	F=1-1=0
A.M	82	57.80	24.2	585.64	10.13	
P.M	40	57.80	-17.8	316.84	5.48	
N	12	57.80	-45.8	2097.64	36.29	
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>0</b>		<b>99.67</b>	<b>9.49</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 01 el 95.85 % (277) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la adaptación al cambio en la evaluación de la permanencia del personal. Mientras que un 4.15% (12) de la muestra consideraron lo contrario.

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba X<sup>2</sup>

1. Nivel de significación  $\alpha = 0.05$
2. Grados de libertad:  $gl = 4$
3. Aplicación de la prueba  $X^2 = 99.67$
4. Valor crítico  $X^2 c = 9.49$

5. Comparación

$$X^2 = 99.67 > X^2 c = 9.49$$

6. Conclusión: El valor calculado de la Prueba  $X^2$  es mayor que  $X^2 c$ , vale decir que sí hay diferencias significativas, por lo que se puede afirmar que la unidad de medida expresada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, en mayoría coinciden en afirmar que si existe una fuerte incidencia.

**INDICADOR:**

- 2.- A la pregunta ¿En qué medida incide los deseos de superación en la evaluación de la puntualidad del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

**TABLA Nº 02  
DESEOS DE SUPERACION  
PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	55		19.03	
<b>b</b>	Gran Medida	107		37.02	
<b>c</b>	Alguna Medida	85		29.41	
<b>d</b>	Poca Medida	29		10.03	
<b>e</b>	Ninguna		13		4.50
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>276</b>	<b>13</b>	<b>95.50</b>	<b>4.50</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>289</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X<sup>2</sup> (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	55	57.80	-2.8	7.84	0.14	C=5-1=4
G.M	107	57.80	49.2	2420.64	41.88	F=1-1=0
A.M	85	57.80	27.2	739.84	12.80	
P.M	29	57.80	-28.8	829.44	14.35	
N	13	57.80	-44.8	2007.04	34.72	
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>0</b>		<b>103.89</b>	<b>9.49</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla Nº 02 el 95.50 % (276) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia los deseos de superación en la evaluación de la puntualidad del personal. Mientras que un 4.50 % (13) de la muestra consideraron lo contrario.

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba X<sup>2</sup>



1. Nivel de significación  $\alpha = 0.05$
2. Grados de libertad:  $gl = 4$
3. Aplicación de la prueba  $X^2 = 103.89$
4. Valor crítico  $X^2 c = 9.49$
5. Comparación  $X^2 = 103.89 > X^2 c = 9.49$
6. Conclusión: El valor calculado de la Prueba  $X^2$  es mayor que  $X^2 c$ , vale decir que sí hay diferencias significativas, por lo que se puede afirmar que la unidad de medida expresada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, en mayoría coinciden en afirmar que si existe una fuerte incidencia.

**INDICADOR:**

- 3.- A la pregunta ¿En qué medida incide la capacitación permanente del personal en la evaluación del rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud Loreto?

**TABLA Nº 03  
CAPACITACIÓN PERMANENTE  
PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	51		17.65	
<b>b</b>	Gran Medida	111		38.41	
<b>c</b>	Alguna Medida	93		32.18	
<b>d</b>	Poca Medida	24		8.30	
<b>e</b>	Ninguna		10		3.46
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>279</b>	<b>10</b>	<b>96.54</b>	<b>3.46</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>289</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X<sup>2</sup> (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	51	57.80	-6.80	46.24	0.80	C=5-1=4
G.M	111	57.80	53.20	2830.24	48.97	F=1-1=0
A.M	93	57.80	35.20	1239.04	21.44	
P.M	24	57.80	-33.80	1142.44	19.77	
N	10	57.80	-47.80	2284.84	39.53	
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>0</b>		<b>130.50</b>	<b>9.49</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla Nº 03 el 96.54% (279) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la capacitación permanente del personal en la evaluación del rendimiento laboral. . Mientras que un 3.46 % (10) de la muestra consideraron lo contrario.

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba X<sup>2</sup>

1. Nivel de significación  $\alpha = 0.05$
2. Grados de libertad:  $gl = 4$
3. Aplicación de la prueba  $X^2 = 130.50$
4. Valor crítico  $X^2 c = 9.49$
5. Comparación  $X^2 = 130.50 > X^2 c = 9.49$
6. Conclusión: El valor calculado de la Prueba  $X^2$  es mayor que  $X^2 c$ , vale decir que sí hay diferencias significativas, por lo que se puede afirmar que la unidad de medida expresada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, en mayoría coinciden en afirmar que si existe una fuerte incidencia.

**INDICADOR:**

- 4.- A la pregunta ¿En qué medida incide la fijación de metas de control en la evaluación de la rutina diaria del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

**TABLA N° 04  
FIJACIÓN DE METAS DE CONTROL**

**PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	56		19.38	
<b>b</b>	Gran Medida	94		32.53	
<b>c</b>	Alguna Medida	102		35.29	
<b>d</b>	Poca Medida	24		8.30	
<b>e</b>	Ninguna		13		4.50
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>276</b>	<b>13</b>	<b>95.50</b>	<b>4.50</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>289</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X2 (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	56	57.80	-1.80	3.24	0.06	C=5-1=4
G.M	94	57.80	36.20	1310.44	22.67	F=1-1=0
A.M	102	57.80	44.20	1953.64	33.80	
P.M	24	57.80	-33.80	1142.44	19.77	
N	13	57.80	-44.80	2007.04	34.72	
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>0</b>		<b>111.02</b>	<b>9.49</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 04 el 95.50% (276) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la fijación de metas de control en la evaluación de la rutina diaria del. Mientras que un 4.50% (13) de la muestra consideraron lo contrario.

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba X<sup>2</sup>

1. Nivel de significación  $\alpha = 0.05$
2. Grados de libertad:  $gl = 4$
3. Aplicación de la prueba  $X^2 = 111.02$
4. Valor crítico  $X^2 c = 9.49$
5. Comparación  $X^2 = 111.02 > X^2 c = 9.49$
6. Conclusión: El valor calculado de la Prueba  $X^2$  es mayor que  $X^2 c$ , vale decir que sí hay diferencias significativas, por lo que se puede afirmar que la unidad de medida expresada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, en mayoría coinciden en afirmar que si existe una fuerte incidencia.

**INDICADOR:**

- 5.- A la pregunta ¿En qué medida incide la determinación de objetivos de control en la evaluación de las funciones repetidas del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

**TABLA N° 05  
DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS DE CONTROL**

**PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	38		13.15	
<b>b</b>	Gran Medida	105		36.33	
<b>c</b>	Alguna Medida	98		33.91	
<b>d</b>	Poca Medida	36		12.46	
<b>e</b>	Ninguna		12		4.15
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>277</b>	<b>12</b>	<b>95.85</b>	<b>4.15</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>289</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X<sup>2</sup> (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	38	57.80	-19.80	392.04	6.78	C=5-1=4
G.M	105	57.80	47.20	2227.84	38.54	F=1-1=0
A.M	98	57.80	40.20	1616.04	27.96	
P.M	36	57.80	-21.80	475.24	8.22	
N	12	57.80	-45.80	2097.64	36.29	
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>0</b>		<b>117.80</b>	<b>9.49</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 05 el 95.85% (277) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la determinación de objetivos de control en la evaluación de las funciones repetidas del personal. Mientras que un 4.15 % (12) de la muestra consideraron lo contrario.

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba X<sup>2</sup>

1. Nivel de significación  $\alpha = 0.05$
2. Grados de libertad:  $gl = 4$
3. Aplicación de la prueba  $X^2 = 117.80$
4. Valor crítico  $X^2 c = 9.49$
5. Comparación  $X^2 = 117.80 > X^2 c = 9.49$
6. Conclusión: El valor calculado de la Prueba  $X^2$  es mayor que  $X^2 c$ , vale decir que sí hay diferencias significativas, por lo que se puede afirmar que la unidad de medida expresada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, en mayoría coinciden en afirmar que si existe una fuerte incidencia.

**INDICADOR:**

- 6.- A la pregunta ¿En qué medida incide la supervisión de las actividades de control en la evaluación de la carencia de valores en la Dirección Regional de Salud Loreto?

**TABLA Nº 06  
SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL**

**PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	40		13.84	
<b>b</b>	Gran Medida	110		38.06	
<b>c</b>	Alguna Medida	96		33.22	
<b>d</b>	Poca Medida	27		9.34	
<b>e</b>	Ninguna		16		5.54
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>273</b>	<b>16</b>	<b>94.46</b>	<b>5.54</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>289</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X2 (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	40	57.80	-17.80	316.84	5.48	C=5-1=4
G.M	110	57.80	52.20	2724.84	47.14	F=1-1=0
A.M	96	57.80	38.20	1459.24	25.25	
P.M	27	57.80	-30.80	948.64	16.41	
N	16	57.80	-41.80	1747.24	30.23	
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>0</b>		<b>124.51</b>	<b>9.49</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla Nº 06 el 94.46 % (273) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la supervisión de las actividades de control en la evaluación de la carencia de valores. Mientras que un 5.54 % (16) de la muestra consideraron lo contrario.



Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba  $X^2$

1. Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

2. Grados de libertad:  $gl = 4$

3. Aplicación de la prueba  $X^2 = 124.51$

4. Valor crítico  $X^2 c = 9.49$

5. Comparación  $X^2 = 124.51 > X^2 c = 9.49$

6. Conclusión: El valor calculado de la Prueba  $X^2$  es mayor que  $X^2 c$ , vale decir que sí hay diferencias significativas, por lo que se puede afirmar que la unidad de medida expresada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, en mayoría coinciden en afirmar que si existe una fuerte incidencia.

**INDICADOR:**

- 7.- A la pregunta ¿En qué medida incide la flexibilidad del programa laboral en la identidad institucional en la Dirección Regional de Salud Loreto?

**TABLA N° 07**  
**FLEXIBILIDAD DEL PROGRAMA LABORAL**  
**PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	59		20.42	
<b>b</b>	Gran Medida	108		37.37	
<b>c</b>	Alguna Medida	86		29.76	
<b>d</b>	Poca Medida	25		8.65	
<b>e</b>	Ninguna		11		3.81
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>278</b>	<b>11</b>	<b>96.19</b>	<b>3.81</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>289</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X<sup>2</sup> (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	59	57.80	1.20	1.44	0.02	C=5-1=4
G.M	108	57.80	50.20	2520.04	43.60	F=1-1=0
A.M	86	57.80	28.20	795.24	13.76	
P.M	25	57.80	-32.80	1075.84	18.61	
N	11	57.80	-46.80	2190.24	37.89	
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>0</b>		<b>113.89</b>	<b>9.49</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 07 el 96.19 % (278) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la flexibilidad del programa laboral en la identidad institucional. Mientras que un 3.81 % (11) de la muestra consideraron lo contrario.

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba X<sup>2</sup>

1. Nivel de significación  $\alpha = 0.05$
2. Grados de libertad:  $gl = 4$
3. Aplicación de la prueba  $X^2 = 113.89$
4. Valor crítico  $X^2 c = 9.49$
5. Comparación  $X^2 = 113.89 > X^2 c = 9.49$
6. Conclusión: El valor calculado de la Prueba  $X^2$  es mayor que  $X^2 c$ , vale decir que sí hay diferencias significativas, por lo que se puede afirmar que la unidad de medida expresada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, en mayoría coinciden en afirmar que si existe una fuerte incidencia.

**INDICADOR:**

- 8.- A la pregunta ¿En qué medida incide el control de calidad del servicio en la evaluación del uso adecuado de los recursos en la Dirección Regional de Salud Loreto?

**TABLA N° 08**  
**CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO**  
**PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	46		15.92	
<b>b</b>	Gran Medida	104		35.99	
<b>c</b>	Alguna Medida	92		31.83	
<b>d</b>	Poca Medida	32		11.07	
<b>e</b>	Ninguna		15		5.19
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>274</b>	<b>15</b>	<b>94.81</b>	<b>5.19</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>289</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X2 (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	46	57.80	-11.80	139.24	2.41	C=5-1=4
G.M	104	57.80	46.20	2134.44	36.93	F=1-1=0
A.M	92	57.80	34.20	1169.64	20.24	
P.M	32	57.80	-25.80	665.64	11.52	
N	15	57.80	-42.80	1831.84	31.69	
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>0</b>		<b>102.78</b>	<b>9.49</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 08 el 94.81 % (274) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia del control de calidad del servicio en la evaluación del uso adecuado de los recursos. Mientras que un 5.19 % (15) de la muestra consideraron lo contrario.

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba  $X^2$

1. Nivel de significación  $\alpha = 0.05$
2. Grados de libertad:  $gl = 4$
3. Aplicación de la prueba  $X^2 = 102.78$
4. Valor crítico  $X^2 c = 9.49$
5. Comparación  $X^2 = 102.78 > X^2 c = 9.49$
6. Conclusión: El valor calculado de la Prueba  $X^2$  es mayor que  $X^2 c$ , vale decir que sí hay diferencias significativas, por lo que se puede afirmar que la unidad de medida expresada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, en mayoría coinciden en afirmar que si existe una fuerte incidencia.

**INDICADOR:**

- 9.- A la pregunta ¿En qué medida incide el seguimiento de medidas correctivas de auditoría en la evaluación de la vigencia de los manuales de gestión en la Dirección Regional de Salud Loreto?

**TABLA N° 09  
SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE AUDITORIA**

**PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	45		15.57	
<b>b</b>	Gran Medida	106		36.68	
<b>c</b>	Alguna Medida	95		32.87	
<b>d</b>	Poca Medida	29		10.03	
<b>e</b>	Ninguna		14		4.84
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>275</b>	<b>14</b>	<b>95.16</b>	<b>4.84</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>289</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X2 (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	45	57.80	-12.80	163.84	2.83	C=5-1=4
G.M	106	57.80	48.20	2323.24	40.19	F=1-1=0
A.M	95	57.80	37.20	1383.84	23.94	
P.M	29	57.80	-28.80	829.44	14.35	
N	14	57.80	-43.80	1918.44	33.19	
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>0</b>		<b>114.51</b>	<b>9.49</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 09 el 95.16 % (275) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia del seguimiento de medidas correctivas de auditoría en la evaluación de la vigencia de los manuales de gestión. Mientras que un 4.84 % (14) de la muestra consideraron lo contrario.

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba  $X^2$

1. Nivel de significación  $\alpha = 0.05$
2. Grados de libertad:  $gl = 4$
3. Aplicación de la prueba  $X^2 = 114.51$
4. Valor crítico  $X^2 c = 9.49$
5. Comparación  $X^2 = 114.51 > X^2 c = 9.49$
6. Conclusión: El valor calculado de la Prueba  $X^2$  es mayor que  $X^2 c$ , vale decir que sí hay diferencias significativas, por lo que se puede afirmar que la unidad de medida expresada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto, en mayoría coinciden en afirmar que si existe una fuerte incidencia.

## 4.2 Contrastación de las hipótesis secundarias

### Primera hipótesis específica

#### **H<sub>0</sub> = Hipótesis Nula**

“Si la mejora continua del servicio del auditor no se orienta en forma positiva, entonces no incide en la evaluación del record de asistencia laboral en la Dirección Regional de Salud, Loreto 2014”

#### **H<sub>1</sub> = Hipótesis Alterna**

“Si la mejora continua del servicio del auditor se orienta e forma positiva, entonces incide en la evaluación del record de asistencia laboral en la Dirección Regional de Salud, Loreto 2014”

TABLA N° 10

**LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO SEGÚN  
LA EVALUACION DEL RECORD LABORAL DEL PERSONAL**

VARIABLES		ESCALAS				
		5	4	3	2	1
		a	B	C	d	e
1.1	Adaptación al cambio	46	109	82	40	12
1.2	Deseos de superación	55	107	85	29	13
1.3	Capacitación permanente	51	111	93	24	10
<b>TOTALES</b>		<b>152</b>	<b>327</b>	<b>260</b>	<b>93</b>	<b>35</b>

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
a	Totalmente	152		17.53	
b	Gran Medida	327		37.72	
c	Alguna Medida	260		29.99	
d	Poca Medida	93		10.73	
e	Ninguna		35		4.04
<b>SUB - TOTALES</b>		<b>832</b>	<b>35</b>	<b>95.96</b>	<b>4.04</b>
<b>TOTALES</b>		<b>867</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X<sup>2</sup> (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Crítico
T	152	173.40	-21.40	457.96	2.64	C=5-1=4
G.M	327	173.40	153.60	23592.96	136.06	F=3-1=2
A.M	260	173.40	86.60	7499.56	43.25	4*2=8
P.M	93	173.40	-80.40	6464.16	37.28	
N	35	173.40	-138.40	19154.56	110.46	
<b>TOTAL</b>	<b>867</b>	<b>867</b>	<b>0</b>		<b>329.70</b>	<b>15.51</b>

Fuente: Elaboración propia

$$X^2 = 329.70$$

$$\text{Número de Filas (n)} = 3-1 = 2$$

$$\text{Número de Columnas (M)} = 5-1 = 4$$

$$\text{Probabilidad } \alpha = 0.05$$

$$\text{Grado de Libertad, gl} = 8$$



El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad  $\alpha = 0.05$  es 15.51

Como la  $X^2 = 329.70 > X^2 c = 15.51$ , entonces se rechaza  $H_0$ .

### **Interpretación:**

Dado que, el valor calculado de la prueba  $X^2$  es mayor al valor crítico, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$ .  $H_1 > H_0$ .

De los 867 datos extraídos el 95.96 % (832) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la mejora continua del servicio del auditor en la evaluación del record de asistencia laboral del personal. Por ello afirmaron que, la adaptación al cambio, los deseos de superación y la capacitación permanente del auditor, deben estar integrados como elemento fundamental en la evaluación de la permanencia del personal, su puntualidad y su rendimiento laboral. Mientras que el 4.04 % (35) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

### **Segunda hipótesis específica**

#### **$H_0$ = Hipótesis Nula**

“Si no se detallan las metas y objetivos institucionales con orientación positiva, entonces no hay incidencia en la evaluación del cumplimiento de funciones del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014”

#### **$H_2$ = Hipótesis Alterna**

“Si se detallan las metas y objetivos institucionales se orientan en forma positiva, entonces incide en la evaluación del cumplimiento de

funciones del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto  
2014”

**TABLA Nº 11**  
**LAS METAS Y OBJETIVOS DE CONTROL EN LA**  
**EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES**

VARIABLES		ESCALAS				
		5	4	3	2	1
		a	b	c	d	e
2.1	Fijación de metas de control	56	94	102	24	13
2.2	Determinación de objetivos de control	38	105	98	36	12
2.3	Supervisión de actividades de control	40	110	96	27	16
<b>TOTALES</b>		<b>134</b>	<b>309</b>	<b>296</b>	<b>87</b>	<b>41</b>

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA DE PORCENTAJES**

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
a	Totalmente	134		15.46	
b	Gran Medida	309		35.64	
c	Alguna Medida	296		34.14	
d	Poca Medida	87		10.03	
e	Ninguna		41		4.73
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>826</b>	<b>41</b>	<b>95.27</b>	<b>4.73</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>867</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X2 (JI CUADRADA)**

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	134	173.40	-39.40	1552.36	8.95	C=5-1=4
G.M	309	173.40	135.60	18387.36	106.04	F=3-1=2
A.M	296	173.40	122.60	15030.76	86.68	4*2=8
P.M	87	173.40	-86.40	7464.96	43.05	
N	41	173.40	-132.40	17529.76	101.09	
<b>TOTAL</b>	<b>867</b>	<b>867</b>	<b>0</b>		<b>345.82</b>	<b>15.51</b>

Fuente: Elaboración propia

$$X^2 = 345.82$$

Número de Filas (  $n$  ) =  $3-1 = 2$

Número de Columnas (  $M$  ) =  $5-1 = 4$

Probabilidad  $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad,  $gl = 8$

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad  $\alpha = 0.05$  es 15.51

Como la  $X^2 = 345.82 > X^2 c = 15.51$ , entonces se rechaza  $H_0$

### **Interpretación:**

Obtenido el valor calculado de la prueba estadística  $X^2$ , resulta ser mayor que el valor crítico, por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_2$ ), a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$ .  $H_1 > H_0$ .

De los 867 datos extraídos el 95.27 % (826) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la fijación de metas y objetivos de control en la determinación del cumplimiento de funciones del personal. Por ello afirmaron que, las metas y objetivos de control con una adecuada supervisión de sus actividades del auditor, deben estar integrados como elemento fundamental en la evaluación de la identificación de la rutina diaria, funciones repetidas y carencia de valores. Mientras que el 4.73 % (41) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

### Tercera hipótesis específica

#### H<sub>0</sub> = Hipótesis Nula

“Si no se define la optimización del servicio de auditoria con orientación positiva, entonces no hay incidencia en la evaluación de los resultados esperados en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014”

#### H<sub>3</sub> = Hipótesis Alternativa

“Si se define la optimización del servicio de auditoria con orientación positiva, entonces hay incidencia en la evaluación de los resultados esperados en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014”

**TABLA N° 12**

#### LA OPTIMIZACION DEL SERVICIO LABORAL DEL PERSONAL EN LA EVALUACION DE LOS RESULTADOS ESPERADOS

VARIABLES		ESCALAS				
		5	4	3	2	1
		a	b	c	d	e
<b>3.1</b>	Flexibilidad del programa laboral	59	108	86	25	11
<b>3.2</b>	Control de calidad del servicio de auditoria	46	104	92	32	15
<b>3.3</b>	Seguimiento de medidas correctivas de auditoria	45	106	95	29	14
<b>TOTALES</b>		<b>150</b>	<b>318</b>	<b>273</b>	<b>86</b>	<b>40</b>

Fuente: Elaboración propia

#### PRUEBA DE PORCENTAJES

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
<b>a</b>	Totalmente	150		17.30	
<b>b</b>	Gran Medida	318		36.68	
<b>c</b>	Alguna Medida	273		31.49	
<b>d</b>	Poca Medida	86		9.92	
<b>e</b>	Ninguna		40		4.61
<b>SUB - TOTALES</b>		<b>827</b>	<b>40</b>	<b>95.39</b>	<b>4.61</b>
<b>TOTALES</b>		<b>867</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

**PRUEBA X2 (JI CUADRADA)**

<b>UNIDAD MEDIDA</b>	<b>O<sub>i</sub></b>	<b>E<sub>i</sub></b>	<b>O<sub>i</sub> - E<sub>i</sub></b>	<b>(O<sub>i</sub>-E<sub>i</sub>)<sup>2</sup></b>	<b>(O<sub>i</sub>-E<sub>i</sub>)<sup>2</sup>/E<sub>i</sub></b>	<b>Valor Crítico</b>
T	150	173.40	-23.40	547.56	3.16	C=5-1=4
G.M	318	173.40	144.60	20909.16	120.58	F=3-1=2
A.M	273	173.40	99.60	9920.16	57.21	4*2=8
P.M	86	173.40	-87.40	7638.76	44.05	
N	40	173.40	-133.40	17795.56	102.63	
<b>TOTAL</b>	<b>867</b>	<b>867</b>	<b>0</b>		<b>327.63</b>	<b>15.51</b>

Fuente: Elaboración propia

$$X^2 = 327.63$$

Número de Filas ( n ) = 2

Número de Columnas ( M ) = 4

Probabilidad  $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, gl = 8

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad  $\alpha = 0.05$  es 15.51

Como la  $X^2 = 327.63 > X^2 c = 15.51$ , entonces se rechaza  $H_0$ .

**Interpretación:**

Obtenido el valor calculado de la prueba estadística  $X^2$  resulta ser mayor que el valor crítico, por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_3$ ), a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$ .  $H_1 > H_0$ .

De los 867 datos extraídos el 95.39% (827) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la optimización del servicio laboral del personal en la evaluación de los resultados esperados. Por ello afirmaron que la flexibilidad en el programa de auditoria, el control de calidad en el servicio y el seguimiento de medidas correctivas deben estar integrados como elemento fundamental

en la identidad institucional, uso adecuado de los recursos y vigencia de los manuales de gestión. Mientras que el 4.61 % (40) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

### 4.3 Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

#### H<sub>0</sub> = Hipótesis Nula

“Si la auditoria de desempeño no se orienta en forma positiva, entonces no incide en la evaluación de las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014”

#### H<sub>g</sub> = Hipótesis Alterna

“Si la auditoria de desempeño se orienta en forma positiva, entonces incide en la evaluación de las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014”

**TABLA Nº 13**

**LA AUDITORIA DE DESEMPEÑO EN LA EVALUACION DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL**

VARIABLES		ESCALAS				
		5	4	3	2	1
		a	b	c	d	e
1	Mejora continua del servicio	152	327	260	93	35
2	Metas y objetivos de control	134	309	296	87	41
3	Optimización del servicio	150	318	273	86	40
<b>TOTALES</b>		<b>436</b>	<b>954</b>	<b>829</b>	<b>266</b>	<b>116</b>

Fuente: Elaboración propia

### PRUEBA DE PORCENTAJES

ORD.	ESCALA DE MEDICION	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
		INCIDE	NO INCIDE	INCIDE	NO INCIDE
a	Totalmente	436		16.76	
b	Gran Medida	954		36.68	
c	Alguna Medida	829		31.87	
d	Poca Medida	266		10.23	
e	Ninguna		116		4.46
	<b>SUB - TOTALES</b>	<b>2485</b>	<b>116</b>	<b>95.54</b>	<b>4.46</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>2601</b>		<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

### PRUEBA X<sup>2</sup> (JI CUADRADA)

UNIDAD MEDIDA	O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	O <sub>i</sub> - E <sub>i</sub>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup>	(O <sub>i</sub> -E <sub>i</sub> ) <sup>2</sup> /E <sub>i</sub>	Valor Critico
T	436	520.20	-84.20	7089.64	13.63	C=5-1=4
G.M	954	520.20	433.80	188182.44	361.75	F=9-1=8
A.M	829	520.20	308.80	95357.44	183.31	4*8=32
P.M	266	520.20	-254.20	64617.64	124.22	
N	116	520.20	-404.20	163377.64	314.07	
<b>TOTAL</b>	<b>2601</b>	<b>2601</b>	<b>0</b>		<b>996.97</b>	<b>46.17</b>

Fuente: Elaboración propia

$$X^2 = 996.97$$

$$\text{Número de Filas (n)} = 9 - 1 = 8$$

$$\text{Número de Columnas (M)} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{Probabilidad } \alpha = 0.05$$

$$\text{Grado de Libertad, gl} = 32$$

El valor crítico de la prueba, considerando 32 grados de libertad y la probabilidad  $\alpha = 0.05$  es 46.17

Como la  $X^2 = 996.97 > X^2_c = 46.17$ , entonces se rechaza  $H_0$ .

#### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba estadística de chi cuadrado, donde el resultado de  $X^2$  es igual a 996.97, mayor al valor crítico que es de 46.17 por tanto; se rechaza la hipótesis nula que niega la

existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis alterna, a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$ .  $H_g > H_0$ .

De los 2601 datos extraídos el 95.54 % (2485) de la unidad de medida formada por la muestra de la Dirección Regional de Salud Loreto manifestaron que sí existe en alguna medida la incidencia de la auditoría de desempeño en la evaluación de las actividades del personal.

Por ello afirmaron que, la mejora continua del servicio, la fijación de metas y objetivos de control y la optimización del servicio de auditoría, deben estar integrados como elemento fundamental en la identificación del record de asistencia laboral, el cumplimiento de funciones y los resultados esperados. Mientras que el 4.46 % (116) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.



## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas

1. De los 867 datos extraídos el 95.96 % (832) manifestaron que sí existe una incidencia positiva de la mejora continua del servicio en la evaluación del record de asistencia laboral del personal, fundamentado en sus respectivos indicadores. Mientras que el 4.04 % (35) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

Estos datos confirman la hipótesis (a) que tiene como base teórica las referencias bibliográficas citadas, Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU), que fueron tratados dentro del marco teórico y que fueron confirmados durante la ejecución del trabajo de campo. Coincidiendo con las afirmaciones de: URETA CAMAC Héctor (2005:31) que dice:

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas, porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización; además permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudaran a permanecer en el mercado.

Con respecto a la adaptación al cambio al que debe sujetarse todo auditor, TRACY Brian (2010:67) señala:

En la vida, todo mejora se origina al cambiar lo que creemos de nosotros mismos y de nuestras posibilidades. El crecimiento personal se origina al cambiar lo que creemos que podemos hacer lo que creemos que no es posible

No hay alternativa el mundo globalizado del cual somos parte, la mejora del servicio, tiende hacia la mejora continua del servicio e innovar constantemente, de acuerdo a lo propuesto por:

André Gide citado por STAMATEAS Bernardo (2010:105)

El porvenir pertenece a los innovadores

K. NORDSTROM y J. RIDDERSTRALE (2000:43)

En un mundo que cambia a la velocidad de la luz, la capacidad de olvidar, de desaprender, se está volviendo clave. Cambia y vuelve a cambiar, estamos ante un mundo caótico y lleno de incertidumbre. Kent Foster, de GTE, describe el meollo de la cuestión cuando afirma “Los productos siguen evolucionando en un mercado que emerge sin parar y a través de una tecnología que cambia día a día. En un mundo tal lo único seguro es que lo cierto se volverá incierto y que lo improbable se tornara probable.

SANCHEZ ROCH Ezequiel Ernesto (1999:45)

Con la intensa competitividad que se le plantea a las empresas dentro del proceso de globalización, la imagen y el rol del auditor han cambiado, ya que sus actividades de control dentro de la organización deben adecuar a los cambios de su entorno y a las necesidades del mercado laboral.

El deseo de superación es innato en todo profesional que desempeña una labor específica o presta un servicio, es la fuerza que nos impulsa a mejorar nuestro estado situacional, en base a voluntad, tal como señala

MAVILA MEDINA Octavio (1989:243-247):

Por deseo de superación debemos entender esa gran fuerza innata que nos empuja a mejorar nuestra situación actual, cualquiera que esta sea. Así entendido, el deseo de superación no es sino el complemento lógico de nuestra propia naturaleza: seres dotados de inteligencia, imaginación, voluntad y libertad, y, por lo mismo, capaces de mejorar, en una u otra forma, en una u otra medida, todo lo que nos rodea y afecta. (...) El espíritu de superación crece, se robustece y fructifica en función directa de los siguientes factores:

- Ambiente propicio
- Orientación oportuna y acertada.

- Convicción auténtica de la necesidad imperiosa o de la conveniencia de aprender
- Metas específicas
- Determinación de pagar el precio respectivo.

En cuanto a la capacitación permanente del auditor, es indispensable mantener activo su mente, para dejar abierto todas las posibilidades de generar un proceso de cambio en las organizaciones, no olvidemos que el auditor es un agente del cambio y su informe es persuasivo para quienes tienen la responsabilidad de tomar decisiones, en concordancia con el aporte de:

TRACY Brian. (2010:114)

Michael Jordán, el jugador de baloncesto, dijo en una ocasión: "Todo el mundo tiene talento, pero la destreza exige trabajo".

Richard M. Devos citado por TRACY Brian. (2010:67)

Lo único que separa a un hombre de lo que quiera en la vida es, con frecuencia, simplemente la voluntad para intentarlo y la fe para creer que es posible.

COOK John W. y WINKLE Gary M. (1991:33)

La educación formal avanzada de un auditor no debe consistir exclusivamente de materias contables, ni siquiera quedar limitada a los temas de administración de negocios. Más bien la preparación, el trabajo en la Universidad debe incluir un grado suficiente de educación general que permita al auditor desempeñarse como miembro activo de la sociedad.

Estos datos fueron confirmados durante la ejecución del trabajo de campo.

2. De los 867 datos extraídos el 95.27 % (826) manifestaron que sí existe una incidencia positiva de la fijación de metas y objetivos de control en la evaluación del cumplimiento de funciones, fundamentado por sus respectivos indicadores. Mientras que el 4.73 % (41) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

Estos datos confirman la sub hipótesis **(b)** que tiene como base teórica las referencias bibliográficas citadas, los conceptos teóricos y el Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU). Que coincide con la opinión de STAMATEAS Bernardo (2010:34) que afirma:

Cuando una persona rompe un record no solo lo hace para su propia vida, sino para los que vienen detrás.

Por su parte TRACY Brian (2010:15-20) contribuye con sus afirmaciones respecto a la definición de metas de control:

El éxito se funda en metas; todo lo demás son palabras. Todos los triunfadores están intensamente orientados a una meta. Saben lo que quieren y se concentran resueltamente en alcanzarlo, un día tras otro.

Nuestra habilidad para fijarnos metas es la llave maestra para alcanzar el éxito. Las metas abren nuestra mente positiva y liberan ideas y energía para alcanzarlas. Sin metas, solo nos dejamos arrastrar a la deriva por las corrientes de la vida. Con metas, volamos como una flecha, directos y sin fallos hasta nuestro objetivo. (...) La máxima necesidad de los seres humanos es tener la sensación de sentido y propósito en la vida. Las metas nos dan esa sensación de sentido y propósito. Las metas nos dan un sentido de dirección

En cuanto a los objetivos de control. CHRUDEN Herbert y SHERMAN Arthur. (1981:106) señala:

Un programa de personal debe ser suficientemente dinámico para enfrentarse a condiciones cambiantes. En consecuencia, debe revisarse periódicamente para determinar si se están realizando satisfactoriamente sus objetivos. (...) la revisión del programa con regularidad puede también ayudar a revelar si cualquiera de sus funciones está o no recibiendo mucha importancia, si está siendo descuidada, o si no está contribuyendo adecuadamente al programa

Estos datos fueron confirmados durante la ejecución del trabajo de campo.

3. De los 867 datos extraídos el 95.39% (827) manifestaron que sí existe una incidencia positiva de la optimización del servicio de auditoria en la

evaluación de los resultados esperados, fundamentado por sus respectivos indicadores. Mientras que el 4.61 % (40) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

Estos datos confirman la sub hipótesis **(c)** que tiene como base teórica las referencias bibliográficas citadas y el Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU). Que coincide con la opinión de PALOMINO Teodosio A (1990:129-130) que afirma:

La finalidad de una auditoria de personal no es otro que el análisis imparcial y efectivo de todos los factores comprometidos en la administración de las relaciones industriales. Más específicamente, la auditoria está relacionada con los siguientes aspectos de la administración de personal, relaciones humanas y relaciones laborales:

1. Medir y evaluar las condiciones prevalecientes de la empresa.
2. Prever futuras condiciones, eventos y patrones de conducta.
3. Evaluar efectos y resultados de políticas vigentes, así como programas y actividades futuras.
4. Proporcionar una base efectiva y objetiva para la revisión de políticas, programas y actividades que están vigentes.
5. Evaluar las políticas, programas y actividades propuestas.
6. Investigar y encuestar las actividades del personal

Por su parte PRIETO HERRERA Jorge Eliecer (2005:68) también

señala:

El servicio más que una actividad, es una actitud; más que un programa es una filosofía, masque una filosofía es un comportamiento diario que surge de ser sensible a las necesidades del cliente. El servicio como equipo implica crear una visión enfocada al cliente, tener flexibilidad para redefinir el negocio, contar con el compromiso gerencial, mantener un clima organizacional positivo, buscar siempre mejorar, convencerse de que la calidad da utilidades, preocuparse por la gente y ofrecer un buen servicio dentro y fuera de la compañía.

En cuanto a la flexibilidad del programa de control. SANCHEZ ROCH

Ezequiel Ernesto (1999:34) nos dice:

Los controles efectivos deben tener la flexibilidad suficiente para ajustarse al cambio adverso o aprovechar nuevas oportunidades: pocas organizaciones enfrentan entornos que sean tan estables que no necesitan flexibilidad. Hasta estructuras altamente mecánicas requieren de controles que puedan ajustarse conforme los tiempos y las condiciones varíen.

Nuestro tiempo contemporáneo, nos exige adaptarnos al cambio de manera continua, para no quedar relegados con riesgo a desaparecer en el mercado laboral, URETA CAMAC Héctor (2005:02 – 48) manifiesta al respecto:

Los desafíos de nuestros tiempos ante una fuerte competencia, es asegurarnos de entregar un producto o un servicio con calidad total. Para eso se necesita tener personas con calidad humana y una organización de excelencia, capaz de desarrollar una política organizacional de calidad total. (...) Los tiempos actuales exigen, hoy más que nunca, que nos adaptemos más rápidamente posible; de lo contrario corremos el riesgo de desaparecer por no estar a la altura de las circunstancias como la apertura comercial, la globalización de los mercados, la regionalización en Europa, Asia y América. No tenemos alternativa ante la nueva competencia. Debemos modernizar y actualizar nuestras organizaciones, no permanecer en esquemas anacrónicos y absolutos, ya que renunciar al cambio es renunciar al mañana.

Luego de concluido y presentado el informe de auditoría, se formulan las recomendaciones para superar las desviaciones identificadas durante el examen de auditoría realizado, así lo sugiere CHRUDEN Herbert y SHERMAN Arthur. (1981:576) cuando dice que:

El valor que se obtenga de la información recopilada en las apreciaciones se apoya en el uso de ellas para corregir deficiencias en el programa de personal. Los análisis de la información pueden revelar que necesitan ser revisados algunos cambios en los procedimientos para desempeñar algunas de las funciones del personal.

Estos datos fueron confirmados durante la ejecución del trabajo de campo.

4. De los 2601 datos extraídos el 95.54 % (2485) manifestaron que sí existe una incidencia positiva de la auditoria de desempeño en la evaluación de las actividades del personal, fundamentado por sus respectivas dimensiones e indicadores. Mientras que el 4.46 % (116) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

Estos datos confirman la hipótesis general **(HG)** que tiene como base teórica las referencias bibliográficas citadas y el Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU). Que coinciden con la opinión de: CHRUDEN Herbert y SHERMAN Arthur.(1981:238) que afirma:

La evaluación del desempeño ocurre ya sea que exista o no un programa formal de evaluación en la organización. Los empleadores están siempre observando la forma en que los empleados están desempeñando sus asignaciones de trabajo y se están formando impresiones acerca de su valor relativo para la organización

Por su parte SANCHEZ ROCH Ezequiel Ernesto (1999:161) también contribuye:

En toda empresa o entidad, cualquiera sea su naturaleza o tamaño, siempre hay una necesidad de medir los esfuerzos y realizaciones hechas. El establecimiento de metas, objetivos o normas, el planear como alcanzarlos y luego poner en marcha el plan constituye parte fundamental de toda gestión.

La tarea de la auditoria consiste de comprobar lo que se ha hecho, comparar los resultados con los objetivos propuestos, precisar hasta donde se alcanzaron las metas y determinar, en forma oportuna, las acciones que sean necesarias aplicar. WILLIAMSON. Margaret. (1969:37) manifiesta que:

Con el fin de mantener una unidad esencial en la dirección, y la integridad de la operación, de las partes dentro del todo, se sigue por lo dicho en el principio de que “Todos los procedimientos utilizados tienen que estar en armonía con los propósitos primordiales de la agencia y enderezados inequívocamente hacia su logro”.

Estos datos fueron confirmados durante la ejecución del trabajo de campo.

## **5.2 Contrastación de la hipótesis general en base a las pruebas de hipótesis**

### **Hipótesis específica (a)**

Con la finalidad de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba estadística de Ji cuadrado, donde el resultado de  $X^2$  es igual a 329.70, mayor al valor crítico que es de 15.51; por tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis alterna, a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$ ; es verdad que, para evaluar el record de asistencia laboral del personal, es pertinente que el auditor asuma una mejora continua del servicio.

### **Hipótesis específica (b)**

Con la finalidad de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba estadística de Ji cuadrado, donde el resultado de  $X^2$  es igual a 345.82, mayor al valor crítico que es de 15.51; por tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis alterna, a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$ ; es verdad que, para evaluar el cumplimiento de funciones del personal, es pertinente que el auditor determine la fijación de metas y objetivos de control



**Hipótesis específica (c)**

Con la finalidad de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba estadística de Ji cuadrado, donde el resultado de  $\chi^2$  es igual a 327.63, mayor al valor crítico que es de 15.51; por tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis alterna, a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$ ; es verdad que, para evaluar los resultados esperados del personal, es pertinente que se dé la optimización del servicio dl auditor.

**Hipótesis general (HG)**

Con la finalidad de conocer si los datos son verdaderos y no al azar o a errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba estadística de Ji cuadrado, donde el resultado de  $\chi^2$  es igual a 996.97, mayor al valor crítico que es de 46.17; por tanto se rechaza la hipótesis nula que niega la existencia de relaciones entre variables y se acepta la hipótesis alterna, a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$ ; es verdad que, para evaluar las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto, es pertinente la ejecución de un proceso de auditoría de desempeño.

**5.3 Aporte científico de la investigación**

El aporte del presente trabajo de investigación, consiste en la propuesta de un plan de trabajo de la auditoria de desempeño en la fase de planeamiento, que surge de la hipótesis “Si la auditoria de desempeño se orienta en forma positiva, entonces incide en la evaluación de las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto 2014.”

## Auditoria de desempeño

CHRUDEN Herbert y SHERMAN Arthur.(1981:238)

La evaluación del desempeño ocurre ya sea que exista o no un programa formal de evaluación en la organización. Los empleadores están siempre observando la forma en que los empleados están desempeñando sus asignaciones de trabajo y se están formando impresiones acerca de su valor relativo para la organización

SANCHEZ ROCH Ezequiel Ernesto (1999:161)

En toda empresa o entidad, cualquiera sea su naturaleza o tamaño, siempre hay una necesidad de medir los esfuerzos y realizaciones hechas. El establecimiento de metas, objetivos o normas, el planear como alcanzarlos y luego poner en marcha el plan constituye parte fundamental de toda gestión. La tarea de la auditoria consiste de comprobar lo que se ha hecho, comparar los resultados con los objetivos propuestos, precisar hasta donde se alcanzaron las metas y determinar, en forma oportuna, las acciones que sean necesarias aplicar.

WILLIAMSON. Margaret. (1969:37)

Con el fin de mantener una unidad esencial en la dirección, y la integridad de la operación, de las partes dentro del todo, se sigue por lo dicho en el principio de que “Todos los procedimientos utilizados tienen que estar en armonía con los propósitos primordiales de la agencia y enderezados inequívocamente hacia su logro”.

## Mejora continua del servicio

URETA CAMAC Héctor (2005:31)

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas, porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización; además permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudaran a permanecer en el mercado.

- Adaptación al cambio

TRACY Brian. (2010:67)

En la vida, todo mejora se origina al cambiar lo que creemos de nosotros mismos y de nuestras posibilidades. El crecimiento personal

se origina al cambiar lo que creemos que podemos hacer lo que creemos que no es posible

André Gide citado por STAMATEAS Bernardo (2010:105)

El provenir pertenece a los innovadores

K. NORDSTROM y J. RIDDERSTRALE (2000:43)

En un mundo que cambia a la velocidad de la luz, la capacidad de olvidar, de desaprender, se está volviendo clave. Cambia y vuelve a cambiar, estamos ante un mundo caótico y lleno de incertidumbre. Kent Foster, de GTE, describe el meollo de la cuestión cuando afirma "Los productos siguen evolucionando en un mercado que emerge sin parar y a través de una tecnología que cambia día a día. En un mundo tal lo único seguro es que lo cierto se volverá incierto y que lo improbable se tornara probable.

SANCHEZ ROCH Ezequiel Ernesto (1999:45)

Con la intensa competitividad que se le plantea a las empresas dentro del proceso de globalización, la imagen y el rol del auditor han cambiado, ya que sus actividades de control dentro de la organización deben adecuar a los cambios de su entorno y a las necesidades del mercado laboral.

- Deseos de superación

MAVILA MEDINA Octavio (1989:243 - 247)

Por deseo de superación debemos entender esa gran fuerza innata que nos empuja a mejorar nuestra situación actual, cualquiera que esta sea. Así entendido, el deseo de superación no es sino el complemento lógico de nuestra propia naturaleza: seres dotados de inteligencia, imaginación, voluntad y libertad, y, por lo mismo, capaces de mejorar, en una u otra forma, en una u otra medida, todo lo que nos rodea y afecta. (...) El espíritu de superación crece, se robustece y fructifica en función directa de los siguientes factores:

- Ambiente propicio
- Orientación oportuna y acertada.
- Convicción autentica de la necesidad imperiosa o de la conveniencia de aprender
- Metas especificas

- Determinación de pagar el precio respectivo.
- Capacitación permanente

TRACY Brian. (2010:114)

Michael Jordán, el jugador de baloncesto, dijo en una ocasión: “Todo el mundo tiene talento, pero la destreza exige trabajo”.

Richard M. Devos citado por TRACY Brian. (2010:67)

Lo único que separa a un hombre de lo que quiera en la vida es, con frecuencia, simplemente la voluntad para intentarlo y la fe para creer que es posible.

COOK John W. y WINKLE Gary M. (1991:33)

La educación formal avanzada de un auditor no debe consistir exclusivamente de materias contables, ni siquiera quedar limitada a los temas de administración de negocios. Más bien la preparación, el trabajo en la Universidad debe incluir un grado suficiente de educación general que permita al auditor desempeñarse como miembro activo de la sociedad.

#### Metas y objetivos de control

STAMATEAS Bernardo (2010:34)

Cuando una persona rompe un record no solo lo hace para su propia vida, sino para los que vienen detrás.

- Metas de control

TRACY Brian. (2010:15)

El éxito se funda en metas; todo lo demás son palabras. Todos los triunfadores están intensamente orientados a una meta. Saben lo que quieren y se concentran resueltamente en alcanzarlo, un día tras otro.

Nuestra habilidad para fijarnos metas es la llave maestra para alcanzar el éxito. Las metas abren nuestra mente positiva y liberan ideas y energía para alcanzarlas. Sin metas, solo nos dejamos arrastrar a la deriva por las corrientes de la vida. Con metas, volamos como una flecha, directos y sin fallos hasta nuestro objetivo.

TRACY Brian. (2010:20)

La máxima necesidad de los seres humanos es tener la sensación de sentido y propósito en la vida. Las metas nos dan esa sensación de sentido y propósito. Las metas nos dan un sentido de dirección

- Objetivos de control

CHRUDEN Herbert y SHERMAN Arthur. (1981:106)

Un programa de personal debe ser suficientemente dinámico para enfrentarse a condiciones cambiantes. En consecuencia, debe revisarse periódicamente para determinar si se están realizando satisfactoriamente sus objetivos. (...) la revisión del programa con regularidad puede también ayudar a revelar si cualquiera de sus funciones está o no recibiendo mucha importancia, si está siendo descuidada, o si no está contribuyendo adecuadamente al programa

- Supervisión de actividades de control

### Optimización del servicio

PALOMINO Teodosio A (1990:129-130)

La finalidad de una auditoria de personal no es otro que el análisis imparcial y efectivo de todos los factores comprometidos en la administración de las relaciones industriales. Más específicamente, la auditoria está relacionada con los siguientes aspectos de la administración de personal, relaciones humanas y relaciones laborales:

1. Medir y evaluar las condiciones prevalecientes de la empresa.
2. Prever futuras condiciones, eventos y patrones de conducta.
3. Evaluar efectos y resultados de políticas vigentes, así como programas y actividades futuras.
4. Proporcionar una base efectiva y objetiva para la revisión de políticas, programas y actividades que están vigentes.
5. Evaluar las políticas, programas y actividades propuestas.
6. Investigar y encuestar las actividades del personal

PRIETO HERRERA Jorge Eliecer (2005:68)

El servicio más que una actividad, es una actitud; más que un programa es una filosofía, mas que una filosofía es un comportamiento diario que surge de ser sensible a las necesidades del cliente. El servicio como equipo implica crear una visión enfocada al cliente, tener flexibilidad para redefinir el negocio, contar con el compromiso gerencial, mantener un clima organizacional positivo, buscar siempre mejorar, convencerse de que la calidad da utilidades, preocuparse por la gente y ofrecer un buen servicio dentro y fuera de la compañía.

- Flexibilidad en el programa

SANCHEZ ROCH Ezequiel Ernesto (1999:34)

Los controles efectivos deben tener la flexibilidad suficiente para ajustarse al cambio adverso o aprovechar nuevas oportunidades: pocas organizaciones enfrentan entornos que sean tan estables que no necesitan flexibilidad. Hasta estructuras altamente mecánicas requieren de controles que puedan ajustarse conforme los tiempos y las condiciones varíen.

- Control de calidad en el servicio

URETA CAMAC Héctor (2005:02)

Los desafíos de nuestros tiempos ante una fuerte competencia, es asegurarnos de entregar un producto o un servicio con calidad total. Para eso se necesita tener personas con calidad humana y una organización de excelencia, capaz de desarrollar una política organizacional de calidad total.

URETA CAMAC Héctor (2005:48)

Los tiempos actuales exigen, hoy más que nunca, que nos adaptemos más rápidamente posible; de lo contrario corremos el riesgo de desaparecer por no estar a la altura de las circunstancias como la apertura comercial, la globalización de los mercados, la regionalización en Europa, Asia y América. No tenemos alternativa ante la nueva competencia. Debemos modernizar y actualizar nuestras organizaciones, no permanecer en esquemas anacrónicos y obsoletos, ya que renunciar al cambio es renunciar al mañana.

- Seguimiento de medidas correctivas

CHRUDEN Herbert y SHERMAN Arthur. (1981:576)

El valor que se obtenga de la información recopilada en las apreciaciones se apoya en el uso de ellas para corregir deficiencias en el programa de personal. Los análisis de la información pueden revelar que necesitan ser revisados algunos cambios en los procedimientos para desempeñar algunas de las funciones del personal.

## CONCLUSIONES

En base al trabajo de campo y a la confirmación de la hipótesis planteada se concluye que:

1. Para evaluar el record de asistencia laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Loreto, en cuanto a su permanencia y rendimiento, es indispensable que el auditor mantenga la mejora continua de su servicio de control con deseos de superación y capacitación permanente, adaptándose a los cambios de mentalidad organizativa, que se da hoy en día.

De los 867 datos extraídos el 95.96 % (832) manifestaron que sí existe una incidencia positiva de la mejora continua del servicio en la evaluación del record de asistencia laboral del personal, fundamentado en sus respectivos indicadores. Mientras que el 4.04 % (35) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

2. Para evaluar el cumplimiento de funciones del personal de la Dirección Regional de Salud Loreto, en cuanto a la identificación de la rutina diaria de trabajo, funciones repetidas y carencia de valores del personal, es necesario que el auditor interno mantenga sus metas y objetivos de control bien definidos, supervisando sus actividades en forma permanente.

De los 867 datos extraídos el 95.27 % (826) manifestaron que sí existe una incidencia positiva de la fijación de metas y objetivos de control en la evaluación del cumplimiento de funciones, fundamentado por sus respectivos indicadores. Mientras que el 4.73 % (41) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

3. Para evaluar los resultados esperados del personal de la Dirección Regional de Salud Loreto, en cuanto a su identificación con la institución, uso adecuado de los recursos y el mantenimiento de la vigencia de los manuales de gestión, es necesario que el auditor optimice su servicio de control, manteniendo un programa de auditoría flexible a las necesidades de la Institución, con un adecuado control de calidad de sus informes de auditoría, haciendo el seguimiento de medidas correctivas posteriores.

De los 867 datos extraídos el 95.39% (827) manifestaron que sí existe una incidencia positiva de la optimización del servicio de auditoría en la evaluación de los resultados esperados, fundamentado por sus respectivos indicadores. Mientras que el 4.61 % (40) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.

4. Para evaluar las actividades del personal de la Dirección Regional de Salud Loreto, en cuanto a la identificación y verificación del control del record de asistencia laboral, cumplimiento de funciones y espera de resultados óptimos, es indispensable la programación de un proceso de auditoría de desempeño orientadas hacia la optimización del servicio, con mejoras continuas, metas y objetivos de control bien definidas.

De los 2601 datos extraídos el 95.54 % (2485) manifestaron que sí existe una incidencia positiva de la auditoría de desempeño en la evaluación de las actividades del personal, fundamentado por sus respectivas dimensiones e indicadores. Mientras que el 4.46 % (116) de la unidad de análisis revelaron que no existe ningún grado de incidencia.



## SUGERENCIAS

En base a las conclusiones de la presente investigación se formula las siguientes sugerencias a:

- 1.- Que, el auditor interno asuma las atribuciones que le faculta el Sistema Nacional de Control y haciendo uso de los postulados básicos de auditoría, que ejerza su autoridad para acceder a todo tipo de información, para sugerir la mejora de las operaciones futuras de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María, la modificación de su estructura orgánica y funcional y la actualización de los manuales normativos de gestión.
- 2.- Que, La Contraloría General de la República en su condición de Órgano Rector del Sistema Nacional de Control en el Perú, considere como lineamiento de política la modernización del sistema acorde con las entidades sujetas de control, y modifique su Manual de Organización y Funciones, facultando a los auditores internos que se desempeñan como Jefe de Órgano de Control Institucional, a ser agentes del cambio en las Entidades del Estado, para orientar sus acciones de control hacia la optimización de la gestión administrativa.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. PAUCAR COZ D. Andrés. "Metodología de la Investigación Científica". Ediciones Lauricocha. Ciudad de Jesús. Huánuco. Perú. 2000.
2. WERTHER William B. y DAVIS Keith. "Administración de personal y recursos humanos". Cuarta Edición. Editorial McGRAW-HILL. México. 1997.
3. SAAVEDRA SANCHEZ Carlos. "El proceso administrativo". Imprenta Grafica FAKIR. Perú. 1995.
4. STAMATEAS Bernardo. "Resultados extraordinarios, técnicas y estrategias sencillas para alcanzar tus sueños y hacerlos realidad". Ediciones B. Argentina S.A. 2010.
5. STAMATEAS Bernardo. "Quiero un cambio, Principios para alcanzar tu máximo potencial". Segunda reimpresión. Ediciones B. Argentina S.A. 2011.
6. NORDSTROM K. y RIDDERSTRALE J. "El talento mueve el capital". Editorial Pearson Educación S.A. España. 2000.
7. KARLSON Dick. "La dirección moderna". Segunda Edición. Ediciones Deusto. España. 1966.
8. TOFFLER Alvin. "El shock del futuro". Plaza & Janes S.A. Editores. España. 1981.
9. SALINAS C, Martin. "24 estrategias para la superación personal". Editorial Palomino. Lima Perú. 2006.
10. MAXWELL John C. "El talento nunca es suficiente". Impreso por la Sociedad Bíblica Internacional. Estados Unidos de América. 1999.
11. TRACY Brian. "Metas, estrategias prácticas para determinar y conquistar sus objetivos". Ediciones Urano S.A. Barcelona España. 2010.
12. FERNANDEZ ARENA, José Antonio. "La auditoría administrativa". Editorial Diana. México. 1973.
13. PALOMINO Teodosio A. "Selección y auditoria de personal". Servicios Gráficos DANIK. Lima Perú. 1990.
14. BLANCO LUNA Yanel. "Normas y procedimientos de la auditoría integral". Reimpresión Editorial Kimpres Ltda. Colombia. 2004.
15. COOK John W. y WINKLE Gary M. "Auditoria". Tercera Edición. McGRAW-HILL. México. 1987.

16. GARCIA SALVATTECCI, Hugo. "Epistemología". Editorial Universo S.A. Lima Perú. 1972.
  17. BARRIGA HERNANDEZ Carlos. "Epistemología". Editorial San Marcos. Peru. 1995.
  18. Bunge Mario. "La investigación científica". Ediciones Ariel S.A. 2da edición. Barcelona – España. 1972.
  19. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana. México D. cuarta edición 2006.
  20. KERLINGER, Fred y HOWARD B. Lee. Investigación del Comportamiento, Métodos de Investigación en Ciencias Sociales. McGraw-Hill Interamericana. México D. Cuarta Edición. 2002.
  21. Resolución N° 382-2013-CG, que aprueba la Directiva N° 011-2013-CG/ADE denominada "Auditoría de desempeño". Publicada por el Diario Oficial el Peruano el 18/10/2013.
  22. Resolución de Contraloría N° 158-1998-CG que aprueba El Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU).
  23. Resolución de Contraloría N° 162-95-CG que aprueba las Normas de Auditoría Gubernamental
  24. Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG que aprueba Las Normas Generales de Control Gubernamental. Publicado en el Diario Oficial el Peruano el 13 de mayo del 2014.
  25. La Resolución de Contraloría N° 279-2000-CG que aprueba la Directiva N° 014-2000-CG/B150.
  26. (2) BUNGE Mario. "La ciencia su método y su filosofía". Ediciones Siglo Veinte. Buenos Aires. Argentina. 1985.
- ALVARADO Carlos. "Epistemología". Editorial Mantaro. Perú. 2005.
27. CHRUDEN Herbert y SHERMAN Arthur. "Administración del personal". Séptima Impresión. Cía. Editorial Continental S.A. de C.V. México. 1981.
  28. TRACY Brian. "Metas, estrategias prácticas para determinar y conquistar sus objetivos". Ediciones Urano S.A. Barcelona España. 2010.
  29. URETA CAMAC Héctor. "Calidad total". Editorial Mercurio. Perú. 2005.
  30. MAVILA MEDINA Octavio. "El decálogo del desarrollo". Editorial Desarrollo S.A. Perú. 1989.

31. STAMATEAS Bernardo. "Quiero un cambio, principios para alcanzar tu máximo potencial". 2da Reimpresión. Editorial Diana Paris. Argentina. 2010.
32. K. NORDSTROM y J. RIDDERSTRALE. "El talento mueve el capital". Pearson Educación S.A. España. 2000.
33. FERNANDEZ ARENA José Antonio. "La auditoría administrativa". 7ma Impresión Editorial Diana. México. 1979.
34. PALOMINO Teodosio A. "Selección y auditoria de personal". Servicios Gráficos Danik. Perú. 1990.
35. SANCHEZ ROCH Ezequiel Ernesto. "Auditoria administrativa". Impreso en los Talleres Gráficos de la Universidad Inca Garcilaso de la Veja. Perú. 1999.
36. WILLIAMSON. Margaret. "Supervisión en servicio social de grupo". Impreso en los Talleres Gráficos Julio Kaufman S.R.L. Buenos Aires Argentina. 1969.
37. COOK John W. y WINKLE Gary M. "Auditoria". Tercera Edición. Impreso en Talleres Educativos S.A. México D.F. 1991.
38. PRIETO HERRERA Jorge Eliecer. "El servicio en acción, la única forma de ganar todos". Ecoe Ediciones. Bogotá Colombia. 2005.

# **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

Aplicado a la Muestra, compuesto por Funcionarios y Servidores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Loreto.

- 1.- ¿En qué medida incide la auditoria de desempeño en la evaluación de las actividades del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	(     )
En gran medida	(     )
En alguna medida	(     )
En poca medida	(     )
Ninguna	(     )

- 2.- ¿En qué medida incide la mejora continua del servicio en la evaluación del record de asistencia laboral del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	(     )
En gran medida	(     )
En alguna medida	(     )
En poca medida	(     )
Ninguna	(     )

- 3.- ¿En qué medida incide la adaptación al cambio en la evaluación de la permanencia del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	(     )
En gran medida	(     )
En alguna medida	(     )
En poca medida	(     )
Ninguna	(     )

- 4.- ¿En qué medida incide los deseos de superación en la evaluación de la puntualidad del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	(     )
En gran medida	(     )
En alguna medida	(     )
En poca medida	(     )
Ninguna	(     )

- 5.- ¿En qué medida incide la capacitación permanente del personal en la evaluación del rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	( )
En gran medida	( )
En alguna medida	( )
En poca medida	( )
Ninguna	( )

- 6.- ¿En qué medida incide la determinación de las metas y objetivos de control en la evaluación del cumplimiento de funciones del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	( )
En gran medida	( )
En alguna medida	( )
En poca medida	( )
Ninguna	( )

- 7.- ¿En qué medida incide la fijación de metas de control en la evaluación de la rutina diaria del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	( )
En gran medida	( )
En alguna medida	( )
En poca medida	( )
Ninguna	( )

- 8.- ¿En qué medida incide la determinación de objetivos de control en la evaluación de las funciones repetidas del personal en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	( )
En gran medida	( )
En alguna medida	( )
En poca medida	( )
Ninguna	( )

- 9.- ¿En qué medida incide la supervisión de las actividades de control en la evaluación de la carencia de valores en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	( )
En gran medida	( )
En alguna medida	( )
En poca medida	( )
Ninguna	( )

10.- ¿En qué medida incide la optimización del servicio laboral del personal en la evaluación de los resultados esperados en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	( )
En gran medida	( )
En alguna medida	( )
En poca medida	( )
Ninguna	( )

11.- ¿En qué medida incide la flexibilidad del programa laboral en la identidad institucional en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	( )
En gran medida	( )
En alguna medida	( )
En poca medida	( )
Ninguna	( )

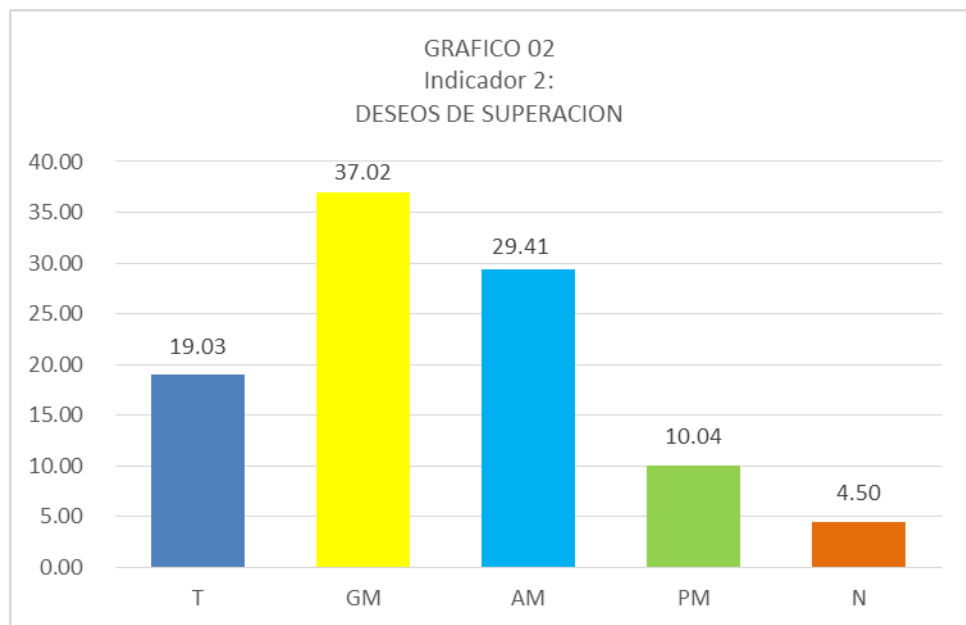
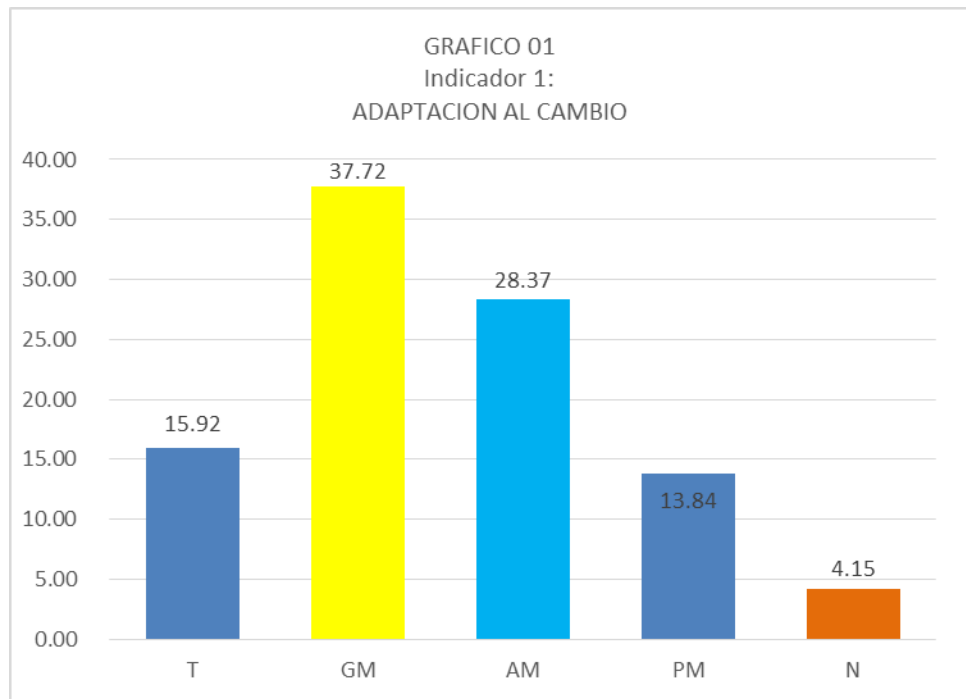
12.- ¿En qué medida incide el control de calidad del servicio en la evaluación del uso adecuado de los recursos en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	( )
En gran medida	( )
En alguna medida	( )
En poca medida	( )
Ninguna	( )

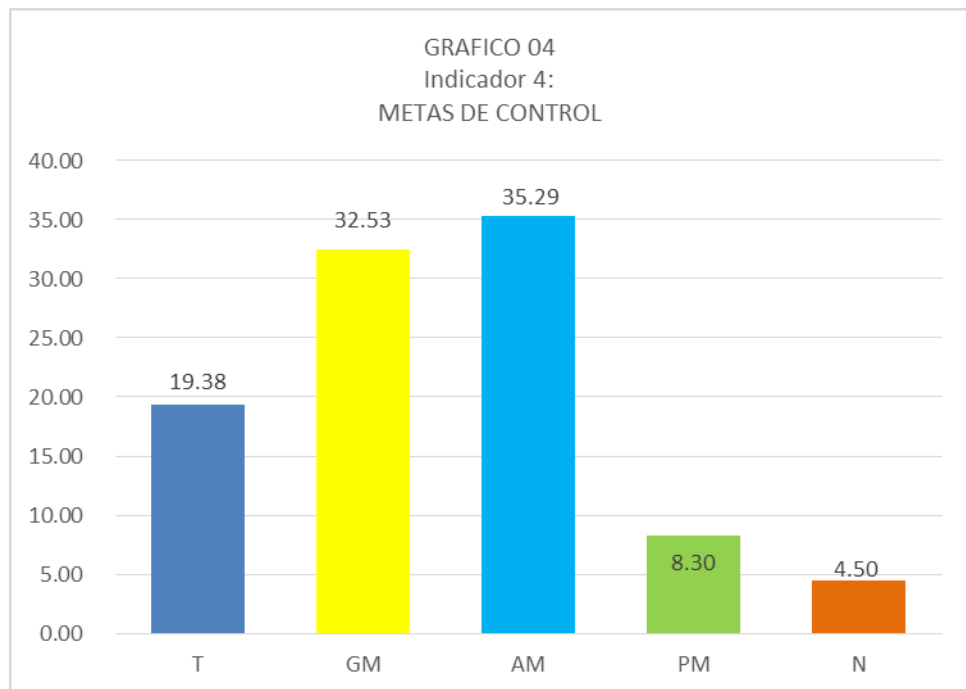
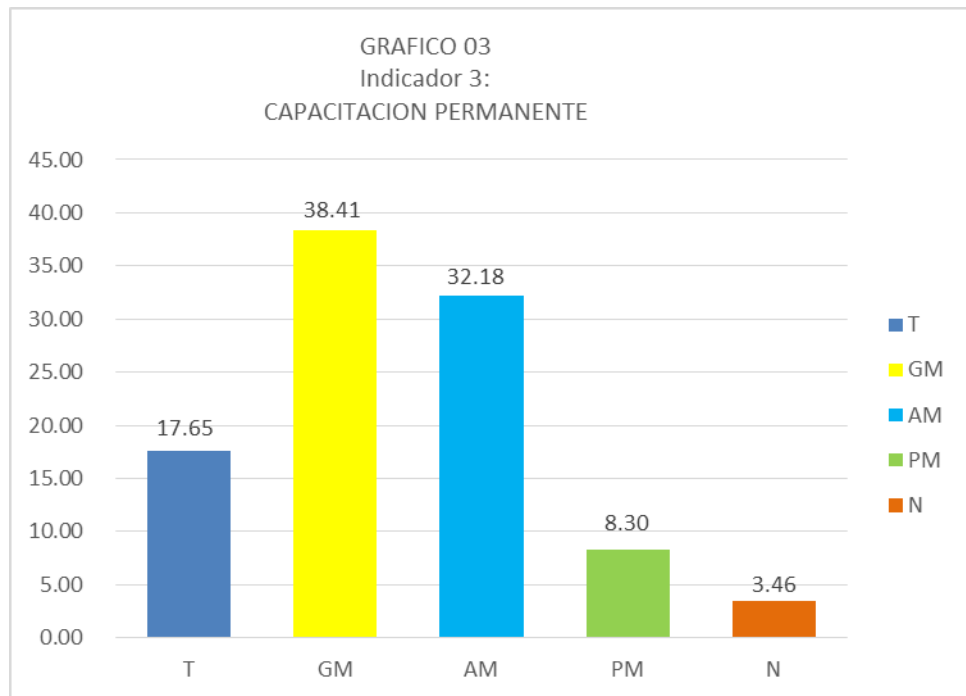
13.- ¿En qué medida incide el seguimiento de medidas correctivas de auditoría en la evaluación de la vigencia de los manuales de gestión en la Dirección Regional de Salud Loreto?

Totalmente	( )
En gran medida	( )
En alguna medida	( )
En poca medida	( )
Ninguna	( )

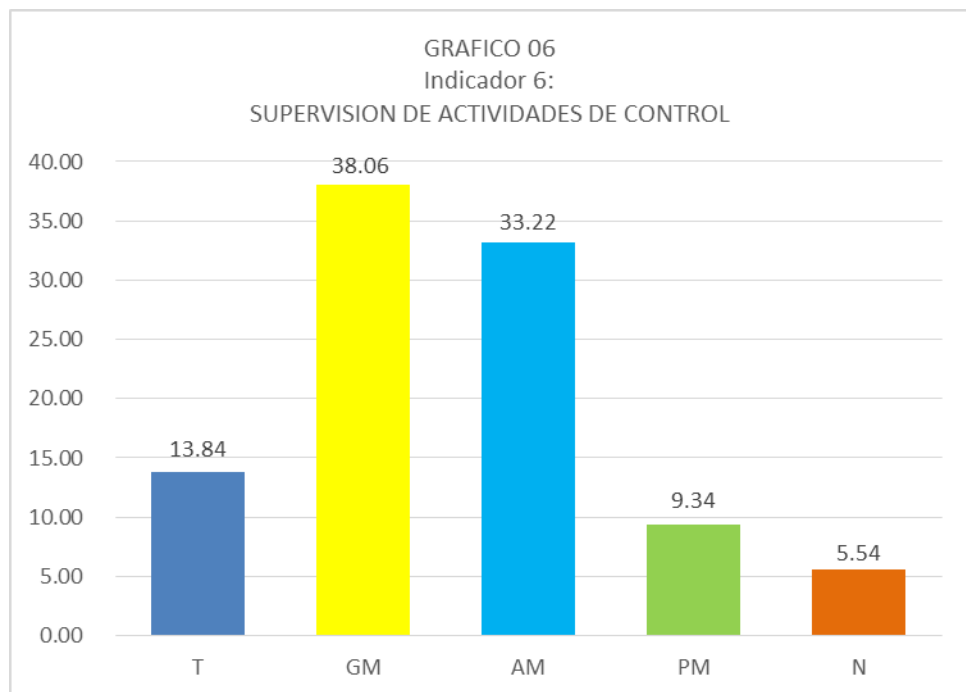
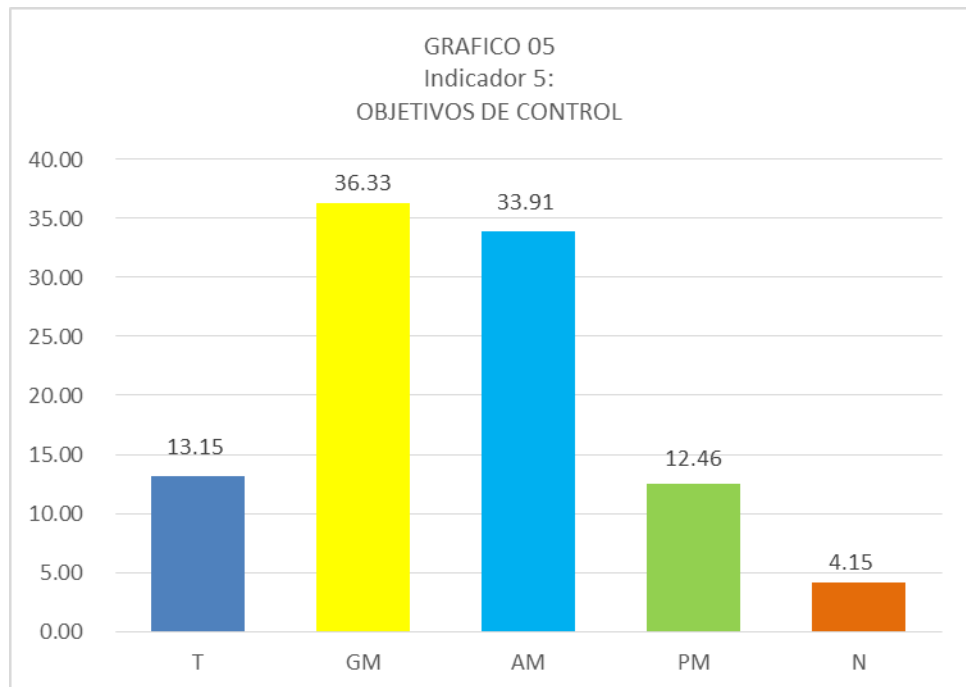




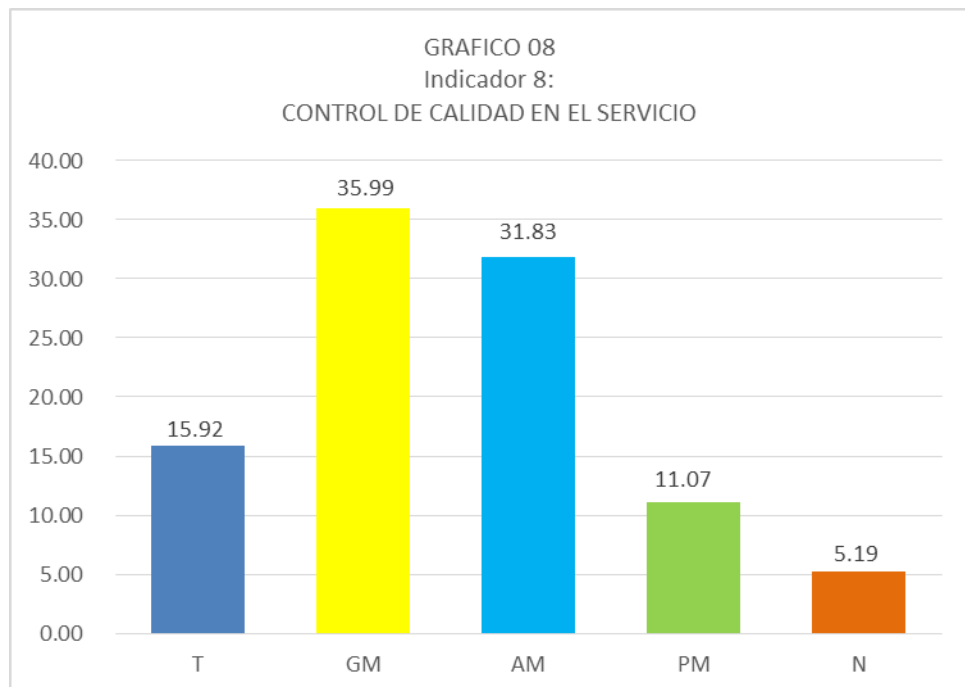
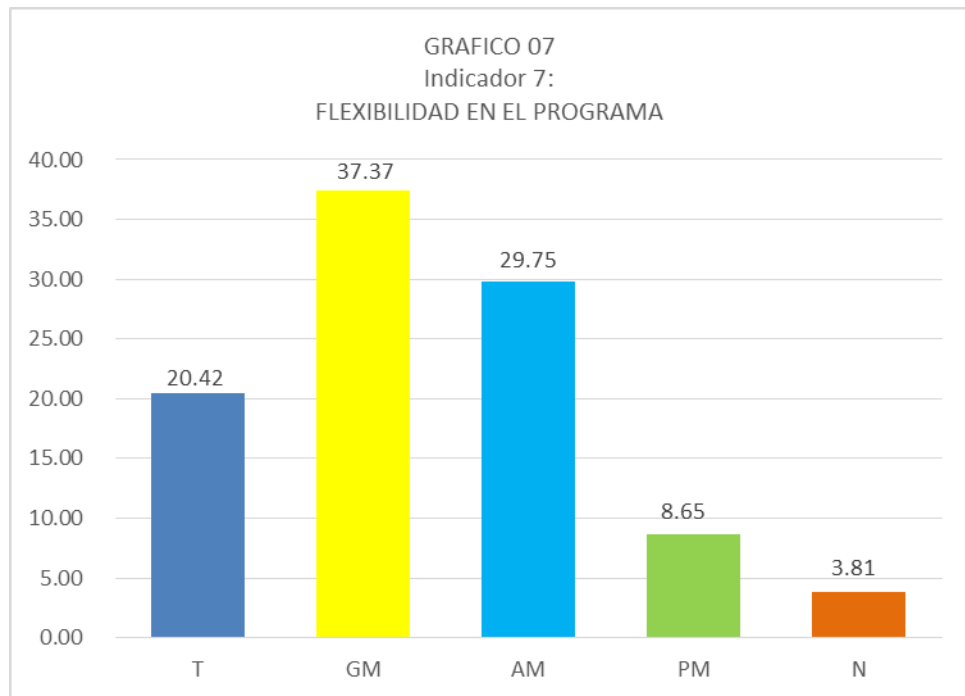
T = Totalmente  
 GM = En gran medida  
 AM = En alguna medida  
 PM = En poca medida  
 N = Ninguna



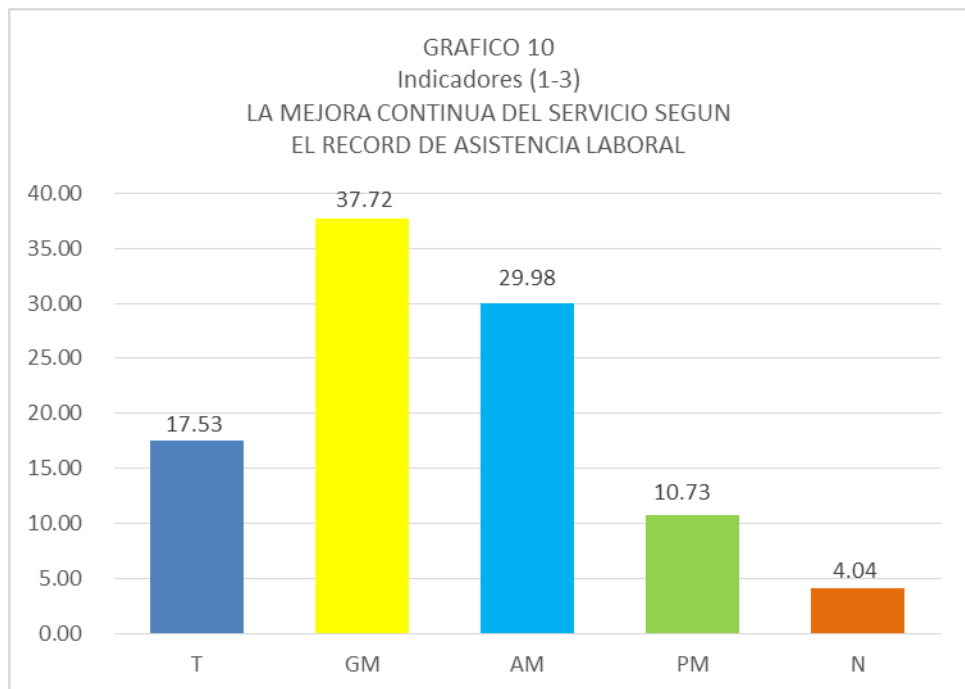
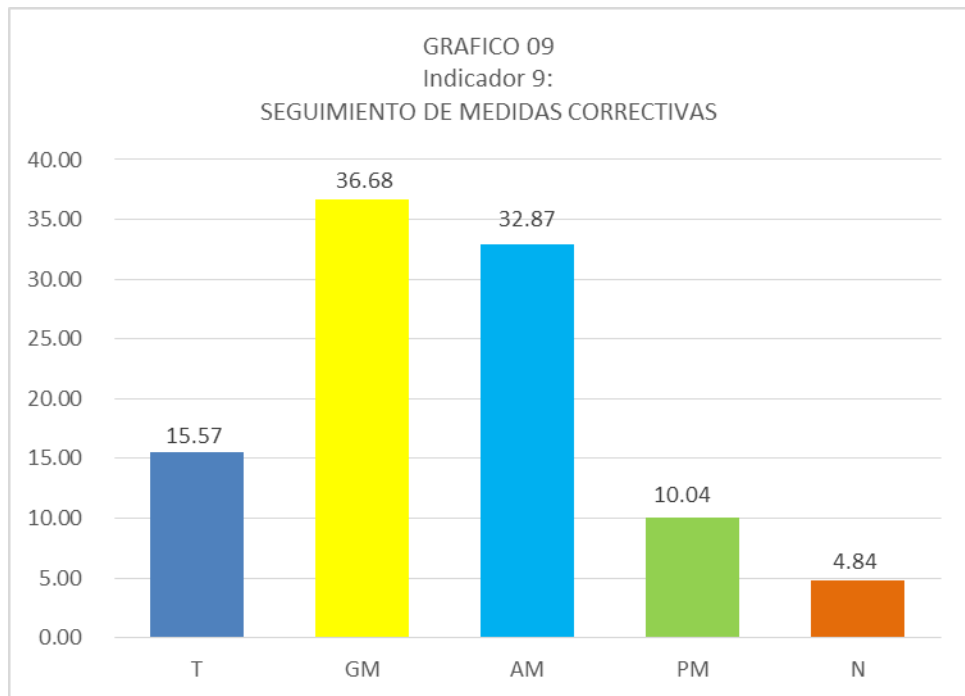
T = Totalmente  
 GM = En gran medida  
 AM = En alguna medida  
 PM = En poca medida  
 N = Ninguna



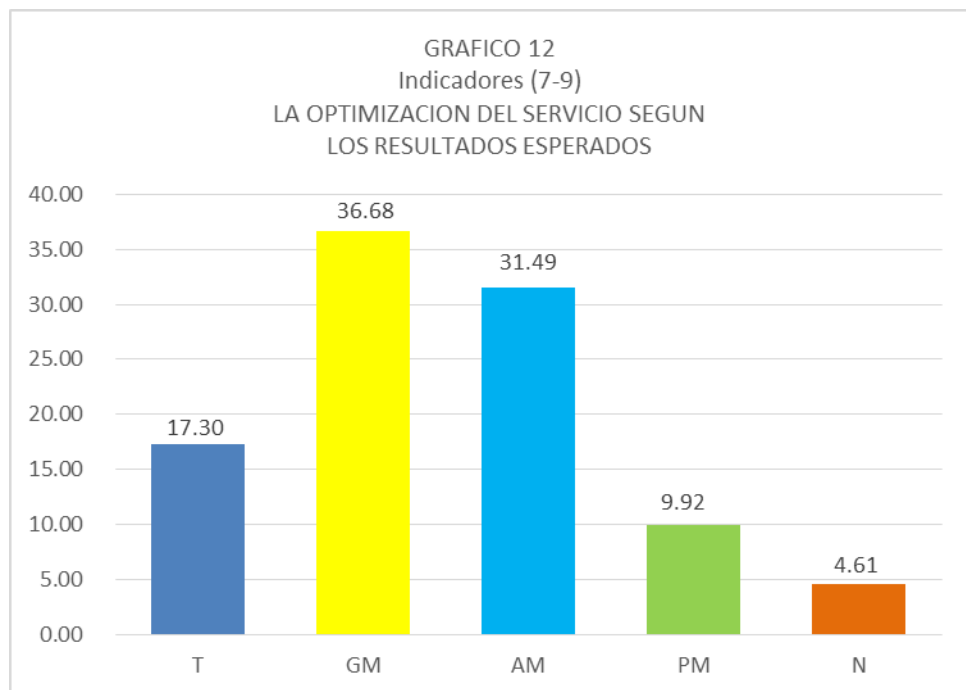
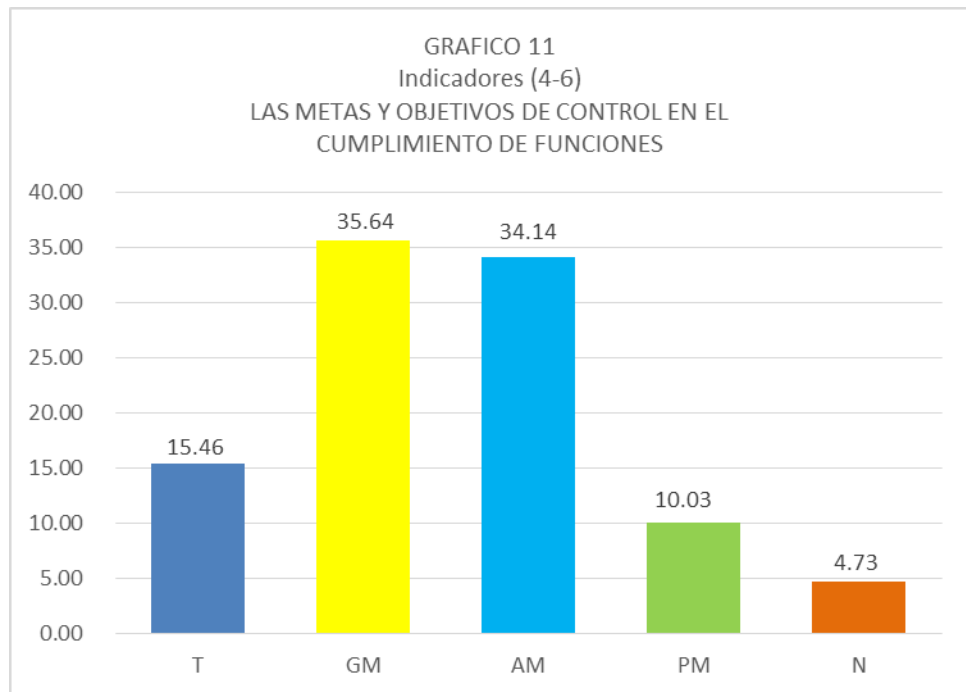
T = Totalmente  
 GM = En gran medida  
 AM = En alguna medida  
 PM = En poca medida  
 N = Ninguna



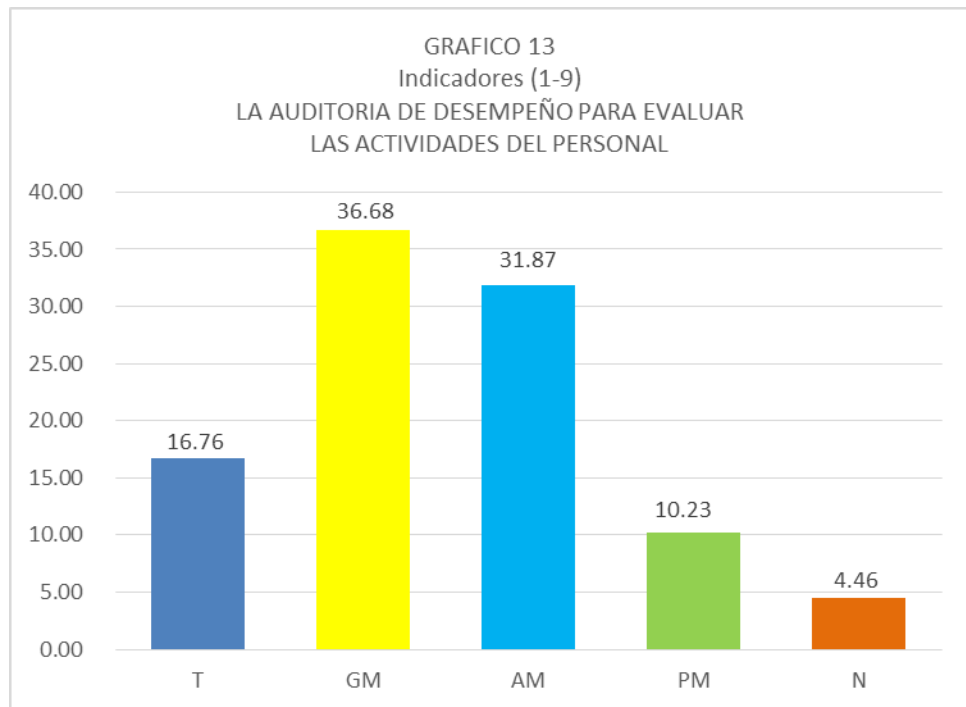
T = Totalmente  
GM = En gran medida  
AM = En alguna medida  
PM = En poca medida  
N = Ninguna



T = Totalmente  
 GM = En gran medida  
 AM = En alguna medida  
 PM = En poca medida  
 N = Ninguna



T = Totalmente  
 GM = En gran medida  
 AM = En alguna medida  
 PM = En poca medida  
 N = Ninguna



T = Totalmente  
GM = En gran medida  
AM = En alguna medida  
PM = En poca medida  
N = Ninguna

## **PLAN DE AUDITORIA DE DESEMPEÑO**

### **“DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO”**

**PERÍODO: 1 DE DICIEMBRE DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

#### **I. ORIGEN DEL EXAMEN**

La presente auditoria de desempeño practicado a la Dirección Regional de Salud Loreto, corresponde a una acción de control programada en el Plan Anual de Control 2013 del Órgano de Control Institucional, registrada en el Sistema de Control Gubernamental (ex SAGU) con el código n.º 002-2014-2-0701. La Comisión auditora fue acreditada mediante oficio n.º 063-2014-GRL-DRSL/30.03 de 02 de enero de 2014.

#### **II. ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD Y DEL ASUNTO A EXAMINAR**

##### **2.1. ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD**

###### **2.1.1 Norma de creación**

Con Decreto ley N° 8124 de 5 de octubre de 1935, se crea el Ministerio de Salud, Trabajo y Previsión Social. Para aquel entonces las Beneficencias Públicas eran las encargadas de brindar salud, básicamente de corte curativo. Estas instituciones atendían a nivel nacional y regional. Actualmente estas se rigen por la Ley N° 8128 que fue promulgada el 7 de noviembre de 1935.

En 1943 el Hospital Santa Rosa de Itaya atendía a la población sin recursos, posteriormente pasaría a manos del Ministerio de Guerra.

Durante los años de la Segunda Guerra Mundial el Servicio Interamericano de desarrollo, crea su primer establecimiento de salud en la calle Sargento Lores Tenazoa junto al mercado central con el nombre de Policlínico de Primeros Auxilios, mientras tanto la construcción del Hospital Apoyo Iquitos estaba en marcha; siendo inaugurado el 21 de Julio de 1945.

El 25 de agosto de 1945 se produce un incendio en el Servicio Interamericano y el Hospital Apoyo Iquitos fue ocupado totalmente. En 1947 se hace cargo del hospital Apoyo Iquitos el Dr. Jorge Atkins Morales, ese mismo año el 8 de octubre de 1947 el Dr. Jorge Atkins pasa a ser el Primer Director de la Unidad Sanitaria de Loreto por Decreto Ley siendo su ámbito de acción los actuales departamentos de Loreto, Ucayali, San Martín, Huánuco y Amazonas.

En 1953 se crearon las áreas hospitalarias con el mismo ámbito de acción y en 1970 cambia su denominación por Dirección Regional de Salud, basándose en la Unidad Sanitaria de Loreto.

En 1985 existe una transición de Delegatura a nivel nacional cambiando su denominación por unidades departamentales de salud



(UDES), para en 1990 retornar a la denominación de DISA (Dirección de Salud).

El año 2002, de acuerdo a la descentralización que hace el estado respecto a las regiones del Perú, se publica en el diario oficial El Peruano el 20 de Julio de 2002,

La ley N° 27783 “Ley de Bases de la Descentralización” que a partir de la mencionada Ley se crea la Dirección Regional de Salud Loreto, que es como actualmente se denomina.

### **2.1.2 Naturaleza y finalidad de la entidad**

La Dirección Regional de Salud Loreto, es el Órgano que por delegación de la Alta Dirección del Ministerio de Salud ejerce la autoridad de Salud en su ámbito, encargada de hacer cumplir la normatividad Técnica del Ministerio de Salud. Es órgano de línea de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno de Loreto.

Depende orgánica y administrativamente del Gobierno Regional de Loreto, técnica y funcionalmente del Ministerio de Salud; ejerce su jurisdicción como autoridad de Salud, en el ámbito del Departamento de Loreto y sobre todas las personas jurídicas que prestan atención de salud o cuyas actividades que afecten directa o indirectamente a la salud de la población, en el marco de las normas legales vigentes.

Es el órgano rector del sector salud en Loreto, su gestión está enfocada, principalmente, a la atención primaria o primer nivel de salud. La instancia está presidido por el Director Regional, y conformado por el Director Adjunto sus siete Direcciones Ejecutivas y la Asesoría legal. A la fecha la DIRESA posee 352 establecimientos de salud; tres hospitales, 52 Centros de salud y 297 puestos, de estos últimos, 263 son de categoría I-1, atendidos solo por un sanitario o enfermera, muchas veces en locales precarios construidos por las municipalidades o la misma comunidad.

El presupuesto que maneja la DIRESA Loreto, U. E. 400 Salud Loreto, incluye las fuentes de financiamiento; Recursos Ordinarios-RO, Recursos Directamente Recaudados-RDR y Donaciones y Transferencias-T y D, relacionados este último con los reembolsos del SIS.

Tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud para construir una cultura de salud y de solidaridad, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes; cumpliendo las políticas y objetivos nacionales de salud en concertación con todos los sectores públicos y privados y otros actores sociales.

La persona es el centro de su misión, a la cual se dedican, con respeto a la vida y derechos fundamentales de todos los peruanos,

desde su fecundación hasta su muerte natural, respetando el curso natural de su vida y contribuyendo a la gran tarea nacional de lograr el desarrollo de todos nuestros ciudadanos. Los trabajadores del sector salud son agentes de cambio en constante superación mejorando continuamente la calidad de su servicio para lograr el máximo bienestar de las personas.

Además tiene a su cargo la administración de los Programas Verticales (cuentas por Encargos), que están constituidos por fondos remitidos por el Ministerio de Salud, para controlar enfermedades como: Dengue, SIDA, Malaria, TBC, Cólera entre otros.

**Cuadro N° 1**

**Unidades Ejecutoras de la Región Loreto**

<b>Sector</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Unidad</b>
Región Loreto	Salud Loreto	400
Región Loreto	Salud Yurimaguas	401
Región Loreto	Salud Hospital Apoyo Iquitos	402
Región Loreto	Hospital Regional de Loreto	403
Gob. Reg. Loreto	Red de Salud Datem de Maraón	404
Gob. Reg. Loreto	Hospital Santa Gema de Yurimaguas	405

**Fuente:** Plan Estratégico Institucional de la Entidad

El local central de la Dirección Regional de Salud Loreto, se encuentra ubicada en la Av. 28 de Julio s/n Punchana – Iquitos – Perú.

### **2.1.3 Funciones**

Son funciones generales de la Entidad:

- Lograr que se cumpla la política, visión, misión, objetivos, normas Nacionales y Regionales de salud.
- Regular complementariamente, en materia de salud y evaluar el cumplimiento de las normas de salud por las entidades públicas y privadas en su jurisdicción.
- Proponer las políticas, objetivos, metas y estrategias Nacionales y Regionales de Salud a la Alta Dirección del Ministerio de Salud y al Gobierno Regional.
- Brindar en forma eficaz y oportuna, la asistencia, apoyo técnico y administrativo a la gestión de las Direcciones de Red de Salud y de los Hospitales bajo su dependencia y jurisdicción.

- Cumplir y hacer cumplir los procesos organizacionales establecidos a las entidades públicas y privadas del Sector Salud, que debe supervisar, evaluar y controlar en su jurisdicción.
- Lograr la oportuna regulación, supervisión, inspección y control del cumplimiento de las normas y procedimientos, por las personas jurídicas y naturales, en la Promoción de la Salud, la Prevención de Riesgos y Daños, la Atención de la Salud de las Personas, la Salud Ambiental, el Control Sanitario de la Producción, comercialización, dispensación y expendio de medicinas insumos y drogas y la participación en la prevención y control de emergencias y desastres.
- Dirigir y ejecutar los procesos de protección, recuperación y rehabilitación de la salud de la población, a través de los Hospitales y entidades públicas y privadas del Sector Salud en su jurisdicción.
- Proteger la vida y salud de todos los niños por nacer desde su concepción y registrarlos oficialmente como concebidos y sujetos de los derechos constitucionales.
- Promover la Salud y prevenir los riesgos y daños a la salud de la población en el marco de los objetivos a largo plazo de Perú Vida 2012 y de los Lineamientos de Política Sectorial para el período 2012-2016.
- Lograr que se capacite a las madres y familias en la estimulación prenatal, la adecuada nutrición materna y la preparación para el parto con participación paterna.
- Establecer el control prenatal y el acceso al parto institucional de todas las mujeres gestantes por las entidades competentes.
- Lograr que las personas, familias y comunidades adopten hábitos saludables y desarrollen entornos saludables.
- Implementar y cautelar el desarrollo de estrategias de Promoción de la Salud y contribuir a la construcción de una cultura de Salud basada en la familia como Unidad básica de Salud.
- Lograr que se capaciten a las familias para que ejerciten los hábitos de higiene, la estimulación temprana de los niños, la maternidad y paternidad responsable y el desarrollo en los jóvenes de las habilidades psicosociales para una vida digna y sana, en el marco de una cultura de vida y paz.
- Lograr que en la familia, escuela y comunidad, se eduque a la persona, con el fin de erradicar el consumo de drogas, tabaco y alcohol, que afecta la Salud Física y Mental de la persona, familia y comunidad, así como sobre los medicamentos, sus riesgos y su uso apropiado.

- Lograr que se incremente la actividad física, la práctica del deporte, las prácticas adecuadas de alimentación y la detección precoz, para la prevención de las enfermedades no transmisibles.
- Lograr que las familias, escuelas y comunidades integren en sus actividades la prevención de accidentes, emergencias y desastres, acordes a la situación geográfica y riesgos climatológicos.
- Lograr la inmunización de todas las personas contra las enfermedades transmisibles.
- Reducir el impacto de las emergencias y desastres sobre la Salud de la población, el ambiente y los Servicios de Salud y proteger, recuperar y mantener oportunamente la salud de las personas y poblaciones afectadas.
- Lograr el apoyo y coordinación intersectorial a nivel Regional para la Salud de la población asignada.
- Supervisar la disponibilidad, equidad, calidad, eficacia, eficiencia, productividad, economía y otros indicadores requeridos en las prestaciones de Salud de todas las entidades públicas y privadas en su jurisdicción.
- Ejecutar la habilitación, categorización y acreditación de las entidades y servicios públicos y privados de Salud, en cumplimiento a las normas pertinentes.
- Lograr que las entidades y organizaciones públicas y privadas y las personas naturales, que desarrollen actividades afines para el Sector Salud, se mantengan informadas y den cumplimiento a los dispositivos legales para la Salud.
- Lograr que toda la población cuente con información confiable, auténtica, veraz y oportuna sobre las enfermedades en la Región, así como de las medidas preventivas o de detección precoz.

#### **2.1.4 Síntesis del alcance del plan estratégico de la Entidad**

De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico Institucional de la Entidad período 2011-2014, aprobado mediante Resolución Directoral N° 238-2011-GRL-DRS-LORETO/30.01 de 9 de marzo de 2011, la misión, visión y objetivos estratégicos de la Entidad son los siguientes:

##### **Misión**

La DIRESA Loreto es una institución pública que ejerce rectoría y brinda servicios de salud en prevención, promoción recuperación y rehabilitación con atención integral, para contribuir con el desarrollo y el bienestar de la población con enfoque intercultural.

## **Visión**

La DIRESA Loreto, al 2015 es una institución rectora que gestiona servicios de salud con calidad en redes descentralizadas integrales e interculturales de la población amazónica.

## **Objetivos Estratégicos**

Para cada uno de los Objetivos Estratégicos Generales se plantea sus objetivos específicos y las actividades y/o Proyectos según Programas principales. La DIRESA Loreto tiene los siguientes objetivos estratégicos:

Planeamiento gubernamental.

Objetivo Estratégico 01. Mejorar la salud infantil.

La Diresa Loreto al 2015, contribuye a reducir un 5% la desnutrición crónica en niños y niñas menores de 5 años (Basal 23.7%. ENDES 2009).

Objetivo Estratégico 02. Mejorar la salud materna.

La DIRESA Loreto implementa un modelo de gestión para disminuir al 20% la razón de mortalidad materna actual al 2015.

Objetivo Estratégico 03. Mejorar el control de enfermedades transmisibles.

La DIRESA Loreto contribuye a la disminución de la morbilidad por TBC en 25% de la población de Loreto al 2015 (Basal 105.5x 100,000 hab. ASIS 2009).

Objetivo Estratégico 04. Mejorar el control de las enfermedades no transmisibles.

Al 2015 la mortalidad por cáncer de cuello uterino en la región Loreto se reducirá en un 20% (Basal 4 x 100,000).

Objetivo Estratégico 05.

La DIRESA Loreto en el 2015 contribuye a asegurar la existencia en el 85% del petitorio nacional de medicamentos e insumos en el 90% de EESS.

Objetivo Estratégico 06.

La DIRESA Loreto al 2015 implementará con recursos humanos profesionales en los establecimientos de salud de los 12 distritos de frontera y zonas de difícil accesibilidad geográfica.

### 2.1.5 Estructura orgánica

La estructura orgánica de la entidad de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Resolución Ejecutiva Regional N° 2885-2010-GRL-P de 22 de noviembre de 2010, vigente en el período 2011 y 2014, es la siguiente:

### 2.1.6 Presupuesto institucional del período a auditar

Según las Evaluaciones Presupuestarias Anuales correspondiente al ejercicio 2014, la entidad ejecutó ingresos y gastos, según se detalla en el cuadro N° 2:

**Cuadro N° 2**  
**Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos**  
**de los ejercicios 2014**

<b>Ingresos</b>	<b>2014 S/.</b>
<b>Ingresos por fuente de financiamiento</b>	
Recursos ordinarios	81 415 558,00
Recursos directamente recaudados	4 867 851,00
Donaciones y transferencias	14 831,374,00
Recursos determinados	0,00
<b>A: Total ingresos</b>	<b>101 114 783,00</b>
<b>Gastos por grupo genérico</b>	
<b>Gastos corrientes</b>	<b>88 304 821,00</b>
Personal y obligaciones sociales	29 391 693,00
Pensiones y otras prestaciones sociales	8 331 275,00
Bienes y servicios	44 205 410,00
Otros gastos	6 376 443,00
<b>Gastos de capital</b>	<b>4 405 108,00</b>
Adquisición de activos no financieros	4 405 108,00
<b>B: Total gastos ejecutados</b>	<b>92 709 929,00</b>
Saldo no ejecutado (A - B)	8 404 854,00

**Fuente:** Transparencia Económica Perú. Consulta amigable - Consulta de ejecución del gasto correspondiente al ejercicios 2014

**Elaborado por:** Comisión auditora.

## 2.2. ANTECEDENTES DEL ASUNTO A EXAMINAR

### 2.2.1 Base Legal

Mediante Decreto de Urgencia N° 058-2011 Dictan Medidas Urgentes y extraordinarias en Materia Económica y Financiera para Mantener y Promover el Dinamismo de la Economía Nacional, el 26 de octubre de 2011, establece medidas en materia de salud para gastos de mantenimiento de infraestructura y equipos, a nivel nacional, de los puestos y centros de salud, y los hospitales con

categoría II-1 a cargo del Ministerio de Salud, destinando recursos, para distribuir y transferir de manera directa, al personal nombrado que presta servicios en el establecimiento de salud respectivo, designado por la Unidad Ejecutora, bajo modalidad de subvenciones, a través del Pliego 011: Ministerio de Salud, Unidad Ejecutora 001 Administración Central-MINSA.

Para la aplicación de lo dispuesto en el presente Decreto, el Ministro de Salud emitió Resoluciones Ministeriales en la que aprobó medidas complementarias que incluían: la distribución, responsabilidades, procedimiento de rendición de cuentas, comités veedores, plazos, cronogramas, entre otros aspectos, así como los mecanismos de seguimiento y evaluación del mantenimiento de la infraestructura y equipamiento.

### **2.2.2 Distribución y transferencia del recurso asignado a los establecimientos de salud beneficiados**

Con Resolución Ministerial N° 804-2011/MINSA de 28 de octubre de 2011, emitido por el Ministro de Salud - Carlos Alberto Tejada Noriega, resuelve aprobar la desagregación de los recursos señalados en el artículo 27° del Decreto de Urgencia N° 058-2011, que autoriza un Crédito Suplementario en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2014,

### **2.2.3 Objetivos**

#### **2.2.3.1 Objetivo general:**

El Decreto de Urgencia N° 058-2011, dicta medidas extraordinarias y urgentes, con el objetivo de mantener y promover el dinamismo de la economía nacional, en materia de salud para gastos de mantenimiento de infraestructura y equipos, a nivel nacional, de los puestos y centros de salud, y los hospitales con categoría II-1.

#### **2.2.3.2 Objetivos específicos:**

1. Establecer las medidas necesarias a fin de ejecutar eficientemente los recursos asignados al Ministerio de Salud, a través del Decreto de Urgencia N° 058-2011, para el mantenimiento de infraestructura y equipos, a nivel nacional de los establecimientos de salud de primer nivel de atención y los hospitales con categoría II-1.

Proporcionar un instructivo de ejecución y rendición de gastos, que uniformice conceptos y criterios para permitir al personal de los establecimientos de salud responsables de los fondos objeto de subvención, el correcto y oportuno uso de los recursos transferidos en el marco del Decreto de Urgencia N° 058-2011; así como establecer pautas generales para la rendición de los gastos en

2. mantenimiento de infraestructura y equipamiento de los establecimientos a su cargo.

#### **2.2.4 Presupuesto de la entidad**

El Financiamiento para las acciones de ejecución del mantenimiento de infraestructura y equipamiento al sector salud fue mediante Decreto de Urgencia N° 058-2011 de 26 de octubre de 2011, mediante el cual autoriza un crédito suplementario en el presupuesto del sector público para el año fiscal 2014 para la región Loreto por S/. 8 755 620,00.

### **III. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL EXAMEN**

#### **3.1. OBJETIVOS**

##### **3.1.1 Objetivo general**

Verificar si cumplieron con todos los procedimientos a seguir durante la ejecución del presupuesto asignado.

##### **3.1.2 Objetivos específicos**

1. Determinar si la transferencia ha sido ejecutada acorde a la normativa del Decreto de Urgencia N° 058-2011.
2. Verificar si la ejecución y rendición del presupuesto asignado fueron realizados en la fecha estipulada.

#### **3.2. ALCANCE**

##### **3.2.1 Criterios técnicos**

En la realización del referido examen especial, en sus diferentes fases, se aplicarán las Normas de Auditoría Gubernamental - NAGU, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 162-95-CG de 22 de setiembre de 1995 y sus modificatorias, incluyendo la aplicación de procedimientos de auditoría que se consideren apropiados, a fin de obtener evidencia suficiente, competente y relevante. Asimismo, se realizará considerando lo establecido en el Manual de Auditoría Gubernamental - MAGU, aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 152-98-CG de 18 de diciembre de 1998, modificado por Resolución de Contraloría n.° 141-99-CG de 25 de noviembre de 1999.

##### **3.2.2 Período a examinar**

El examen especial comprenderá la revisión y análisis de los documentos que obran en la entidad auditada, relacionados con los asuntos que serán examinados, correspondientes al período de 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2013, pudiendo incluir la



revisión de operaciones anteriores y/o posteriores, con el fin de cumplir con los objetivos.

#### **IV. CRITERIOS DE AUDITORÍA A UTILIZAR**

La base legal que rige las actividades y operaciones de la entidad y por consiguiente la fuente de las que se obtendrán los principales criterios de auditoría, son:

##### **4.1 NORMAS GENERALES**

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Código Penal, Decreto Legislativo n.º 635 de 3 de abril de 1991.
- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n.º 27444 de 10 de abril de 2001.

##### **4.2 NORMAS ESPECÍFICAS**

- Decreto de Urgencia n.º 058-2011, que Dictan Medidas Urgentes y extraordinarias en Materia Económica y Financiera para Mantener y Promover el Dinamismo de la Economía Nacional, de 26 de Octubre de 2011.
- Directiva Administrativa n.º 186-MINSA/OGA.V.01, Directiva Administrativa que Regula Medidas Complementarias que Incluyen la Distribución, Responsabilidades, Procedimiento de Rendición de Cuentas, Comités Veedores, Plazos, Cronogramas, entre Otros Aspectos, Establecidos en el Decreto de Urgencia n.º 058-2011, aprobado con Resolución Ministerial n.º 842-2011/MINSA de 15 de noviembre de 2011 y modificado con Resolución Ministerial n.º 956-2011/MINSA de 29 de diciembre de 2011.
- Instructivo de Ejecución y Rendición de Gastos para el Mantenimiento de Establecimientos de Salud, en el Marco del Decreto de Urgencia N.º 058-2011, aprobado con Resolución Directoral n.º 550-2011/OGA-OE-SA de 7 de diciembre de 2011.
- Manual de Procedimientos Administrativos de la Entidad, aprobado mediante Resolución Ejecutiva Regional n.º 307-210-GRL-P de 9 de marzo de 2010.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Entidad y de las Direcciones de Redes de Salud de Maynas Ciudad, Maynas Periferia, Ramón castilla, Loreto, Ucayali, Requena, Alto Amazonas y Datem del Marañón, aprobado mediante Resolución Ejecutiva Regional n.º 2885-2010-GRL-P de 22 de noviembre de 2010.
- Reglamento de Organización y funciones de la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas, aprobado con Resolución Ejecutiva Regional n.º 2049-2009-GRL-P de 30 de diciembre de 2009.
- Reglamento de Organización y funciones de la Dirección de Red de Salud Datem Del Marañón, aprobado con Resolución Ejecutiva Regional n.º 2049-2009-GRL-P de 30 de diciembre de 2009.
- Manual de Organización y Funciones de la Entidad, aprobado con Resolución Directoral n.º 129-2005-GRL-DRS-L/30.01 de 14 de marzo de 2005.

### **4.3 NORMAS DE CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

- Ley del Ministerio de Salud, aprobada mediante Ley n.º 27657 de 17 de enero de 2002.
- Ley de Bases de la Descentralización, aprobada mediante Ley n.º 27783 de 17 de julio de 2002.
- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, aprobada mediante Ley n.º 27867 de 18 de noviembre de 2002.
- Crean Direcciones Regionales de Salud para mejorar prestaciones, mediante Decreto Ley n.º 20733 de 17 de setiembre de 1974.
- Delimitación de las Direcciones de Salud, Direcciones de Red de Salud y Microrredes de Salud del Ministerio de Salud, aprobado con Resolución Ministerial n.º 638-2003-SA/DM de 9 de junio de 2003.
- Reconocen que las Direcciones Regionales de Salud constituyen la única autoridad de salud en cada Gobierno Regional, mediante Resolución Ministerial n.º 405-2005/MINSA de 30 de mayo de 2005.
- Lineamientos para la Adecuación de la Organización de las Direcciones Regionales de Salud en el Marco del Proceso de Descentralización, aprobado con Resolución Ministerial n.º 566-2005/MINSA de 22 de julio de 2005.

### **4.4 NORMAS PRESUPUESTALES**

- Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, aprobada mediante Ley n.º 28411 de 6 de diciembre de 2004.
- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011, aprobada mediante Ley n.º 29626 de 9 de diciembre de 2010.
- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2012, aprobada mediante Ley n.º 29812 de 30 de noviembre de 2011.
- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, aprobada mediante Ley n.º 29951 de 3 de diciembre de 2012.

### **4.5 NORMAS DE PERSONAL: INTERNAS Y EXTERNAS**

- Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, aprobada con Decreto Legislativo n.º 276 de 6 de marzo de 1984.
- Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones, aprobado con Decreto Supremo n.º 005-90-PCM de 15 de enero de 1990.

### **4.6 NORMAS DE CONTROL**

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, aprobada mediante Ley n.º 27785 de 22 de julio de 2002.
- Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, aprobada mediante Ley n.º 28716 de 17 de abril de 2006.
- Normas de Control Interno, aprobadas con Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG de 30 de octubre de 2006.

- Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado, aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 458-2008-CG de 28 de octubre de 2008.

## V. PROGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos a ser aplicados durante la ejecución del examen especial han sido formulados de acuerdo a la Norma de Auditoría Gubernamental NAGU 2.30 y se encuentran detallados en el Programa de Auditoría que se adjunta en el **anexo n.º 1**. De ser el caso, podrá aplicarse procedimientos adicionales o complementarios, a fin de cumplir con los objetivos.

## VI. RECURSOS DE PERSONAL

Para el desarrollo del examen especial se ha previsto la participación de una comisión auditora conformada por el personal que se señala en el siguiente cuadro:

**Cuadro n.º 6**  
**Recursos de personal**

Nómina del personal	Nombres y apellidos	Profesión	Cargo en la comisión
A	Ofelia Arévalo Pérez	Licenciada en Administración	Supervisor
B	Ines Gormas Pereyra	Abogado	Auditora encargada
C	Lizceth Pilar Bardales Bartra	Contador Público	Integrante

## VII. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### 7.1 PRESUPUESTO DE TIEMPO

Para el cumplimiento de los objetivos del examen especial se estima la utilización de 65 (sesenticinco) días hábiles, distribuidos en la forma que a continuación se muestra (**anexo n.º 2**):

**Cuadro n.º 7**  
**Plazo y tiempo estimado por etapas**

Actividades	Días Hábiles	Fechas	
		Del	Al
Planificación	5	17 de	24 de

		Febrero 2014	Febrero 2014
<b>Ejecución</b>	<b>50</b>		
Trabajo de campo	39	25 de Febrero 2014	19 de mayo 2014
Comunicación de hallazgos	3	20 de mayo 2014	23 de mayo 2014
Evaluación de comentarios y aclaraciones	8	26 de mayo 2014	05 de junio 2014
<b>Informe</b>	<b>10</b>		
Redacción y supervisión del informe	8	09 de junio 2014	19 de junio 2014
Presentación y sustentación ante el jefe del OCI	1	20 de junio 2014	25 de junio 2014
Elevación del informe	1	26 de junio 2014	30 de junio 2014
<b>Total días útiles</b>	<b>65</b>		

El total de horas/hombre a insumir en el desarrollo del examen especial es de 1,570.80, de acuerdo a lo detallado en el **anexo n.º 3** y que se resume en el siguiente cuadro:

**Cuadro n.º 8**  
**Horas hombre programadas**

Nómina del personal	Cargo	Total horas hombre
A	Supervisor	522.80
B	Auditora encargada	524.00
C	Integrante	524.00
<b>Total</b>		<b>1 523.00</b>

De acuerdo a la programación de actividades, se utilizará un total de 1 523.00 horas/hombre, con un costo ascendente a S/. 23 336.00 como se detalla en el **anexo n.º 4** y se resume a continuación:

**Cuadro n.º 9**  
**Costo horas hombre**

Cargo	H/H	Costo por H/H (S/.)	Total valor H/H (S/.)	Asignación		Costo total (S/.)
				Pasajes (S/.)	Bolsa de viaje (S/.)	
Supervisor	523.60	20.80	10890.88			10890.88
Auditora encargada	523.60	12.60	6597.36			6597.36
Integrante	523.60	11.90	6230.84			6230.84
<b>Total</b>	<b>1570.8</b>	<b>45.3</b>	<b>23719.08</b>			<b>23719.08</b>

**Elaboración:** Comisión auditora.

## **7.2 INFORMES A EMITIR Y FECHA DE ENTREGA**

Como resultado del examen especial, se emitirá el informe de auditoría de acuerdo a lo regulado por la Norma de Auditoría Gubernamental - NAGU 4.40, Contenido del Informe y el Manual de Auditoría Gubernamental - Sección 740, a los 65 días útiles de iniciada la acción de control.

Asimismo, si en la ejecución del examen especial se evidencian presuntas responsabilidades administrativas funcionales por la comisión de infracciones graves y muy graves, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley n.º 29622, y su reglamento, se recomendará que el informe con los recaudos y evidencias documentales correspondientes sea de conocimiento del Órgano Instructor de la Contraloría General de la República.

Igualmente, si se evidencian indicios razonables de comisión de delito y la existencia de perjuicio económico, se emitirá(n) el(los) informe(s) especial(es) correspondientes, de conformidad con lo establecido en la Norma de Auditoría Gubernamental - NAGU 4.50 "Informe Especial", aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 162-95-CG de 22 de setiembre de 1995 y sustituida por la Resolución de Contraloría n.º 012-2002-CG de 21 de enero de 2002.

## **7.3 FORMATO TENTATIVO DEL INFORME**

Según lo establecido en la Norma de Auditoría Gubernamental - NAGU 4.40, Contenido del Informe, el formato tentativo del informe resultante a emitirse será el siguiente:

### **I. INTRODUCCIÓN**

1. ORIGEN DEL EXAMEN
2. NATURALEZA Y OBJETIVOS DEL EXAMEN
  - 2.1 NATURALEZA
  - 2.2 OBJETIVO GENERAL
  - 2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. ALCANCE DEL EXAMEN
4. ANTECEDENTES Y BASE LEGAL DE LA ENTIDAD
  - 4.1 ANTECEDENTES DE LA "ENTIDAD"
  - 4.2 ANTECEDENTES DEL ASUNTO A EXAMINAR
  - 4.3 BASE LEGAL
5. COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS
6. MEMORÁNDUM DE CONTROL INTERNO
7. OTROS ASPECTOS DE IMPORTANCIA

### **II. OBSERVACIONES**

### **III. CONCLUSIONES**

### **IV. RECOMENDACIONES**

Punchana, de diciembre de 2013

**Lic. Adm. Ofelia Arevalo Perez**      **Abog. Inez Gormas Pereyra**  
 Supervisor                                      Auditora Encargada

**OFELIA ARÉVALO PÉREZ**

Licenciada en Administración de Empresa desde hace 22 años.

Nació en Pucallpa un 08 de diciembre de 1965, hija del señor Mario Arévalo Tello y la Señora Rosa Aurora Pérez de Arévalo.

Sus estudios de inicial, primaria y secundaria los realizó en su ciudad natal.



Terminada su secundaria fue a estudiar en el Instituto Metropolitano de Lima la carrera técnica de Análisis de Sistema, regresando luego a su ciudad natal, para laborar en el Vicariato Apostólico de Pucallpa y paralelo a ello postuló e ingresó a la Universidad Nacional de Ucayali (UNU) en la carrera de Administración.

Durante los años de estudios universitarios, fue muy activa y participativa lo que le llevó a que la eligieran como secretaria de asuntos femeninos del tercio estudiantil de la UNU.

Se graduó y colegió como Licenciada en Administración y empezó a ejercer su carrera profesional, siendo la Administradora del Hospital Regional de Pucallpa, de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas; así como Asesora Administrativa del Director Regional de Salud Ucayali.

A partir del 2004 la Contraloría General de la Republica la encargo como jefe del Órgano de Control Institucional de la Dirección Regional de Salud Loreto, cargo que lo ejerció hasta diciembre del 2017. Actualmente es la Coordinadora General de Control Interno de la Dirección Regional de Salud Loreto, por su dominio en los temas de Auditoria Gubernamental y se caracteriza por estar siempre estudiando diversos temas de especialización y diplomados.

Fue Decana del Colegio Regional de Licenciados en Administración de Loreto (CORLAD Loreto) y por su exitosa gestión a la fecha es muy bien recordada, ya que construyo su local e institucionalizo al mencionado colegio profesional.





ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAGÍSTER

En el Salón de Grados de la Escuela de Postgrado, siendo las 10:30hs., del día lunes 11 de julio del 2016; ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Mg. Eudósio Ramírez Tabraj	Presidente
Mg. Zenón Cielo Malpartida	Secretario
Dr. Humberto Benancio Valdivia	Vocal

El (la) aspirante al Grado Académico de Magíster en Contabilidad – Mención en: Auditoría, Don (ña) Ofelia AREVALO PÉREZ.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO PARA EVALUAR LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL EN EL PERIODO 2014 EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO"

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente. Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Magíster, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Diecisiete (17)

Equivalente ha APROBADO, por lo que se recomienda (Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 12:30 PM Horas del 11 de Julio del 2016.

PRESIDENTE  
DNI N° 28083399

SECRETARIO  
DNI N° 22475231

VOCAL  
DNI N° 22407785



# AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: OFELIA AREVALO PEREZ

DNI: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono de casa: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_

Oficina: \_\_\_\_\_

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>	
Maestría:	<u>CONTABILIDAD</u>
Mención:	<u>PUBLICIDAD</u>

Grado Académico obtenido: P

MAESTRO

Título de la tesis:

LA AUDITORIA DE DESEMPEÑO PARA EVALUAR LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL EN EL PERIODO 2014, EN LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD LORETO.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web [repositorio.unheval.edu.pe](http://repositorio.unheval.edu.pe), por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año    ( ) 2 años    ( ) 3 años    ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 21/09/18

  
Firma del autor