

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**LA AUDITORIA DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA DEL VALLE
HUANUCO, PERIODO 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

TESISTA

LOARTE ALVARADO, Lorenzo Alex

ASESOR

Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS

HUÁNUCO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, mi esposa, hijos hermanos, por sus sabias enseñanzas, ejemplo de calidad y dignidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su generosidad, a las autoridades, docentes y personal administrativo de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL.

A mi Asesor en esta investigación, Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS.

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
INTRODUCCIÓN	v
RESUMEN	viii

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Identificación del problema concreto con referencia regional y nacional.	
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas Específicos	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4 Importancia de la Investigación	5
1.5 Factibilidad (académica, apoyo institucional, económica y pertinencia)	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Breve referencia histórica evolutiva de la gestión del cambio	7
2.2 Antecedentes de la investigación	14
2.3 Marco conceptual o aspectos teóricos, de las variables	18
2.4 Definición de Términos	26
	28

CAPÍTULO III
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Método, nivel de investigación	28
3.2 Operacionalización de la hipótesis y variables	28
3.3 Población	31
3.3.1 Muestra	31
3.3.2 Delimitación geográfico-temporal y temática	32
3.3.2 Técnicas e instrumentos	33
	37

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados	34
4.2 Discusión de Resultados	70
CONCLUSIONES	74
SUGERENCIAS	76
BIBLIOGRAFÍA	77

INTRODUCCION

La Investigación denominada: LA AUDITORIA DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA DEL VALLE HUANUCO, PERIODO 2018, se fundamenta en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle es el órgano de Gobierno Local emanada de la voluntad popular, tiene personería jurídica de derecho público y con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos municipales de su competencia, y ejerce las funciones y atribuciones que le señala la Constitución y la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y otras disposiciones complementarias. Artículo 2º.- La Municipalidad Distrital de Santa María del Valle ejerce jurisdicción en el distrito de Santa María del Valle, dentro de las competencias descritas en la Ley orgánica de Municipalidades. Son fines de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, el desarrollo humano, social, económico y cultural sostenible del distrito, asegurando una eficiente prestación de los servicios públicos locales que satisfagan las necesidades de salubridad, desarrollo de vivienda, abastecimiento, seguridad, cultura, recreación, transporte y comunicaciones; así como promoviendo la representación política y organizacional de los vecinos del distrito, mediante programas de participación vecinal.

Los Servicios Públicos Locales que ofrece Saneamiento Ambiental, Salubridad y Salud. Tránsito, Circulación y Transporte Público. Educación, Cultura, Deporte y Recreación. Programas Sociales, Defensa y Promoción de Derechos Ciudadanos. Seguridad Ciudadana. Abastecimiento y

Comercialización de Productos y Servicios. Registros Civiles, en mérito a convenios suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a Ley. } Promoción del Desarrollo económico local para la generación de empleo. Otros Servicios Públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional. Protección y Conservación del Ambiente. Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental, en concordancia con las políticas, normas y planes regionales, sectoriales y nacionales. Proponer la creación de áreas de conservación ambiental. } Promover la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles. Participar y apoyar a las comisiones ambientales regionales, en el cumplimiento de sus funciones. Coordinar con los diversos niveles de gobierno nacional, sectorial y regional, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental, en el marco del sistema nacional y regional de gestión ambiental. En materia de Desarrollo y Economía Local. Planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local. Fomento de las Inversiones privadas en proyectos de interés local. Promoción de la generación de empleo y el desarrollo de micro y pequeña empresa urbana o rural. Fomento de la artesanía. Fomento del turismo local sostenible. Fomento de programas de desarrollo rural En Materia de Participación Vecinal. Promover, apoyar y reglamentar la participación vecinal en el desarrollo local. Establecer instrumentos y procedimientos de fiscalización. Organizar los registros de organizaciones

sociales y vecinales de su jurisdicción. En Materia de Servicios Sociales Locales. Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social. Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, y otros que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población. Establecer canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales. Difundir y promover los derecho del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor; propiciando espacios para la participación a nivel de instancias municipales.

RESUMEN

La investigación denominada: LA AUDITORIA DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA DEL VALLE HUANUCO, PERIODO 2018, ha planteado como **problema general:** ¿De qué manera la Auditoria del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, Periodo 2018? . Como **problemas específicos:** ¿Cuáles son las características que presenta la Auditoria del Desempeño en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, Periodo 2018? . ¿Cuáles son los niveles de Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, Periodo 2018? .¿Cuál es la situación real de la Auditoria del Desempeño en el entorno con la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, Periodo 2018? En cuanto a sus objetivos, hipótesis planteadas con los resultados obtenidos en la presente investigación tenemos: **Hipótesis general:** La Auditoria del Desempeño se relaciona significativamente con la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco. Hipótesis **específicos:** Existen características que presenta la Auditoria del Desempeño en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Los niveles de Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Los modelos de Auditoria del Desempeño permiten

optimizar la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle.

Finalizo con precisión los resultados obtenidos; Con el objetivo general: Establecer de qué manera la Auditoria del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, queda demostrado de manera contundente en vista que en los cuadros números 18 y 36 respectivamente la relación, Se concluye que existe na relación positiva de 53,52% en escalas de evaluación superiores a la escala de evaluación normal, en cuanto a las variables de investigación. Como también otra relación de 46,48% evaluadas en escalas inferiores a la escala normal.

Con el objetivo específico 1: Identificar cuáles son las características que presenta la Auditoria del Desempeño en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Se identifica que de 213 servidores encuestados, el 16.90% (36) de los servidores consideran En términos generales la Auditoria del Desempeño es excelente, 25.35% (54) es bueno, 6.10% (13) es regular, 23.00% (49) es malo y el 28.64% (61) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron En términos generales la Auditoria del Desempeño es pésimo en la Municipal distrital de Santa María del Valle.

Con el objetivo específico 2: Identificar los niveles de Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Se identifica que:de 213 servidores encuestados, 11.74% (35) de los servidores consideran en términos generales la Gestión de Calidad de Servicios es excelente, 16.90% (36) es bueno, 30.05% (64) es regular, 10.80% (23) es

malo y el 30.52% (65) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron en términos generales la Gestión de Calidad de Servicios en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es pésimo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1.IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA CONCRETO CON REFERENCIA REGIONAL Y NACIONAL.

La organización de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle en el ejercicio de sus funciones considera como valor: a) El Bien Común: Las autoridades, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad tienen como la más alta prioridad de sus acciones lograr el bienestar integral y permanente de los vecinos de la ciudad. b) La Transparencia: Institucionalizar la información abierta a la ciudadanía a través de los portales electrónicos en Internet o cualquier otro medio de acceso a la información pública para la difusión de los planes, presupuestos, objetivos, metas y resultados. c) La Democracia Participativa: Las autoridades, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad realizan una gestión democrática y participativa, en todos los niveles de la organización, integrando cada vez más a los miembros de la comunidad en la gestión municipal, como expresión de una cultura superior al servicio de la democracia local. d) La Honestidad: Los miembros de la Municipalidad realizan sus acciones con honestidad y coherencia entre sus pensamientos, palabras y acciones; generando legitimidad y confianza en relación con los vecinos de la ciudad. e) La Cooperación: La Municipalidad sustenta su accionar en la valiosa individualidad de sus autoridades,

funcionarios y trabajadores, pero valora mucho más el esfuerzo cooperativo para el logro de los fines y objetivos del gobierno local. f) La Responsabilidad: Las autoridades, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad, tienen la autoridad necesaria para realizar su trabajo y cumplir sus funciones en beneficio de la comunidad, en concordancia con los valores de bien común y la gestión democrática y participativa, en tal sentido cada uno debe responder por sus actos y asumir la responsabilidad que corresponda de acuerdo a sus funciones en la Excelencia en el Trabajo: Las autoridades, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad promueven y desarrollan sus acciones con miras al logro de la excelencia en la calidad y cantidad de trabajo al servicio de los vecinos de la ciudad.

Santa María del Valle es una Municipalidad de reconocida a nivel nacional, líder en el Perú por su modelo de gestión democrática, participativa, transparente y constructora de ciudadanía, guiada por el Plan Integral de Desarrollo Concertado y en cogestión con actores públicos y privados. Es una localidad moderna e interconectada vialmente y en comunicaciones, con desarrollo tecnológico de punta. Trabaja articuladamente a nivel de la sierra central y costa siendo líder en la producción de papas, maíz y otros productos de aceptación nacional. Genera trabajo para sus conciudadanos en toda la cadena productiva de sus principales productos. Brinda servicios de calidad a los ciudadanos y

ciudadanas. Su personal es solidario, altamente calificado, competente innovador e identificado con su institución y su ciudad.

La Municipalidad Distrital de Santa María del valle es el órgano de Gobierno Local, sus acciones se guían por el Plan Integral de Desarrollo Concertado. Sus roles principales son: representar al vecindario consolidando la participación democrática, prestar servicios de calidad, promover la igualdad de oportunidades, el desarrollo económico, social y ambiental mediante un manejo responsable y transparente de los recursos públicos; articula los esfuerzos de las instituciones del sector público, privado y de la cooperación internacional en un modelo de cogestión.

Históricamente se formó el 13 de setiembre de 1,539, con el nombre de «Nuestra Señora de Mont-Serrat de Coni» y en los primeros años de la época de la Independencia Nacional, como distrito, en el dominio español del Gobernador Francisco Pizarro. Entre los principales pueblos tenemos: Pachabamba, Pomacucho, San Sebastián de Quera, Santiago de Llacón, Santa María del Valle, Santa Rosa de Sirabamba, San Pedro de Choquecancha, Huarapa, San Isidro de Visag, Santa Isabel y anexos, San Juan de Marambuco, San Isidro de Capillapampa, Ratacocha, Taulligán, Llacón, San Juan Pampa y otros.

La auditoría del desempeño como la calidad de vida de las personas tiene una relación directa con el entorno en el que vive: si es un espacio limpio, con alumbrado público, con agua y desagüe; con parques o lugares de esparcimiento; con mercados y camales controlados y limpios. Algunos de estos servicios son incluso “Necesidades Básicas”. Las propiedades (las

casas) tendrán más o menos valor dependiendo de la calidad del entorno en donde se ubican. Todos estos servicios dependen de la acción municipal; son uno de los elementos centrales de su misión. Es a través de ellos que las municipalidades inciden directamente en la calidad de vida de las personas; por ellos reciben muchas presiones y la manera cómo dan estos servicios influye en el juicio que las poblaciones hacen de sus autoridades municipales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General:

¿De qué manera la Auditoria del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, Periodo 2018?

1.2.2. Problemas Específicos:

¿Cuáles son las características que presenta la Auditoria del Desempeño en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, Periodo 2018?

¿Cuáles son los niveles de Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, Periodo 2018?

¿Cuál es la situación real de la Auditoria del Desempeño en el entorno con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, Periodo 2018?

1.3. OBJETIVOS

General:

Establecer de qué manera la Auditoria del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco.

Específicos:

Identificar cuáles son las características que presenta la Auditoria del Desempeño en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle.

Identificar los niveles de Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle.

1.4. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:

Teóricamente, la investigación ha permitido como evaluar los indicadores de desempeño existentes, sus logros, la pertinencia de los sistemas de control para medir, reportar y monitorear la efectividad, evaluar el cumplimiento de las leyes y regulaciones relacionados directamente con la auditoria del desempeño en la gestión de servicios de calidad, de igual modo se va ha planteado los nuevos enfoques de la auditoria desde la perspectiva de la contraloría general de la república.

Académicamente la investigación aporta con nuevos conocimientos, propuestas, diseños en gestión municipal, consecuentemente sirve para la formación de profesionales en diferentes áreas a nivel de pre y post grado.

Técnicamente la investigación se enfoca en una lógica matemática de investigación, esto es muy importante en el proceso metodológico de la investigación.

1.5. FACTIBILIDAD (*ACADÉMICA, APOYO INSTITUCIONAL, ECONÓMICA Y PERTINENCIA*)

Como profesional y empleado en área de investigación fue factible, por las experiencias, así como el apoyo de los docentes de la UNHEVAL a nivel de Pre Grado, como de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. La parte económica lo asumo en mi condición de graduando y por la función profesional que ostento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. BREVE REFERENCIA HISTÓRICA EVOLUTIVA DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO

A. Antecedentes Históricos de la Auditoría

Evolución de la Auditoría: La auditoría según plantean algunos auditores se practicaba aún antes de crearse la escritura. En las civilizaciones del antiguo oriente Egipto, Grecia, Roma e incluso la India, se han podido encontrar vestigios de la misma. Con el advenimiento de los antiguos estados e imperios se hallan huellas de sistemas de controles en las cuentas públicas. Los egipcios, griegos y romanos ejercieron sus controles sobre sus agentes financieros. Si bien en un principio de la auditoría se empieza en las funciones de la administración pública hay indicios de que desde época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores en los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el Auditor, persona competente que oía las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito. Es así como el término Auditoría se origina hace varios siglos en el vocablo AUDITORE que significa oír.

En Inglaterra en el siglo XIII y XIV existen algunos antecedentes que permitieron establecer las causas que dieron origen a esta profesión que son las siguientes: la necesidad de comprobar la honestidad de aquellos que administraban los bienes y dinero de otros, el deseo de los

administradores de que su honradez quedase comprobada y la falta de conocimiento en general, para rendir informes y cuentas de la gestión realizada. Su objetivo era principalmente la detección y prevención de errores, sin embargo fue modificándose hasta el cerciorarse de las condiciones financieras actuales de las ganancias de una empresa y la detección y prevención del fraude, siendo este objetivo menor. Este objetivo evolucionó notablemente en las primeras cuatro décadas del pasado siglo, hacia un objetivo más profesional como es el de determinar y dar fe pública sobre la presentación razonable de los estados financieros. A fines de la década de 1940 los analistas financieros y los banqueros expresaron el deseo de tener información que permita realizar una evaluación administrativa. Hoy día, inversionistas, entidades del gobierno y público en general, buscan información con el fin de juzgar "la calidad de la administración ". Ya en 1960 se plantea en la literatura la necesidad de darle un mayor alcance al objetivo de la auditoría, en función del "Hombre de Negocios" y se comienza a señalar la importancia de que sea más útil al desarrollo de los entes públicos o privados, ampliando la cobertura de su acción al examen de las operaciones en términos de eficacia, economía y eficiencia. Surge así otro tipo de auditoría que se le denomina auditoría operacional o de gestión. En la actualidad, va siendo creciente la necesidad de examinar y valorar la calidad de los administradores y de los procesos mediante los cuales opera una organización. Mediante la auditoría de gestión se pueden conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la empresa. Es

indispensable valorar la importancia de los problemas, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e implantarlas. Desde finales de la década de los años sesenta hasta la época actual se ha impuesto como horizonte de la auditoría la evaluación de la gestión de las entidades públicas, mediante exámenes con un enfoque integral, que incluyen los aspectos de cumplimiento financiero y operacional. El objetivo de la auditoría evolucionó del propósito de descubrir fraudes, al examen de las operaciones para mejorar la eficiencia de las organizaciones.

B. Antecedentes Históricos de la Gestión Calidad de Servicios

La calidad en la producción siempre ha estado presente en la historia humana, sin embargo, su definición y concepto básico ha variado según las condiciones existentes en el contexto en que se desarrollan los acontecimientos. Esto por cuanto el concepto ha ido evolucionando de manera paralela a los avances técnicos y tecnológicos que la humanidad ha ido alcanzando.

Así cuando se estaba en la época artesanal lo que se buscaba era satisfacer el pedido del cliente, además de que el artesano quedara satisfecho de su trabajo, obteniendo un producto o artículo único. Según Nava Carbellido existen cuatro etapas en cuanto a la evolución de la gestión de calidad, que son: 1. La inspección de la calidad. 2. El control estadístico de la calidad. 3. El aseguramiento de la calidad. 4. La administración de la calidad total.

La primera etapa se da a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, cuando el concepto de calidad se asoció con lograr producir lo que se necesitara y que al final del proceso se inspeccionara cada producto terminado, desechando aquello que no cumpliera con los requerimientos determinados de la organización.

El gran exponente de este periodo fue Frederick W. Taylor¹, quien sentó las bases de la organización científica del trabajo y que defendía que el principal objetivo de la administración debía ser asegurar el máximo de prosperidad, tanto para el empleador como para el empleado y fue de los primeros en utilizar los estudios de movimientos y tiempos aplicados a los procesos industriales. Dentro de sus aportes está la diferenciación que hace entre quienes ejecutan los procesos y quienes controlan los procesos.

De igual manera fue importante el aporte de Henry Ford, con el desarrollo de su línea de montaje, que necesitaba piezas que fueran intercambiables, y por lo tanto, introducía el concepto de requisitos mínimos y tolerancias permitidas. En esta etapa se inspeccionaba el 100% de la producción, con un alto costo económico y de tiempo.

Con los cambios sociopolíticos que se dieron a principios del siglo XX que desembocaron en las guerras mundiales, el concepto de calidad varió hacia la búsqueda de lograr obtener el objeto deseado en el momento justo y en la cantidad justa, introduciendo la segunda etapa en la evolución de la gestión de calidad, el control estadístico de la calidad. Esto se hizo más patente durante la Segunda Guerra Mundial en la cual era necesario contar con suficiente armamento para poder atacar y defender cuando fuera pertinente,

además de la necesidad de que este armamento no sufriera desperfectos o, peor aún, ocasionara accidentes o muertes en el bando propio por su uso en combate o entrenamiento. En el periodo entre guerras apareció la figura de W. A. Shewhart³. En 1931 publica “Economía de control de calidad en los productos fabricados”, en el cual utiliza el control estadístico de la calidad como medio para crear los gráficos de control que permiten determinar si un proceso se encuentra funcionando dentro de sus requerimientos. En su libro Shewhart demuestra que existen variaciones en los procesos que imposibilitan que se haga siempre igual, por lo que propone buscar límites aceptables para la producción, o límites de aceptación, que podían visualizarse a través de los gráficos de control. Una vez que en 1945 se terminó la guerra, muchos países volvieron al método de trabajo predominante durante la época de la Revolución Industrial, el cual era producir y producir hasta satisfacer la demanda de muchos productos que habían dejado de hacerse debido al desvío de materias primas hacia la producción militar. Sin embargo, en Japón se gestó un cambio en esta mentalidad debido a los aportes de W. Edwards Deming⁴, Joseph Juran⁵ y otras personas; enviadas a ayudar en la reconstrucción del país oriental después de su derrota en la guerra. En los inicios de la década de 1950, ellos introdujeron técnicas y nociones sobre calidad distintas a las que estaban siendo utilizadas en el resto del mundo junto con lecciones estructuradas sobre los problemas y enfoques de cómo resolverlos. Esta es la etapa del aseguramiento de la calidad.

Ellos, junto con la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros), empezaron a diseminar la idea de hacer las cosas bien desde la primera vez, para así disminuir costos, satisfacer al cliente y lograr un nivel de competitividad acorde a las exigencias del mercado, con lo cual diferenciaron esta etapa de la evolución de la gestión de calidad, ya que además de contar con límites de aceptación, buscaban controlar y minimizar el efecto de las causas de esos problemas o variaciones que presentó Shewhart.

Deming era un discípulo de Shewhart, quien había creado un ciclo de mejora conocido ahora como Ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), o PHVA por sus siglas en español (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) o Ciclo Deming, debido a que fue él quien lo dio a conocer a nivel mundial (Ver Figura 1). Además desarrolló 14 puntos para mejorar la administración de las organizaciones y enunció las 7 enfermedades mortales que atacan. Juran fue quien puso en boga los trabajos sobre la repartición de la riqueza de Vilfredo Pareto⁶, pero extendiendo su área de acción al campo de la calidad, e inclusive demostrando su aplicabilidad universal, hablando de “los pocos vitales y los muchos útiles”. Como parte de su trabajo creó la Trilogía de Juran⁸: planeación de la calidad, control de la calidad y mejoramiento de la calidad; como herramienta de producción. Durante el tiempo que estuvieron en Japón tuvieron contacto con quienes hoy en día se denominan los “gurús” japoneses de la calidad: Kaoru Ishikawa, Shigeo Shingo, Gen'ichi Taguchi. Ishikawa fue el formulador de los círculos de calidad en 1962, como método para la resolución de problemas, y creó el

Diagrama Causa-Efecto (Diagrama Ishikawa) para determinar las fuentes raíz de los problemas.

Shigeo Shingo utilizó y fomentó la filosofía *Poka-Yoke*, o a prueba de errores, para los procesos industriales, con el fin de detectar fallas en la producción por medio de mecanismos de inspección, y junto a Taiichi Ohno creó el sistema *Just In Time* (JIT, Justo a tiempo). Taguchi¹¹ fue uno de los pioneros en el uso del diseño de experimentos para analizar el efecto de las variables en los procesos industriales.

Ellos, junto con otras personas, empezaron lo que se conoce como el Aseguramiento de la Calidad, que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, implementación y ejecución de políticas de calidad en la empresa. Con ello lo que se buscaba era satisfacer al cliente, prevenir errores, reducir costos y ser competitivo en el mercado.

El desarrollo industrial y tecnológico de Japón fue ciertamente local, ya que mientras ellos como país lograban avanzar en técnicas de aseguramiento de la calidad y en gestión de la calidad; Occidente seguía sumido en la producción para satisfacer demanda y obtener ganancias. Esto dio pie al Control Total de Calidad, o Administración Total de la Calidad (TQM por sus siglas en inglés), cuarta y última etapa de la evolución de la gestión de calidad según Nava Carbellido, que buscaba la satisfacción permanente de las expectativas de los clientes, tanto externos como internos, así como la aplicación del *Kaizen*, o mejora continua, donde con pequeños cambios se producen mejoras de manera sostenida a lo largo del tiempo.

En 1956 Armand V. Feigenbaum publicó el libro *Total Quality Control*, en el que señala que la calidad debe extenderse a todas las áreas de la organización, donde por medio de la calidad total se puede llegar a la excelencia corporativa.

Dentro de este periodo surgen los modelos de excelencia, tales como el Modelo Deming, el Modelo Malcolm Baldrige, el Modelo EFQM, la norma ISO 9000, entre otros.

John Oakland conjuntó las ideas más representativas de la calidad, según los diferentes expertos mundiales, en un modelo que llamó calidad total en su libro *Administración Total de la Calidad* en 1993. Así, según la Sociedad para la Promoción y Reconstrucción Industrial, la calidad total es una conjunción de ideas que forman “un sistema de gestión o filosofía gerencial a través del cual las organizaciones satisfacen las necesidades y expectativas del usuario, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de los que disponen: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc.”

Sin embargo, esto no ha terminado y el concepto de calidad sigue evolucionando, por lo que es un esquema abierto y variable, que va respondiendo a las necesidades de la sociedad y que cambia según los adelantos tanto teóricos como prácticos.

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- 1. Carrillo Villarán, Patricia; Chang Milla, Mariela; Huaraz Zuloaga, David: Villegas Ausejo, Patricia de la ESCUELA DE POSTGRADO de**

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas del Programa de Maestría en Administración de Empresas, 2005- Magister en Administración de Empresas- Outsourcing a Logística de Entrada Aceros Arequipa: Presenta el estudio realizado en el presente trabajo de Tesis ha buscado determinar si existe una posibilidad real de aplicar el outsourcing en la logística de entrada de Corporación Aceros Arequipa (CAASA). El alcance de la tesis ha comprendido desde la sustentación teórica de los beneficios de esta herramienta hasta la realización de un concurso de ofertas entre postores seleccionados en base a una metodología desarrollada por los autores. Dentro del estudio también incluimos el diseño y elaboración de los documentos necesarios para formalizar la relación entre el proveedor de outsourcing y CAASA (bases del concurso, contrato, etc) así como también proponemos las bases para la implantación y el seguimiento del outsourcing. CAASA es una corporación líder en el Perú dedicada a la elaboración e importación de productos de acero. Dentro de su cadena de valor existen dos procesos logísticos esencialmente críticos: la logística de salida (distribución de sus productos terminados) y la logística de la chatarra, como insumo (escaso y fundamental para sus procesos siderúrgicos), realizada principalmente en el puerto de Pisco y las fronteras con Chile y Bolivia. Asimismo, existe otro proceso logístico de menor criticidad que es el llevado a cabo en el puerto del Callao a través del cual se importan insumos diversos, con excepción de un porcentaje menor de la chatarra importada. Demostramos que existe un potencial de mejora en la gestión en la posibilidad de tercerizar dicha logística. Si bien la logística de

entrada es un paso crucial para las actividades de CAASA, son un conjunto de procesos que no requieren necesariamente de la participación directa de la empresa para lograr una alineación con su principal estrategia competitiva: el liderazgo en costos. La tercerización de la logística de entrada en el Callao supone la reconfiguración de algunas actividades internas de la empresa, principalmente relacionadas al área de importaciones, unidad responsable de gestionar y supervisar los procesos de importación a través del puerto del Callao, pero también existen otros impactos menores en áreas de soporte administrativo. Cuando valorizamos estos efectos de un eventual proceso de outsourcing, llegamos a la conclusión que los principales costos asociados a las actividades tercerizables de la logística de entrada son los costos variables, es decir, aquellos que provienen de pagar a los operadores de la cadena logística (embarcadores, aduanas, etc) por el volumen movilizado desde el exterior hacia el Callao. Esto nos lleva a concluir que la justificación económica del outsourcing será definida principalmente por las tarifas que puedan ofrecer los operadores logísticos interesados en ofrecer este servicio a CAASA.

- 2. Otras investigaciones relacionadas tenemos de:** FOURNIES, F. Técnicas de dirección del personal. De. Mc.Graw-Hill, 1991. GRAIG-COOPER, M. y DE BACKER, P. Auditoría de gestión. Barcelona: Ed. Folio, 1994. HEVIA, E. Manual de auditoría interna. Enfoque operativo y de gestión. Barcelona: Ed. Centrum técnicas y científicas, 1989. MAS, J. y RAMIO, C. Técnicas de auditoría operativa aplicadas a la Administración Pública. Ed. Generalitat de Catalunya, 1992 MORGAN, G. Imagenes de la

organización. Madrid: Ed. Ra-Ma, 1990. TERMES ANGLÉS, F. La auditoría de performance en el sector público. Madrid: Ed: Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, 1991. TRIGUEROS, J.A. y REIG, J. Técnicas y procedimientos de auditoría operativa. Madrid: Revista técnica del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, 1996. PRADO, J.M. y GONZALEZ, M.I. Hacia una formulación de la auditoría no financiera: La auditoría de gestión. Madrid: Revista técnica del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, 1996. 14 -14-.

3. GESTION ACADÉMICA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

APARICIO POMARES DE HUÁNUCO PERÍODO 1995-2002, desarrollado en el año 2003, por el Profesor Juan García Céspedes, siendo una de las conclusiones , los documentos de gestión proyecto de desarrollo institucional , plan anual, plan estratégico desactualizados e inconcluso, solo sirven como documentos formal de gestión, más no sirven como herramientas de gestión , dado a que no responden a la realidad de su institución , de tal manera que la gestión administrativa y académica se ubica en el rango de malo a peor, asimismo concluye que la formación académica que se brinda al estudiante es inadecuado, que no garantiza su realización profesional, siendo la calidad como proceso deficiente y una educación no pertinente, oscila en el rango regular y malo.

4. Ortega Galarza, Edwin. La Auditoria de Gestión como mecanismo para evaluar la administración de una universidad del Estado. Tesis Doctoral. Universidad “Inca Garcilozo de la Vega. Lima, Perú. 2003.

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

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

2.3. MARCO CONCEPTUAL O ASPECTOS TEÓRICOS, DE LAS VARIABLES

A. DE LA AUDITORIA DEL DESEMPEÑO

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

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

2. AUDITORIA DE DESEMPEÑO

Son el examen objetivo, sistemático, multidisciplinario, propositivo, organizado y comparativo de las actividades gubernamentales enfocadas ala ejecución de una política pública, general, institucional, sectorial o regional, así como de aquellas inherentes al funcionamiento de los entes públicos, a nivel institucional, de programas, de proyectos o de unidad administrativa. Miden el impacto social de la gestión pública y comparan lo propuesto con lo alcanzado. Dicho examen incluye la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Las auditorías de desempeño se estructuran sobre los principios de rendición de cuentas, fiscalización y transparencia. Comprueban el impacto o beneficio de las políticas públicas o institucionales sobre la población objetivo, por lo que valoran el grado de satisfacción ciudadana. También, analizan el desempeño de los actores en las instituciones

públicas, tanto de los encargados de poner en práctica la política institucional como de los operadores. Las auditorías de desempeño evalúan la eficiencia, la eficacia y la economía del que hacer público. Eficiencia: Medida por la fidelidad de la operación al diseño del programa, comparada con las mejores prácticas administrativas. Eficacia: Medida por resultados. Economía: Medida por el costo de la política pública

3. CLASES DE AUDITORÍA:

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

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

Ministerio de Finanzas, La Inspectoría General del Ejército, La Superintendencia de Compañías, La Superintendencia de Bancos, entre otros.

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

Auditoría Administrativa u Operacional: Es el examen y evaluación que realiza el auditor en un organismo público o privado, con el propósito de establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía logradas por la administración. Está dirigida a la planificación, organización, dirección, control interno y empleo apropiado de los recursos, a través de la determinación de las áreas críticas o aspectos concretos en los cuales se puede introducir mejoras mediante la formulación de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones contenidos en el informe.

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

correspondiente informe que debe contener comentarios, conclusiones y recomendaciones”.

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

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

4. EL CONTROL:

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

5. Clasificación: SEGÚN QUIEN LO EJERCE:

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

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

Los controles internos financieros incluyen además controles de los sistemas de autorización, aprobación y segregación de deberes en las de: registro e información contable, custodia de recursos y controles físicos sobre dichos recursos.

Control Interno Administrativo: Comprende el plan de organización, los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión, transacciones y actividades de la gerencia de manera que se fomente la eficiencia en las operaciones, observancia de la política prescrita y logro de las metas y objetivos programados. El cuidado de los recursos, y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad de los miembros de la alta gerencia y para cumplir con esta responsabilidad

es necesario mantener un adecuado control interno administrativo. La ausencia de este control refleja una administración débil e inadecuada.

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

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

6. CALIDAD DE VIDA

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

B. DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Calidad

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

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

Calidad de servicio

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

instalaciones, herramientas y equipo usados para proporcionar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático, y la apariencia del personal (p. 27).

2.4. DEFINICION DE TERMINOS

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

Auditoría al Desempeño, una auditoría de desempeño es un examen objetivo y sistemático de la evidencia, para efectos de ofrecer una evaluación independiente del desempeño de la Administración Pública Gubernamental. Está se estructura sobre los principios de rendición de cuentas, fiscalización y transparencia. Se realiza con enfoques multidisciplinarios, con rigor metodológico, imparcialidad, independencia, confidencialidad, objetividad, actitud constructiva e integridad.

2. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

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

3. GESTION DE CALIDAD

La gestión de calidad es un campo maduro de investigación, con un amplio cuerpo de literatura. Por esta razón, el objetivo en este trabajo no es proporcionar una revisión exhaustiva de toda la literatura existente. Nuestro

interés principal es la literatura relativa a la implementación de la calidad desde una perspectiva amplia de gestión, por lo que el análisis se ha centrado en dos de los principales temas abordados por la investigación existente en este campo: a) la identificación de los factores o dimensiones que deben ser adecuadamente gestionados para implementar un programa de calidad en una organización; el impacto de dicha implantación sobre los resultados de la empresa.

4. AUDITORIAS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Las auditorias del Sistema de Calidad de una empresa son una actividad que se realiza para comprobar, mediante el examen y la evaluación de evidencias objetivas, que el Sistema de Calidad es adecuada y ha sido desarrollada, documentada y efectivamente implantada de acuerdo con los requisitos especificados.

5. CALIDAD

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO, NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En el trabajo de investigación se utilizó:

EL MÉTODO ANALÍTICO, me permitió realizar un análisis minucioso de toda la información que se obtuvo, específicamente de la formulación, generalización y deducciones lógicas de la Auditoría del Desempeño en su entorno con la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco.

NIVEL correlacional, Se caracteriza por que pretende establecer de qué manera la Auditoría del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.2.1. Hipótesis

General:

La Auditoría del Desempeño se relaciona significativamente con la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco.

Específicos:

Existen características que presenta la Auditoría del Desempeño en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle.

Los niveles de Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle.

Los modelos de Auditoria del Desempeño permiten optimizar la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle.

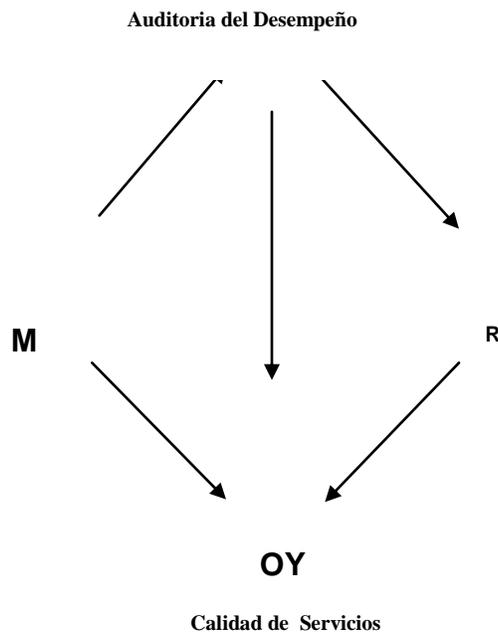
3.2.2. Variables

A. INDEPENDIENTE: Auditoria del Desempeño

B. DEPENDIENTE: Calidad de Servicios

3.2.3. Esquema del diseño de operativización

El diseño metodológico usado en la presente investigación es de correlación; su grafica es la siguiente:



En este esquema **M** es la muestra que se UTILIZARA en 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 **I** hace mención a la posible influencia existente entre las variables en estudio. Es decir la correlación que existe entre la Auditoria del Desempeño con la Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco.

3.2.4. Operacionalización de las Variables

A	AUDITORIA DEL DESEMPEÑO/ INDICADORES
A1	Nivel de Responsabilidad Social Municipal.
A2	Nivel de Prevalencia del Interés Social.
A3	Nivel de transparencia y democrático con dignidad.
A4	Nivel de respeto por los Ciudadanos.
A5	Grado de Gobierno Eficiente con Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
A6	Nivel de Concordancia Ciudadana.
A7	Niveles de Convivencia y Derechos Humanos.
A8	Niveles de Estrategia del Desarrollo Municipal
A9	Nivel de Fiscalización y Control Interno.
A10	Niveles de Trabajo en Equipo
A11	Niveles de Empoderamiento de la Población beneficiaria en la Inversión Pública.
A12	Nivel de Eficiencia de la Información.
A13	Nivel de Efectividad de la Información.
A14	Nivel de Eficiencia de la Información.
A15	Nivel de recursos de aprendizaje variable.
A16	Nivel de retroalimentaciones.
A17	Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional.
A18	Nivel de recursos de aprendizaje variable.
A19	Nivel de recursos de aprendizaje variable.
A20	Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional.
A21	En términos generales la Auditoria del Desempeño
B	CALIDAD DE SERVICIOS
B1	Nivel de desarrollo de conocimientos profesionales.
B2	Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales.
B3	Nivel de desarrollo de actitudes profesionales.
B4	Nivel de atención personalizada.
B5	El personal es siempre amable.
B6	Nivel de disposición para responder a las preguntas.
B7	Nivel de atención al usuario.
B8	Nivel de desarrollo de conocimientos
B9	Niveles de identidad personal en el trabajo.
B10	Nivel de actitudes laborales.
B11	Nivel de autoestima
B12	Niveles de participación permanente.
B13	Nivel de trabajo en equipo.
B14	Nivel de Voluntad de servicio.
B15	Niveles de Puntualidad.
B16	Niveles de Responsabilidad.
B17	Grado de compromiso.
B18	En términos generales la Gestión de Calidad de Servicios.

3.3. POBLACIÓN

CUADRO N° 1

GOBIERNO LOCAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE

UNUNIDADES ORGANICAS	N° SERVIDORES/CIUDADANOS
ÓRGANOS DE GOBIERNO	12
ÓRGANOS DE COORDINACIÓN, CONSULTIVOS Y PARTICIPACIÓN:	8
ÓRGANO DE CONTROL	4
ÓRGANOS DE GESTIÓN MUNICIPAL	9
ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO	12
ÓRGANOS DE APOYO	18
ÓRGANOS DE LÍNEA	30
PROMEDIO MENSUAL DE CIUDADANOS ATENDISDOS	120
TOTAL	93/ 120
	213

FUENTE: MOF-SECRETARIA GENERAL
Elaboración: propio

3.3.1. Muestra: Se utilizó el muestreo no probabilístico, al azar, intencional, por lo tanto se trabajó con el muestreo poblacional, donde la muestra es igual a la población y por ser finita.

CUADRO N° 2

MUESTRA

GOBIERNO LOCAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE

UNUNIDADES ORGANICAS	N° SERVIDORES/CIUDADANOS
ÓRGANOS DE GOBIERNO	12
ÓRGANOS DE COORDINACIÓN, CONSULTIVOS Y PARTICIPACIÓN:	8
ÓRGANO DE CONTROL	4
ÓRGANOS DE GESTIÓN MUNICIPAL	9
ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO	12
ÓRGANOS DE APOYO	18
ÓRGANOS DE LÍNEA	30
PROMEDIO MENSUAL DE CIUDADANOS ATENDISDOS	120
TOTAL	93/ 120
	213

FUENTE: MOF-SECRETARIA GENERAL
Elaboración: propio

3.3.2. Delimitación geográfico-temporal y temática

Está ubicada en la Región Huánuco, provincia y distrito del mismo nombre, específicamente en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco.

3.3.3. Técnicas e instrumentos

Se usó como técnicas e instrumentos lo siguiente:

- a) Para recolección de datos y organización de datos:

Encuesta. - Se aplicó esta técnica caracterizando las variables Auditoria del Desempeño y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco.

El Método Deductivo. - Este procedimiento me permitió partir de principios generales para tratar de explicar fenómenos particulares. Partiendo del marco teórico de tal manera deducir las informaciones sobre la Auditoria del Desempeño y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS.

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:

Cuadro 1.

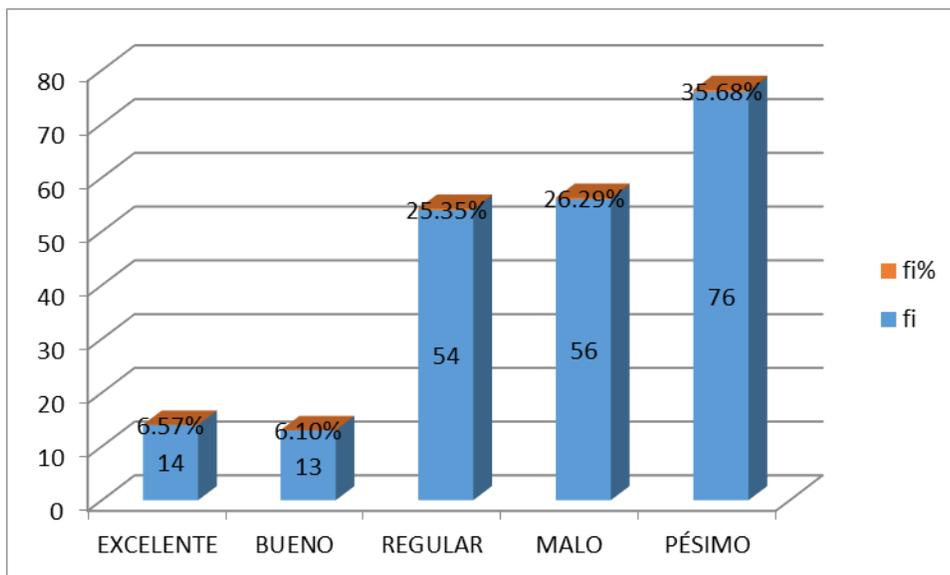
Nivel de Responsabilidad Social Municipal.

	fi	fi%
EXCELENTE	14	6.57%
BUENO	13	6.10%
REGULAR	54	25.35%
MALO	56	26.29%
PÉSIMO	76	35.68%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Gráfico 1. Nivel de Responsabilidad Social Municipal.



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

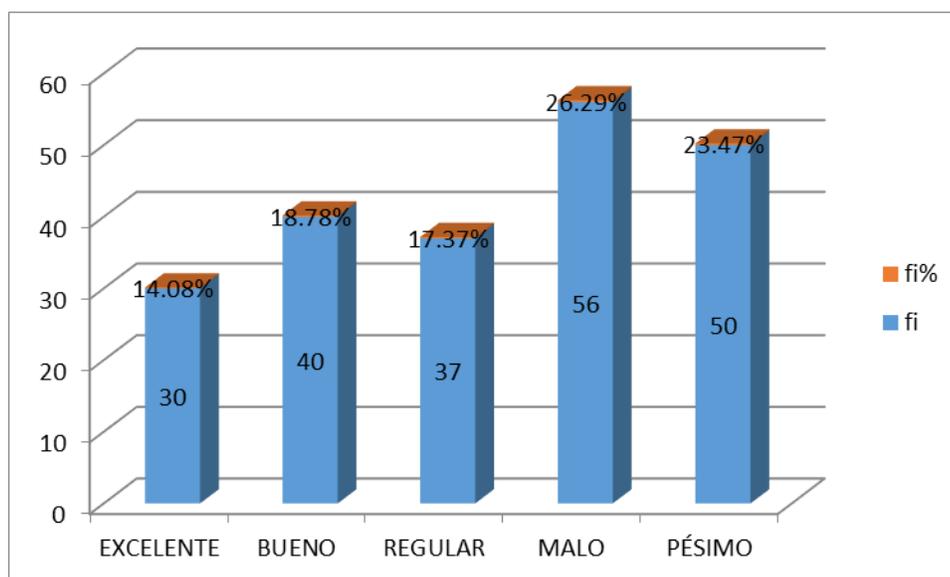
En el cuadro N° 1 y gráfico N° 1 se observa de 213 servidores encuestados, el 6.57% (14) de los servidores consideran que el Nivel de Responsabilidad Social Municipal es excelente, 6.10% (13) es bueno, 25.35% (54) es regular, 26.29% (56) es malo y el 35.68% (76) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de Responsabilidad Social Municipal es pésimo.

Cuadro 2.
Nivel de Prevalencia del Interés Social.

	Fi	fi%
EXCELENTE	30	14.08%
BUENO	40	18.78%
REGULAR	37	17.37%
MALO	56	26.29%
PÉSIMO	50	23.47%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 2. Nivel de Prevalencia del Interés Social.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

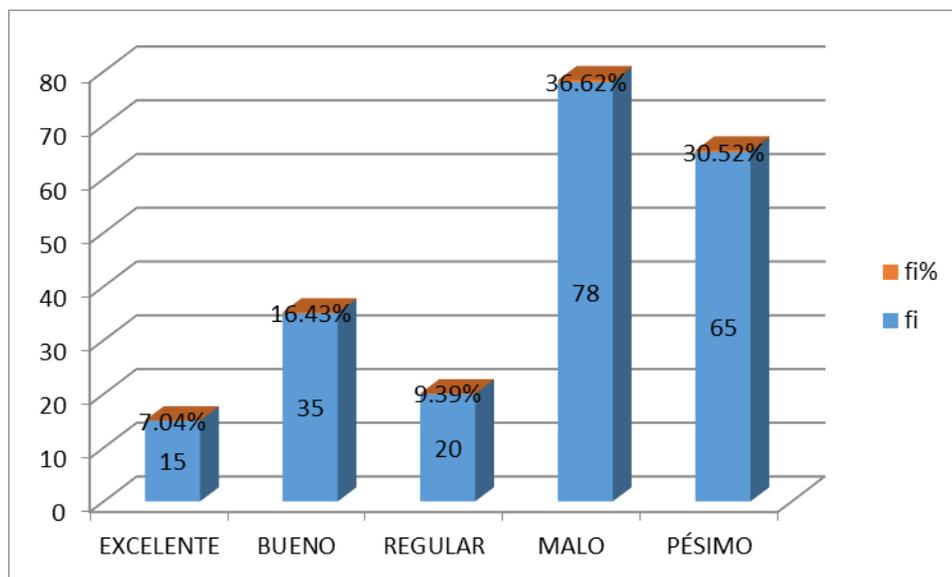
En el cuadro N° 2 y gráfico N° 2 se observa de 213 servidores encuestados, el 14.08% (30) de los servidores consideran que el Nivel de Prevalencia del Interés Social es excelente, 18.78% (40) es bueno, 17.37% (37) es regular, 26.29% (56) es malo y el 23.47% (50) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de Prevalencia del Interés Social es malo.

Cuadro 3.
 Nivel de transparencia y democrático con dignidad.

	fi	fi%
EXCELENTE	15	7.04%
BUENO	35	16.43%
REGULAR	20	9.39%
MALO	78	36.62%
PÉSIMO	65	30.52%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
 Elaboración: propia

Gráfico 3. Nivel de transparencia y democrático con dignidad.



Fuente: encuesta aplicada
 Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

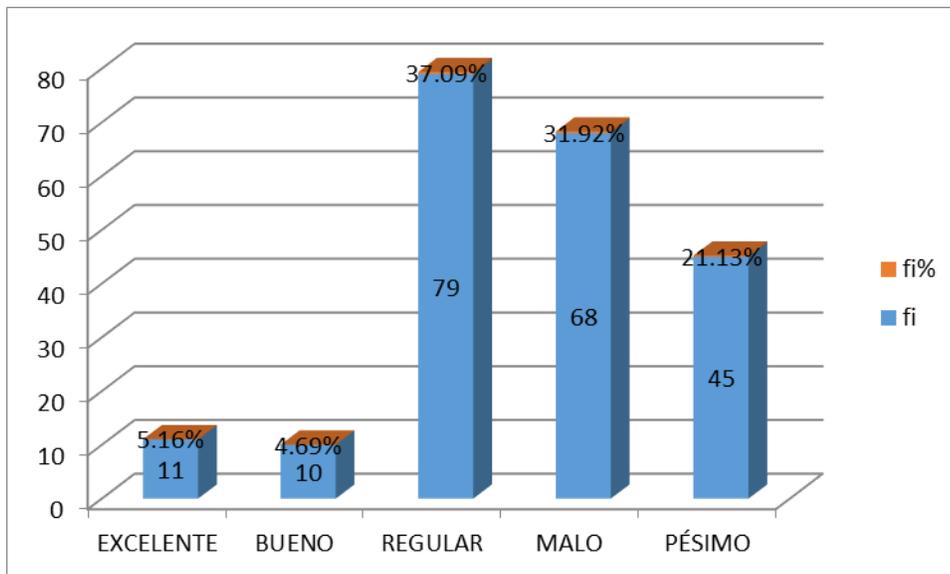
En el cuadro N° 3 y gráfico N° 3 se observa de 213 servidores encuestados, el 7.04% (15) de los servidores consideran que el Nivel de transparencia y democrático con dignidad es excelente, 16.43% (35) es bueno, 9.39% (20) es regular, 36.62% (78) es malo y el 30.52% (65) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de transparencia y democrático con dignidad es malo.

Cuadro 4.
Nivel de respeto por los Ciudadanos.

	fi	fi%
EXCELENTE	11	5.16%
BUENO	10	4.69%
REGULAR	79	37.09%
MALO	68	31.92%
PÉSIMO	45	21.13%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 4. Nivel de respeto por los Ciudadanos.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

En el cuadro N° 4 y gráfico N° 4 se observa de 213 servidores encuestados, el 5.16% (11) de los servidores consideran que el Nivel de respeto por los Ciudadanos es excelente, 4.69% (10) es bueno, 37.09% (79) es regular, 31.92% (68) es malo y el 21.13% (65) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de respeto por los Ciudadanos es regular.

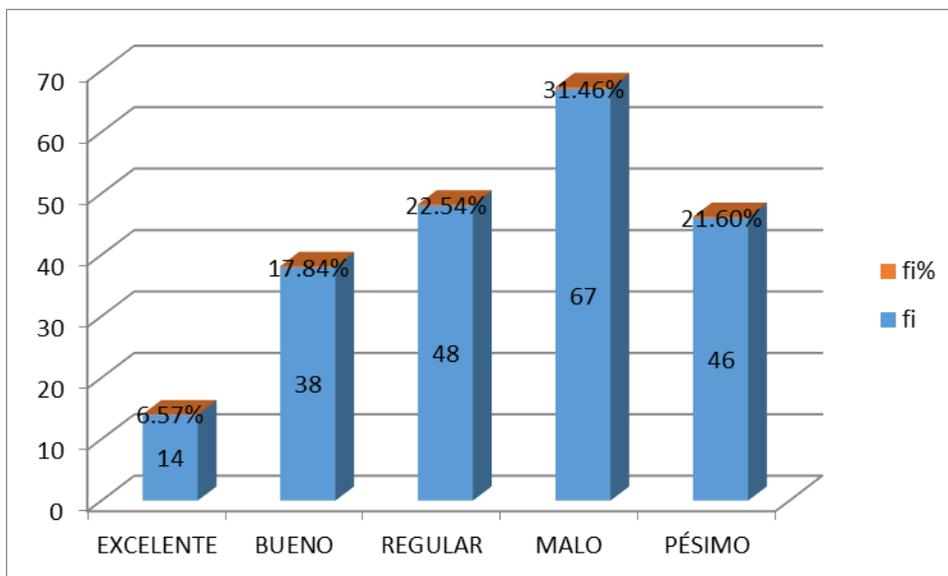
Cuadro 5.

Grado de Gobierno Eficiente con Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

	fi	fi%
EXCELENTE	14	6.57%
BUENO	38	17.84%
REGULAR	48	22.54%
MALO	67	31.46%
PÉSIMO	46	21.60%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 5. Grado de Gobierno Eficiente con Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

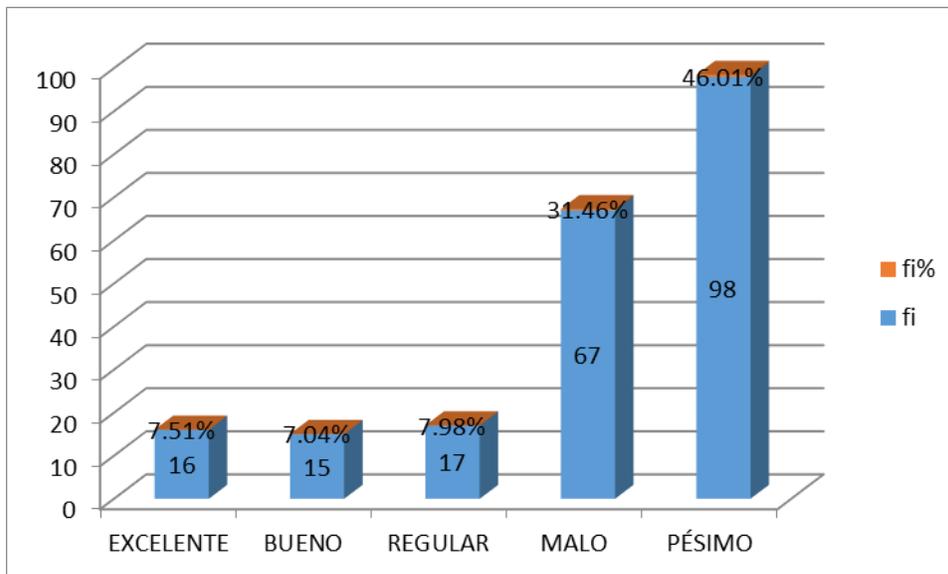
En el cuadro N° 5 y gráfico N° 5 se observa de 213 servidores encuestados, el 6.57% (14) de los servidores consideran que el Grado de Gobierno Eficiente con Rendición de Cuentas a la Ciudadanía es excelente, 17.84% (38) es bueno, 22.54% (48) es regular, 31.46% (67) es malo y el 21.60% (46) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Grado de Gobierno Eficiente con Rendición de Cuentas a la Ciudadanía es malo.

Cuadro 6.
Nivel de Concordancia Ciudadana.

	fi	fi%
EXCELENTE	16	7.51%
BUENO	15	7.04%
REGULAR	17	7.98%
MALO	67	31.46%
PÉSIMO	98	46.01%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 6. Nivel de Concordancia Ciudadana.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

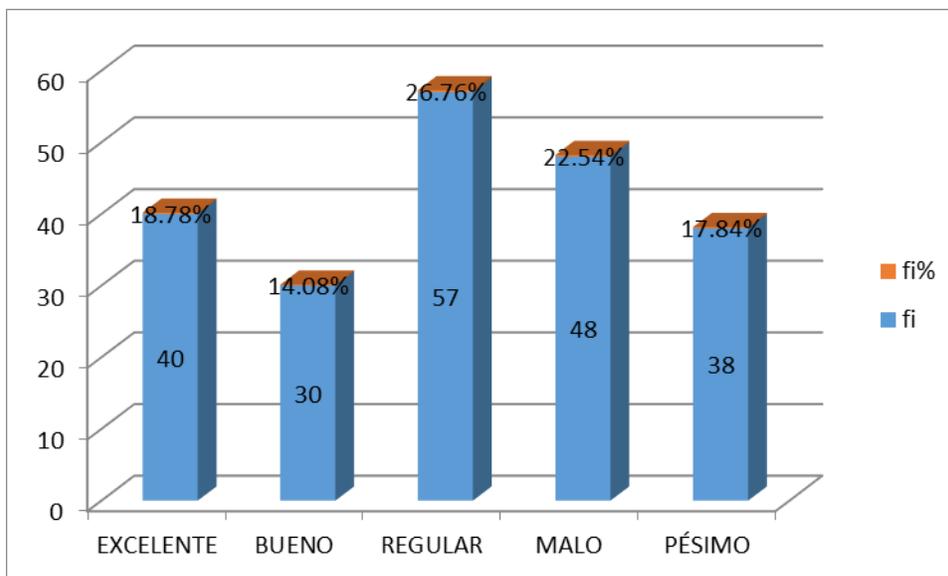
En el cuadro N° 6 y gráfico N° 6 se observa de 213 servidores encuestados, el 7.51% (16) de los servidores consideran que el Nivel de Concordancia Ciudadana es excelente, 7.04% (15) es bueno, 7.98% (17) es regular, 31.46% (67) es malo y el 46.61% (98) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de Concordancia Ciudadana es pésimo.

Cuadro 7.
Niveles de Convivencia y Derechos Humanos.

	fi	fi%
EXCELENTE	40	18.78%
BUENO	30	14.08%
REGULAR	57	26.76%
MALO	48	22.54%
PÉSIMO	38	17.84%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 7. Niveles de Convivencia y Derechos Humanos.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

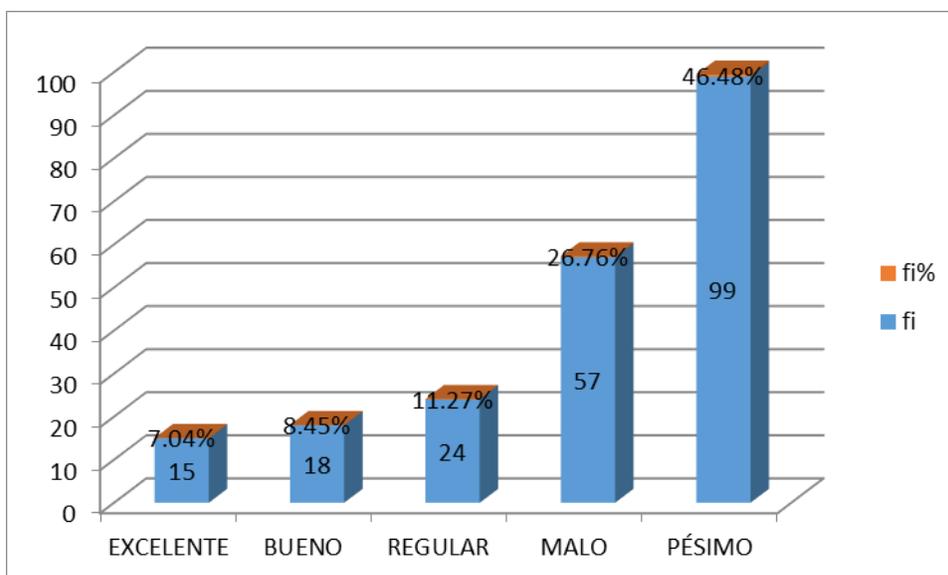
En el cuadro N° 7 y gráfico N° 7 se observa de 213 servidores encuestados, el 18.78% (40) de los servidores consideran que los niveles de Convivencia y Derechos Humanos es excelente, 14.08% (30) es bueno, 26.76% (57) es regular, 22.54% (48) es malo y el 17.84% (38) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que los niveles de Convivencia y Derechos Humanos son regular.

Cuadro 8.
Niveles de Estrategia del Desarrollo Municipal

	fi	fi%
EXCELENTE	15	7.04%
BUENO	18	8.45%
REGULAR	24	11.27%
MALO	57	26.76%
PÉSIMO	99	46.48%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 8. Niveles de Estrategia del Desarrollo Municipal



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

En el cuadro N° 8 y gráfico N° 8 se observa de 213 servidores encuestados, el 7.04% (15) de los servidores consideran que los Niveles de Estrategia del Desarrollo Municipal es excelente, 8.45% (18) es bueno, 12.27% (24) es regular, 26.76% (57) es malo y el 46.48% (99) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que los Niveles de Estrategia del Desarrollo Municipal son pésimos.

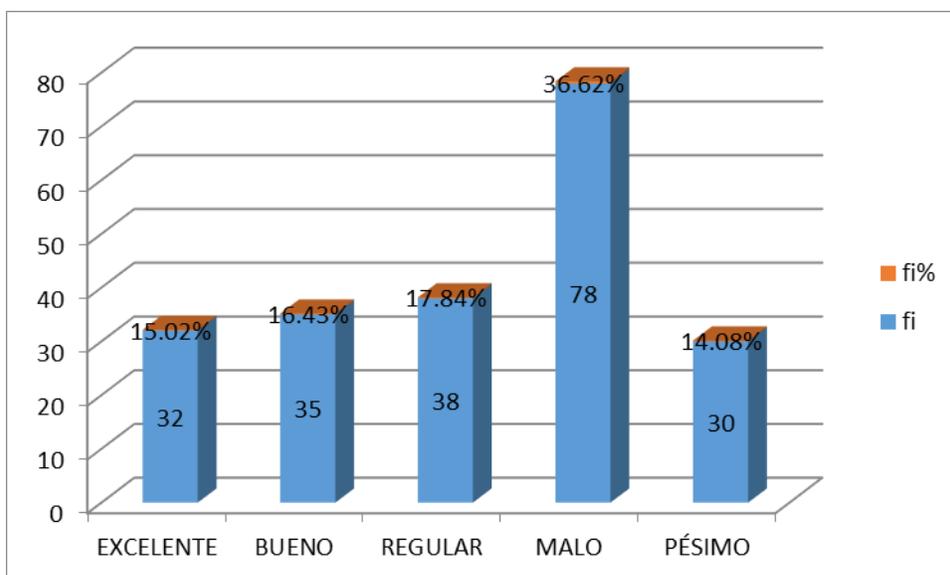
Cuadro 9.

Nivel de Fiscalización y Control Interno.

	fi	fi%
EXCELENTE	32	15.02%
BUENO	35	16.43%
REGULAR	38	17.84%
MALO	78	36.62%
PÉSIMO	30	14.08%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 9. Nivel de Fiscalización y Control Interno.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

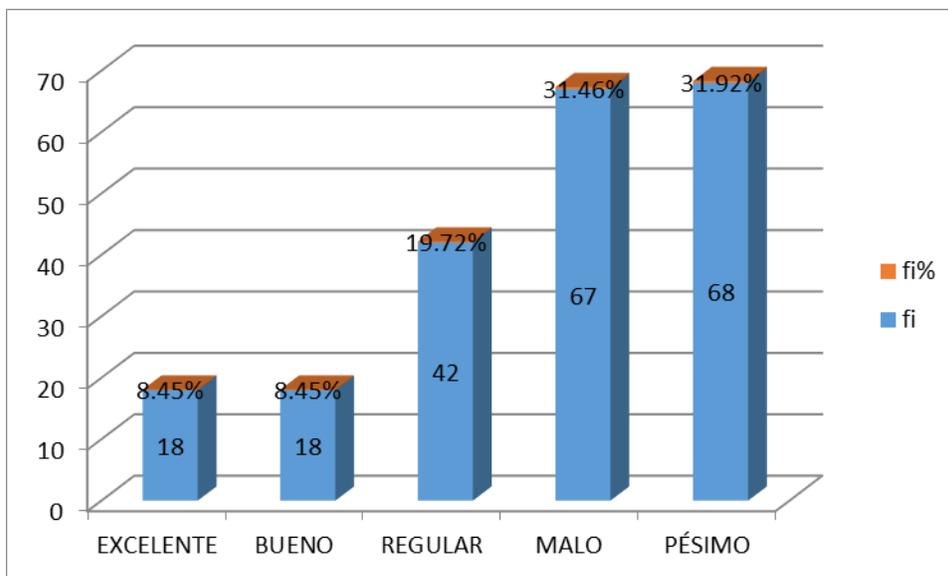
En el cuadro N° 9 y gráfico N° 9 se observa de 213 servidores encuestados, el 15.02% (32) de los servidores consideran que el Nivel de Fiscalización y Control Interno es excelente, 16.43% (35) es bueno, 17.84% (38) es regular, 36.62% (78) es malo y el 14.08% (30) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que Nivel de Fiscalización y Control Interno es malo.

Cuadro 10.
Niveles de Trabajo en Equipo.

	fi	fi%
EXCELENTE	18	8.45%
BUENO	18	8.45%
REGULAR	42	19.72%
MALO	67	31.46%
PÉSIMO	68	31.92%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 10. Niveles de Trabajo en Equipo.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

En el cuadro N° 10 y gráfico N° 10 se observa de 213 servidores encuestados, el 8.45% (18) de los servidores consideran que los Niveles de Trabajo en Equipo es excelente, 8.45% (18) es bueno, 19.72% (42) es regular, 31.46% (67) es malo y el 31.92% (68) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que los Niveles de Trabajo en Equipo es pésimo.

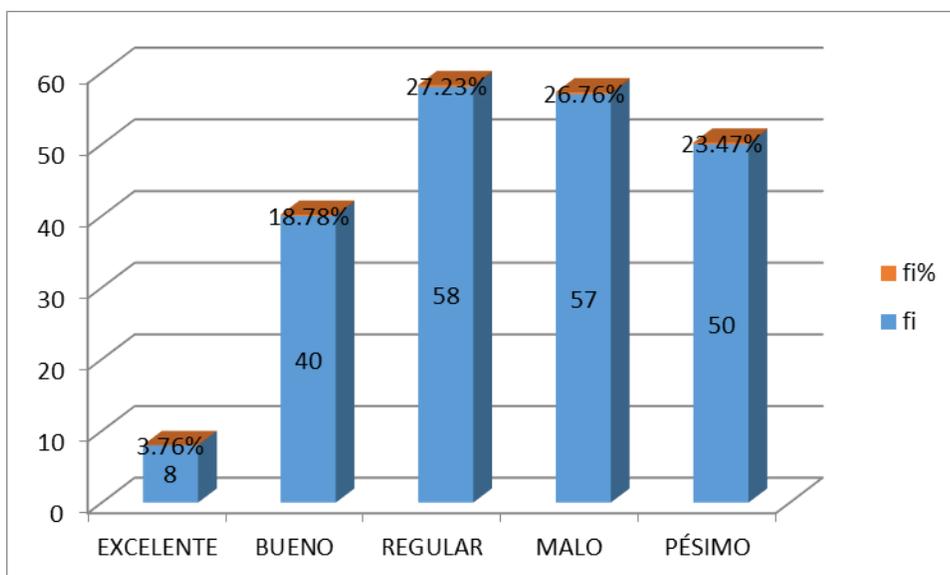
Cuadro 11.

Niveles de Empoderamiento de la Población beneficiaria en la Inversión Pública.

	fi	fi%
EXCELENTE	8	3.76%
BUENO	40	18.78%
REGULAR	58	27.23%
MALO	57	26.76%
PÉSIMO	50	23.47%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 11. Niveles de Empoderamiento de la Población beneficiaria en la Inversión Pública.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

En el cuadro N° 11 y gráfico N° 11 se observa de 213 servidores encuestados, el 3.76% (8) de los servidores consideran que los Niveles de Empoderamiento de la Población beneficiaria en la Inversión Pública es excelente, 18.78% (40) es bueno, 27.23% (58) es regular, 26.76% (57) es malo y el 23.47% (50) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que Niveles de Empoderamiento de la Población beneficiaria en la Inversión Pública está entre regular, malo y pésimo.

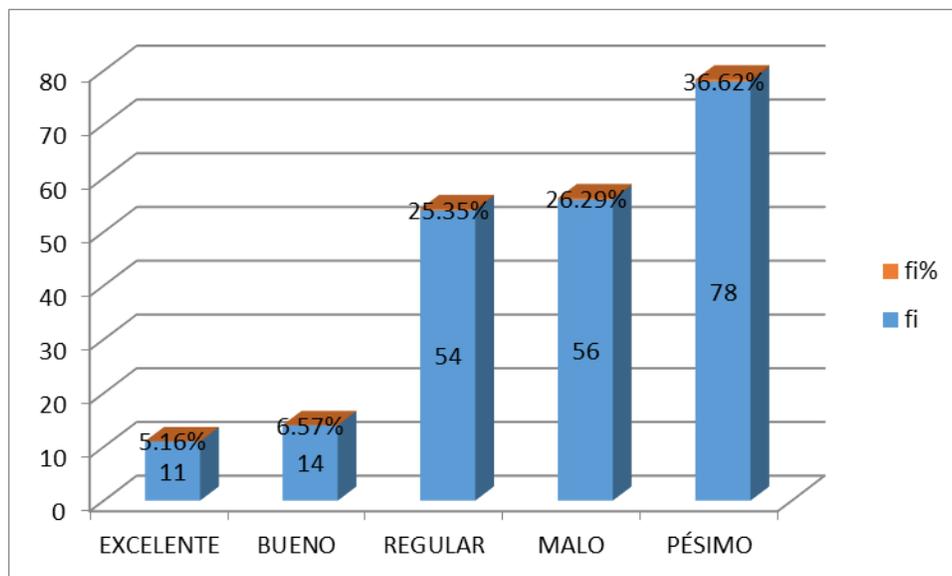
Cuadro 12.

Nivel de Eficiencia de la Información.

	fi	fi%
EXCELENTE	11	5.16%
BUENO	14	6.57%
REGULAR	54	25.35%
MALO	56	26.29%
PÉSIMO	78	36.62%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 12. Nivel de Eficiencia de la Información.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

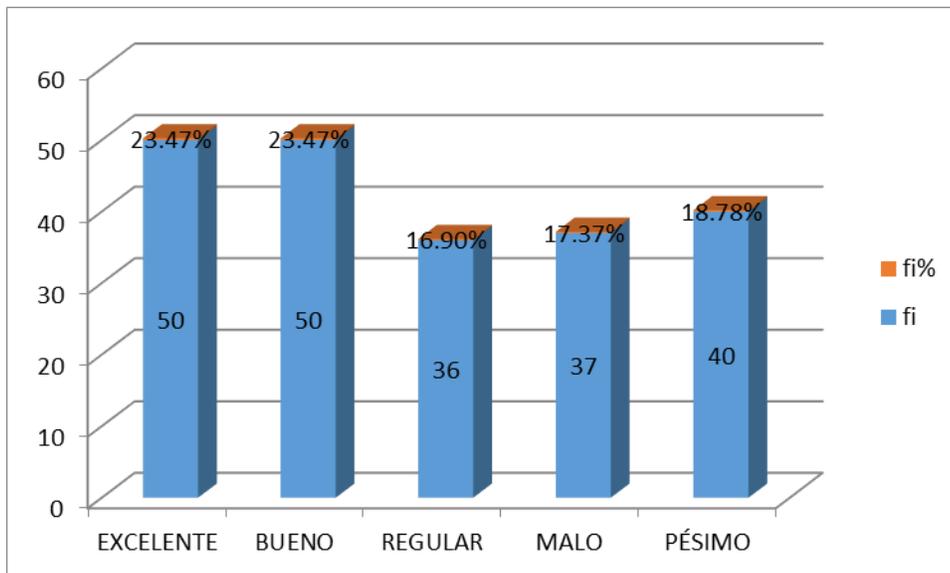
En el cuadro N° 12 y gráfico N° 12 se observa de 213 servidores encuestados, el 5.16% (11) de los servidores consideran que el Nivel de Eficiencia de la Información es excelente, 6.57% (14) es bueno, 25.35% (54) es regular, 26.29% (56) es malo y el 36.62% (78) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de Eficiencia de la Información es pésimo.

Cuadro 13. Nivel de Efectividad de la Información.

	Fi	fi%
EXCELENTE	50	23.47%
BUENO	50	23.47%
REGULAR	36	16.90%
MALO	37	17.37%
PÉSIMO	40	18.78%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 13. Nivel de Efectividad de la Información.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

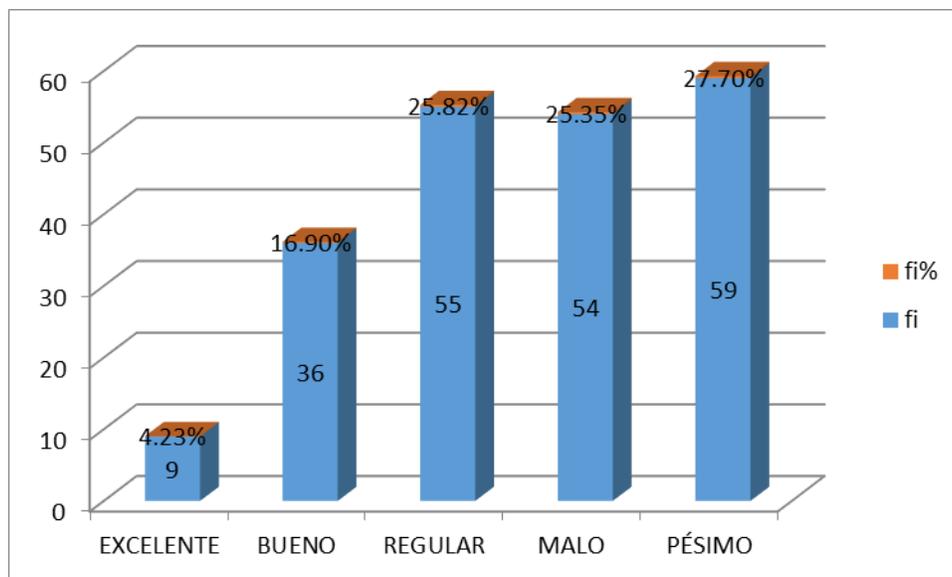
En el cuadro N° 13 y gráfico N° 13 se observa de 213 servidores encuestados, el 23.47% (50) de los servidores consideran que el Nivel de Efectividad de la Información es excelente, 23.47% (50) es bueno, 16.90% (36) es regular, 17.37% (37) es malo y el 18.78% (40) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de Efectividad de la Información es excelente y bueno.

Cuadro 14.
Nivel de recursos de aprendizaje variable.

	fi	fi%
EXCELENTE	9	4.23%
BUENO	36	16.90%
REGULAR	55	25.82%
MALO	54	25.35%
PÉSIMO	59	27.70%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 14. Nivel de recursos de aprendizaje variable.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

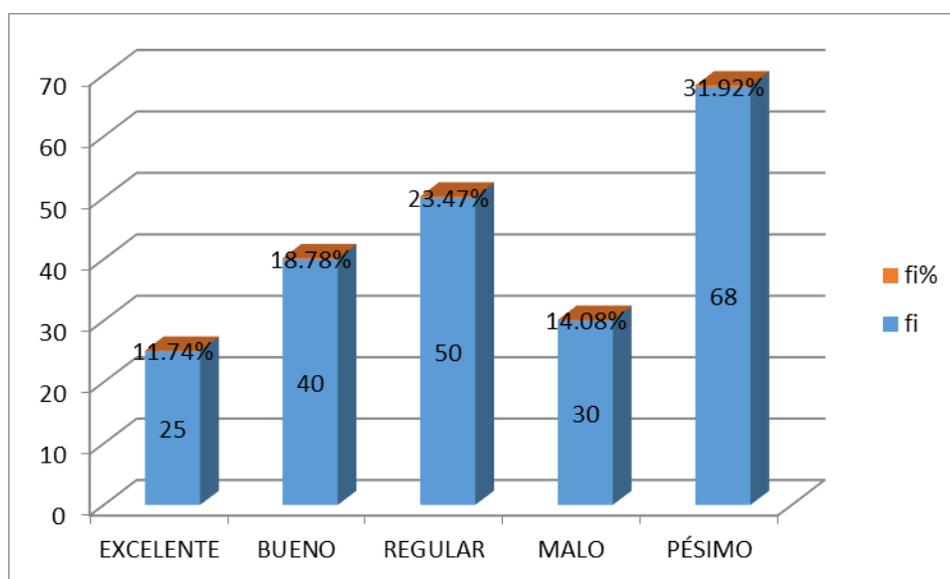
En el cuadro N° 14 y gráfico N° 14 se observa de 213 servidores encuestados, el 4.23% (9) de los servidores consideran que el Nivel de recursos de aprendizaje variable es excelente, 16.90% (36) es bueno, 23,82% (55) es regular, 25.35 % (54) es malo y el 27.70% (59) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de recursos de aprendizaje variable es pésimo.

Cuadro 15.
Nivel de retroalimentaciones.

	fi	fi%
EXCELENTE	25	11.74%
BUENO	40	18.78%
REGULAR	50	23.47%
MALO	30	14.08%
PÉSIMO	68	31.92%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 15. Nivel de retroalimentaciones.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

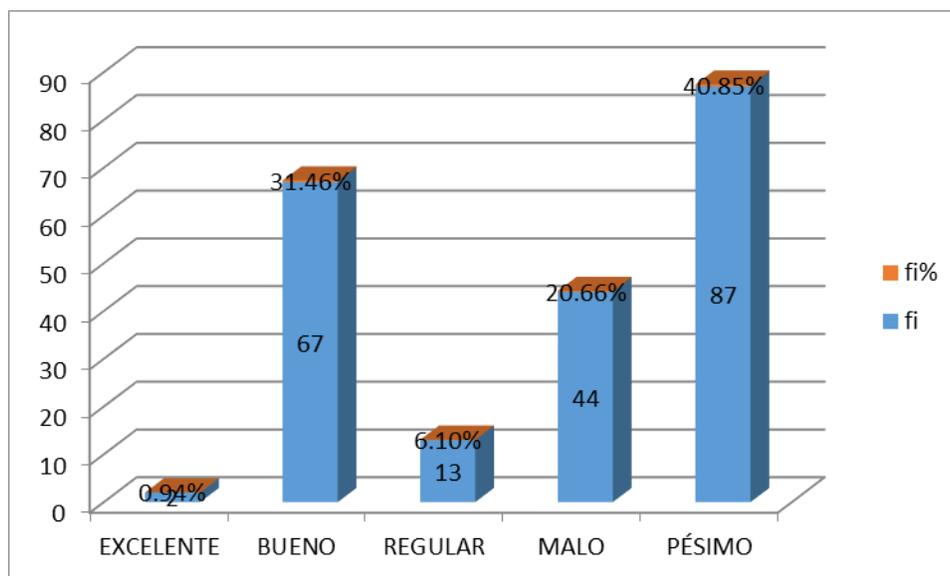
En el cuadro N° 15 y gráfico N° 15 se observa de 213 servidores encuestados, el 11.74% (25) de los servidores consideran que el Nivel de retroalimentaciones es excelente, 18.78% (40) es bueno, 23,47% (50) es regular, 14.08% (30) es malo y el 31.92% (68) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de retroalimentaciones es pésimo.

Cuadro 16.
Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional.

	fi	fi%
EXCELENTE	2	0.94%
BUENO	67	31.46%
REGULAR	13	6.10%
MALO	44	20.66%
PÉSIMO	87	40.85%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 16. Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

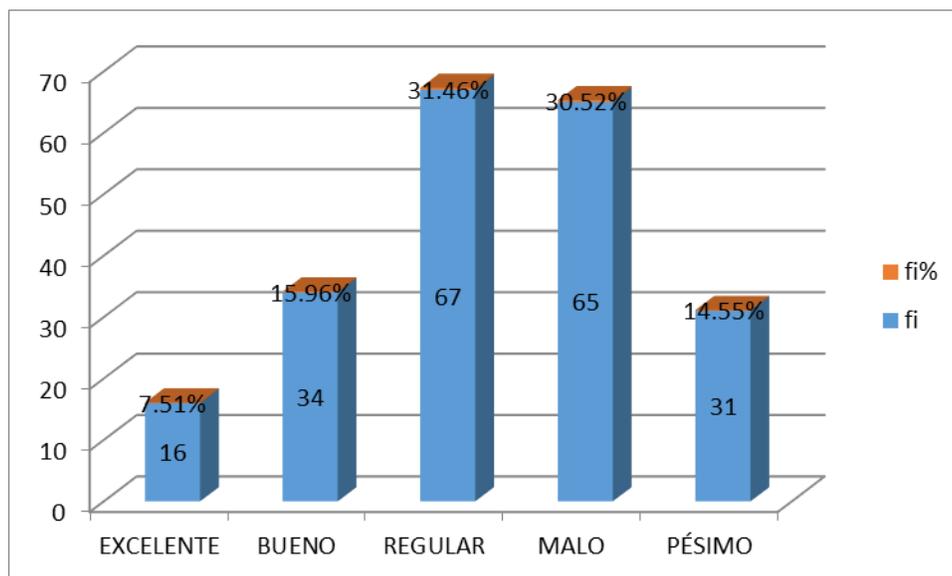
En el cuadro N° 16 y gráfico N° 16 se observa de 213 servidores encuestados, el 0.94% (2) de los servidores consideran que el Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional es excelente, 31.46% (67) es bueno, 6.10% (13) es regular, 20.66% (44) es malo y el 40.85% (87) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional es pésimo.

Cuadro 17.
Nivel de recursos de aprendizaje variable.

	fi	fi%
EXCELENTE	16	7.51%
BUENO	34	15.96%
REGULAR	67	31.46%
MALO	65	30.52%
PÉSIMO	31	14.55%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 17. Nivel de recursos de aprendizaje variable.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

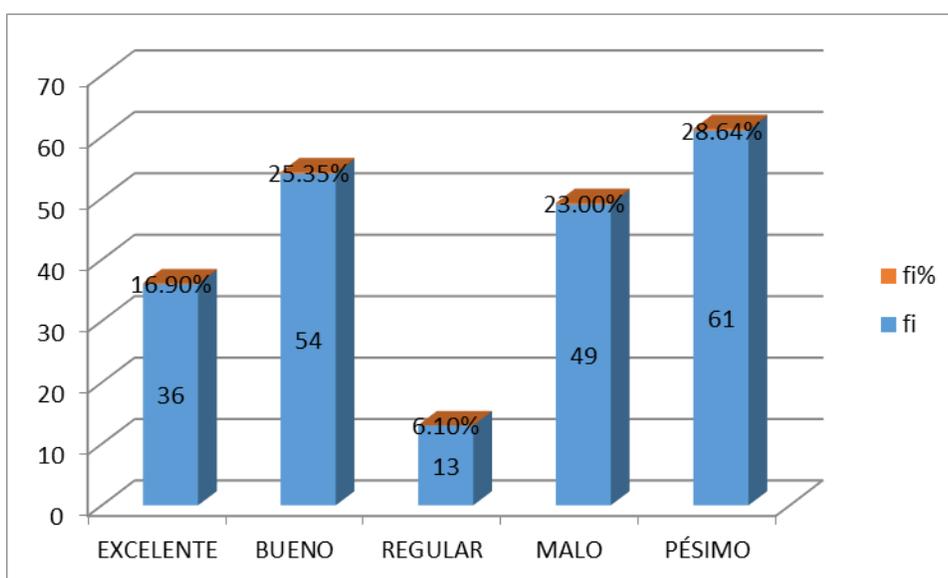
En el cuadro N° 17 y gráfico N° 17 se observa de 213 servidores encuestados, el 7.51% (16) de los servidores consideran que el Nivel de recursos de aprendizaje variable es excelente, 15.96% (34) es bueno, 31.46% (67) es regular, 30.52% (65) es malo y el 14.55% (31) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de recursos de aprendizaje variable es regular.

Cuadro 18.
En términos generales la Auditoria del Desempeño

	fi	fi%
EXCELENTE	36	16.90%
BUENO	54	25.35%
REGULAR	13	6.10%
MALO	49	23.00%
PÉSIMO	61	28.64%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 18. En términos generales la Auditoria del Desempeño



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

En el cuadro N° 18 y gráfico N° 18 se observa de 213 servidores encuestados, el 16.90% (36) de los servidores consideran En términos generales la Auditoria del Desempeño es excelente, 25.35% (54) es bueno, 6.10% (13) es regular, 23.00% (49) es malo y el 28.64% (61) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron En términos generales la Auditoria del Desempeño es pésimo en la Municipal distrital de Santa María del Valle.

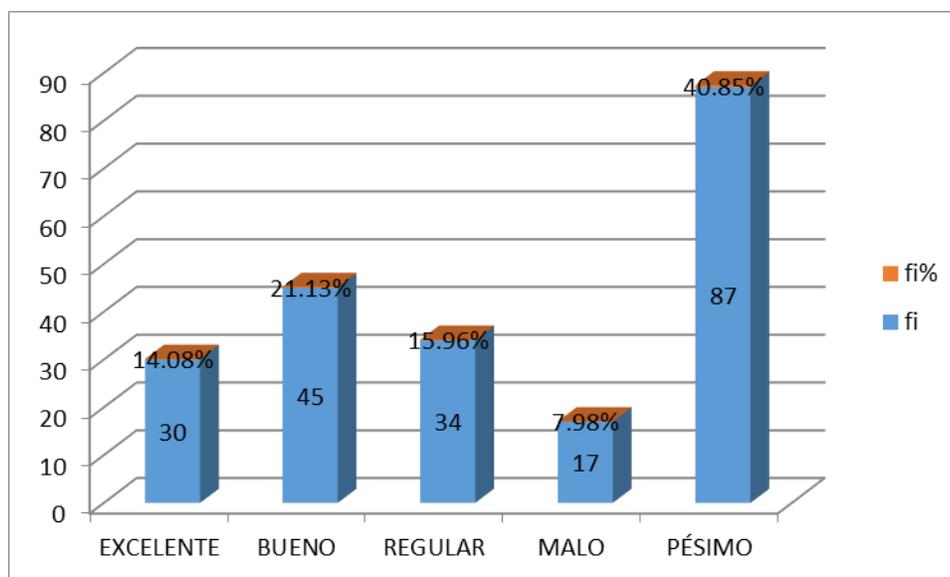
VARIABLE DEPENDIENTE. CALIDAD DE SERVICIOS

Cuadro 19.
Nivel de desarrollo de conocimientos profesionales.

	fi	fi%
EXCELENTE	30	14.08%
BUENO	45	21.13%
REGULAR	34	15.96%
MALO	17	7.98%
PÉSIMO	87	40.85%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 19. Nivel de desarrollo de conocimientos profesionales.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

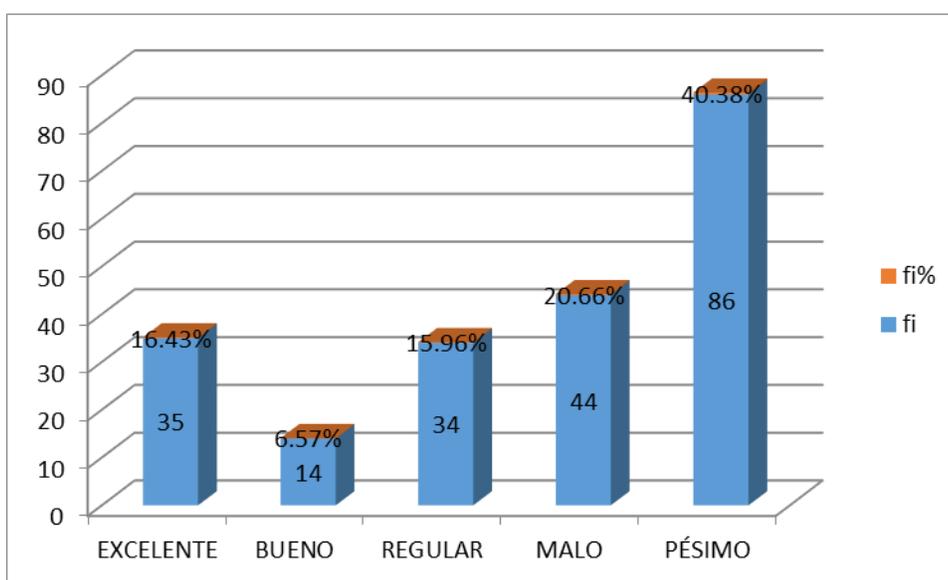
En el cuadro N° 19 y gráfico N° 19 se observa de 213 servidores encuestados, el 14.08% (30) de los servidores consideran que el nivel de desarrollo de conocimientos profesionales es excelente, 21.13% (45) es bueno, 15.96% (34) es regular, 7.98% (17) es malo y el 40.85% (87) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron Nivel de desarrollo de conocimientos profesionales es pésimo en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco.

Cuadro 20.
 Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales.

	fi	fi%
EXCELENTE	35	16.43%
BUENO	14	6.57%
REGULAR	34	15.96%
MALO	44	20.66%
PÉSIMO	86	40.38%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
 Elaboración: propia

Gráfico 20. Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales.



Fuente: encuesta aplicada
 Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

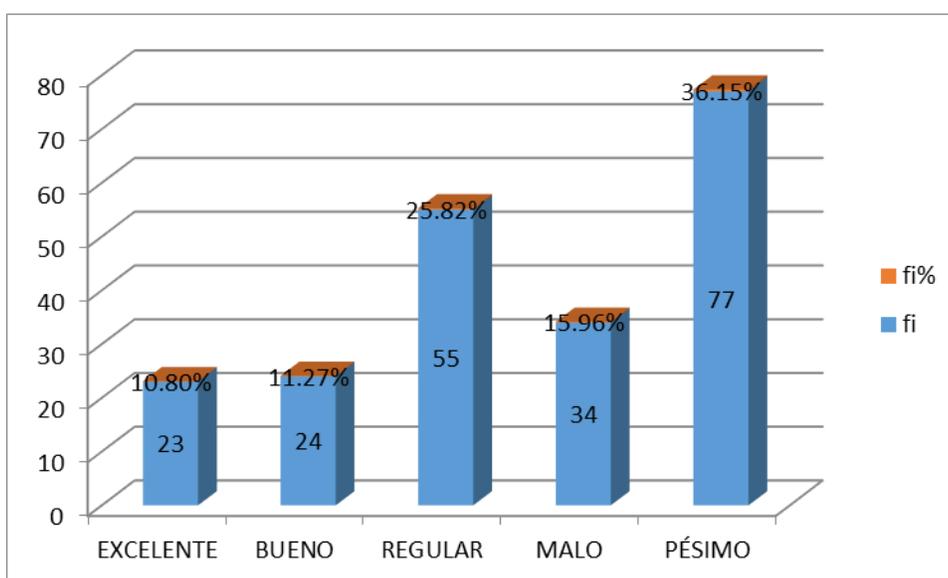
En el cuadro N° 20 y gráfico N° 20 se observa de 213 servidores encuestados, el 16.43% (35) de los servidores consideran que el nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales es excelente, 6.57% (14) es bueno, 15.96% (34) es regular, 20.66% (44) es malo y el 40.38% (86) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales es pésimo en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco.

Cuadro 21.
Nivel de desarrollo de actitudes profesionales.

	fi	fi%
EXCELENTE	23	10.80%
BUENO	24	11.27%
REGULAR	55	25.82%
MALO	34	15.96%
PÉSIMO	77	36.15%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 21. Nivel de desarrollo de actitudes profesionales.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

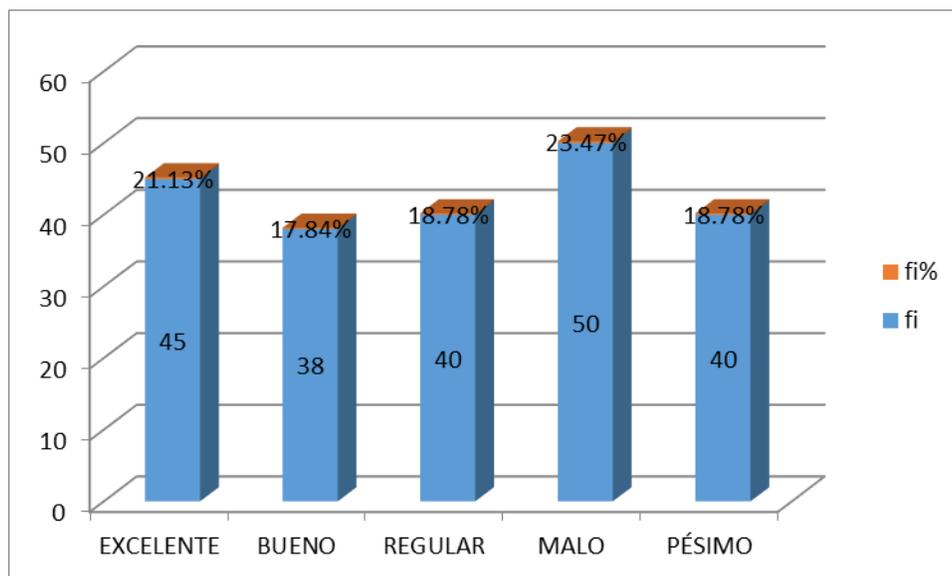
En el cuadro N° 21 y gráfico N° 21 se observa de 213 servidores encuestados, el 10.80% (23) de los servidores consideran que el Nivel de desarrollo de actitudes profesionales es excelente, 11.27% (24) es bueno, 25.82% (55) es regular, 15.96% (34) es malo y el 36.15% (77) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron Nivel de desarrollo de actitudes profesionales es pésimo en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco.

Cuadro 22.
Nivel de atención personalizada.

	fi	fi%
EXCELENTE	45	21.13%
BUENO	38	17.84%
REGULAR	40	18.78%
MALO	50	23.47%
PÉSIMO	40	18.78%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 22. Nivel de atención personalizada.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

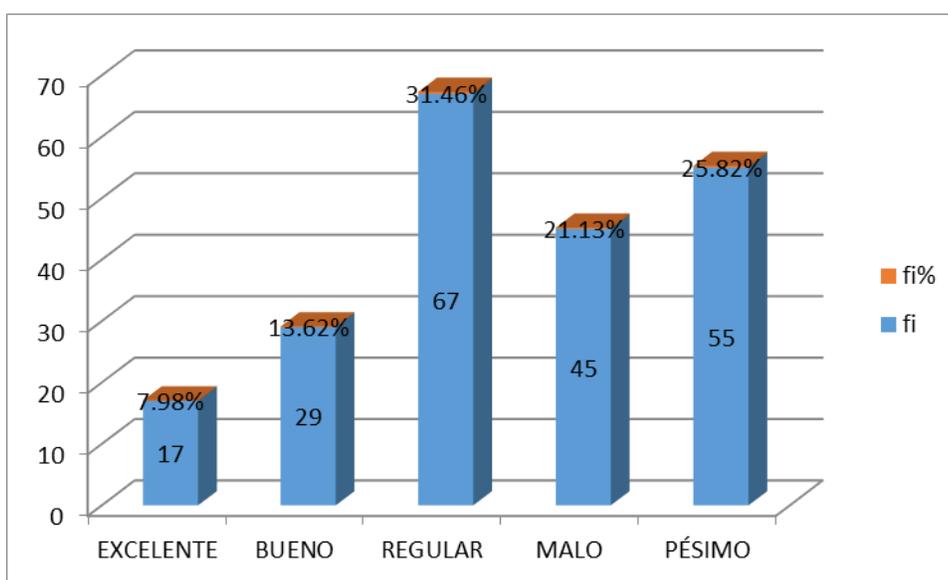
En el cuadro N° 22 y gráfico N° 22 se observa de 213 servidores encuestados, el 21.13% (45) de los servidores consideran que el Nivel de atención personalizada es excelente, 17.84% (38) es bueno, 18.74% (40) es regular, 23.47% (50) es malo y el 18.78% (40) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el nivel de atención personalizada es malo en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco.

Cuadro 23.
El personal es siempre amable.

	fi	fi%
EXCELENTE	17	7.98%
BUENO	29	13.62%
REGULAR	67	31.46%
MALO	45	21.13%
PÉSIMO	55	25.82%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 23. El personal es siempre amable.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

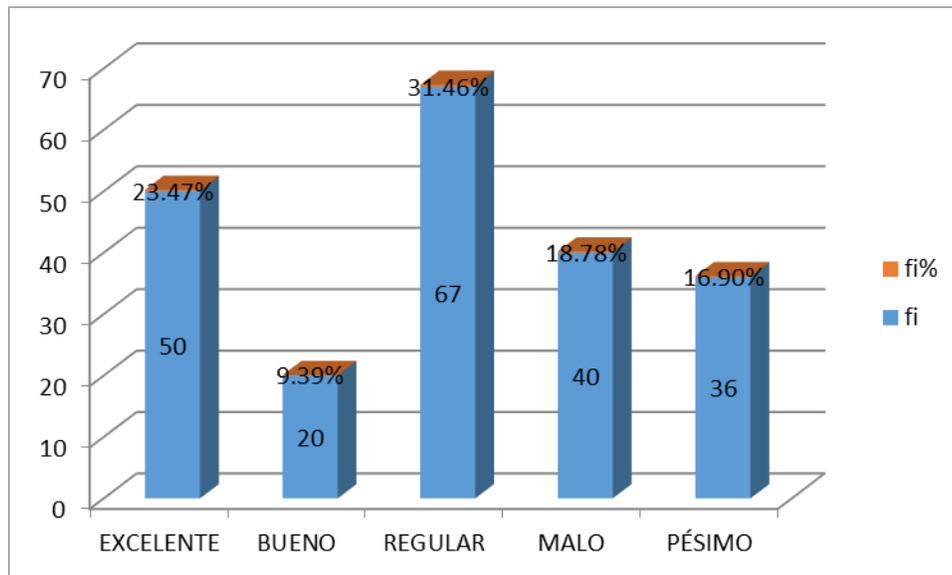
En el cuadro N° 23 y gráfico N° 23 se observa de 213 servidores encuestados, el 7.98% (17) de los servidores consideran que el personal es siempre amable, 13.62% (29) es bueno, 31.46% (67) es regular, 21.13% (45) es malo y el 25.82% (55) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el personal es siempre amable en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es regular.

Cuadro 24.
 Nivel de disposición para responder a las preguntas.

	fi	fi%
EXCELENTE	50	23.47%
BUENO	20	9.39%
REGULAR	67	31.46%
MALO	40	18.78%
PÉSIMO	36	16.90%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
 Elaboración: propia

Gráfico 24. Nivel de disposición para responder a las preguntas.



Fuente: encuesta aplicada
 Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

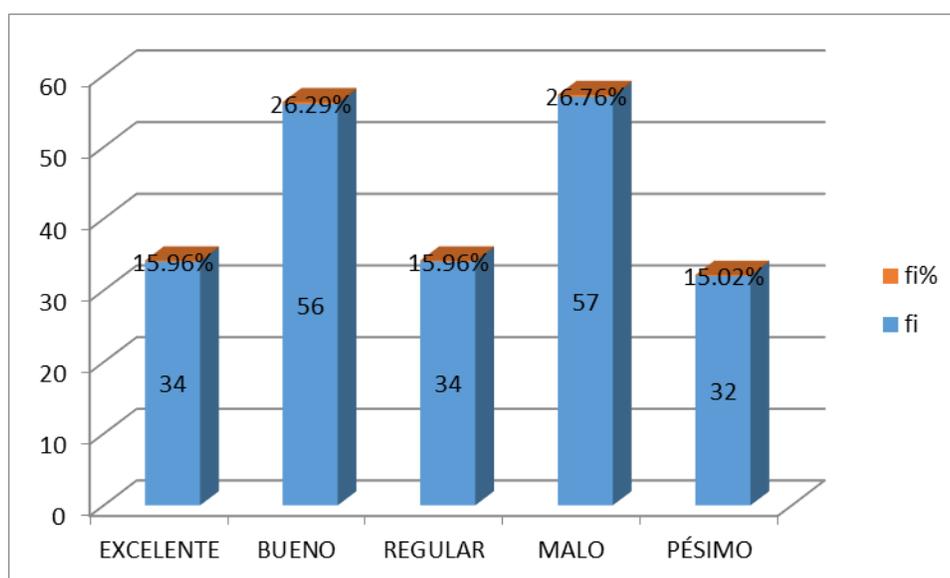
En el cuadro N° 24 y gráfico N° 24 se observa de 213 servidores encuestados, el 23.47% (50) de los servidores consideran que el Nivel de disposición para responder a las preguntas es excelente, 9.39% (20) es bueno, 31.46% (67) es regular, 18.78% (40) es malo y el 16.90% (55) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de disposición para responder a las preguntas en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es regular.

Cuadro 25.
Nivel de atención al usuario.

	fi	fi%
EXCELENTE	34	15.96%
BUENO	56	26.29%
REGULAR	34	15.96%
MALO	57	26.76%
PÉSIMO	32	15.02%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 25. Nivel de atención al usuario.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

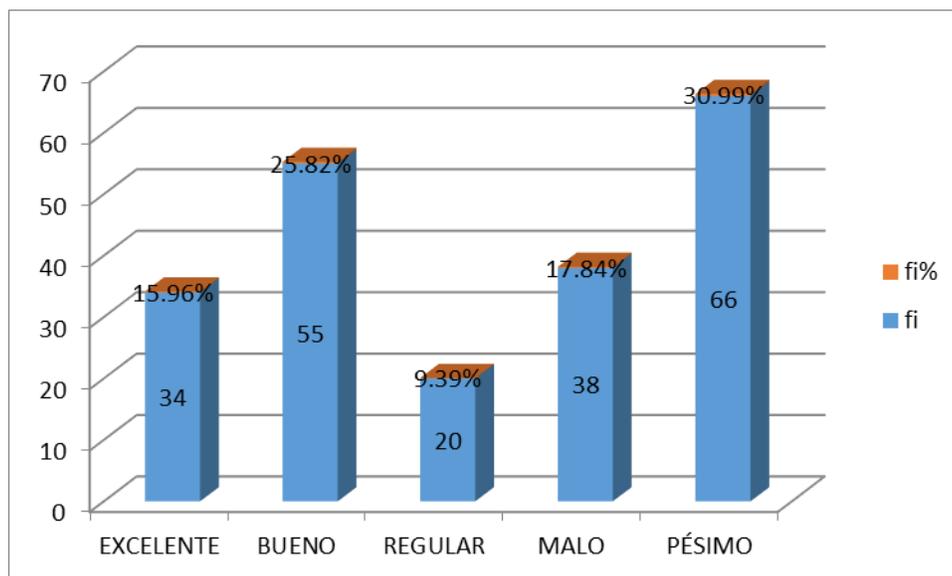
En el cuadro N° 25 y gráfico N° 25 se observa de 213 servidores encuestados, 15.96% (34) de los servidores consideran que el Nivel de atención al usuario es excelente, 26.29% (56) es bueno, 15.96% (34) es regular, 26.76% (57) es malo y el 15.02% (32) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es malo.

Cuadro 26.
Nivel de desarrollo de conocimientos

	fi	fi%
EXCELENTE	34	15.96%
BUENO	55	25.82%
REGULAR	20	9.39%
MALO	38	17.84%
PÉSIMO	66	30.99%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 26. Nivel de desarrollo de conocimientos



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

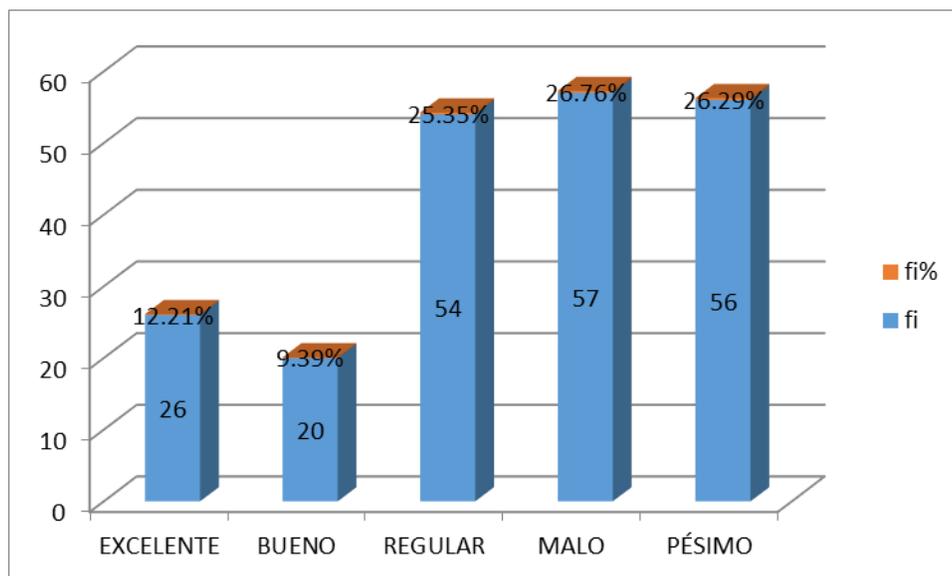
En el cuadro N° 26 y gráfico N° 26 se observa de 213 servidores encuestados, 15.96% (34) de los servidores consideran que el Nivel de desarrollo de conocimientos es excelente, 25.82% (55) es bueno, 9.39% (20) es regular, 17.84% (38) es malo y el 30.99% (66) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de desarrollo de conocimientos en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es pésimo.

Cuadro 27.
Niveles de identidad personal en el trabajo.

	fi	fi%
EXCELENTE	26	12.21%
BUENO	20	9.39%
REGULAR	54	25.35%
MALO	57	26.76%
PÉSIMO	56	26.29%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 27. Niveles de identidad personal en el trabajo.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

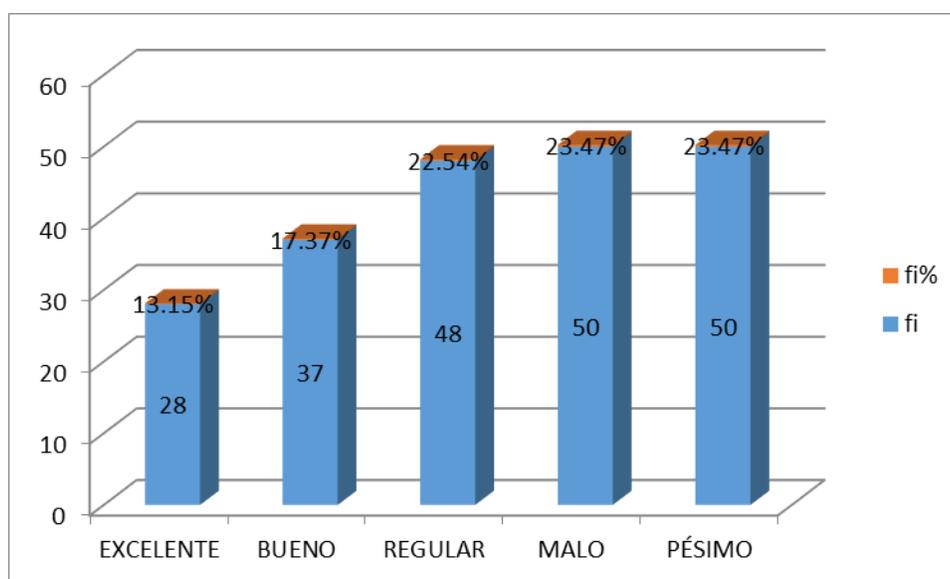
En el cuadro N° 27 y gráfico N° 27 se observa de 213 servidores encuestados, 12.21% (26) de los servidores consideran que los niveles de identidad personal en el trabajo es excelente, 9.39% (20) es bueno, 25.35% (54) es regular, 26.76% (57) es malo y el 26.29% (56) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que los niveles de identidad personal en el trabajo en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es regular, malo y pésimo.

Cuadro 28.
Nivel de actitudes laborales.

	fi	fi%
EXCELENTE	28	13.15%
BUENO	37	17.37%
REGULAR	48	22.54%
MALO	50	23.47%
PÉSIMO	50	23.47%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 28. Nivel de actitudes laborales.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

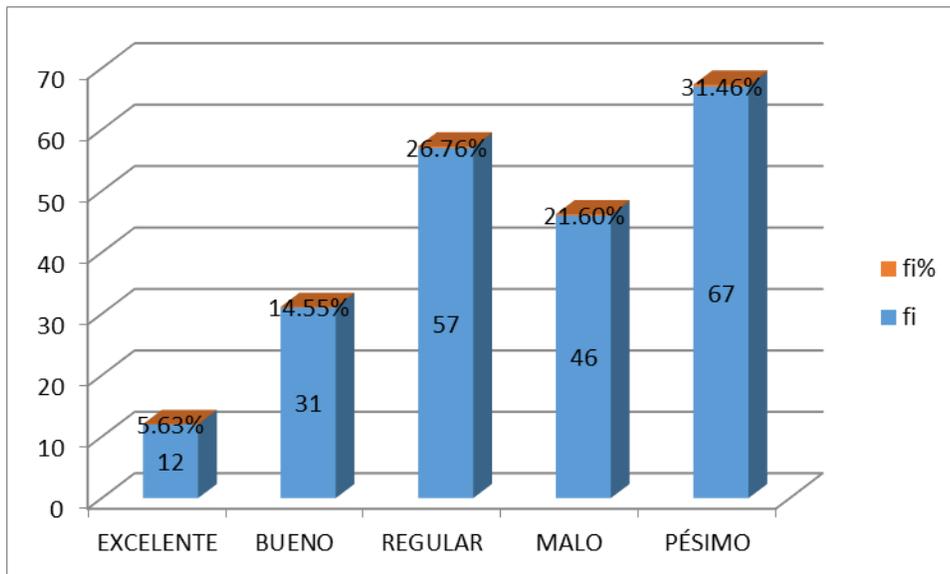
En el cuadro N° 28 y gráfico N° 28 se observa de 213 servidores encuestados, 13.15% (28) de los servidores consideran que el Nivel de actitudes laborales es excelente, 17.37% (37) es bueno, 22.54% (48) es regular, 23.47% (50) es malo y el 23.47% (50) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de actitudes laborales en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es regular, malo y pesimo.

Cuadro 29.
Nivel de autoestima.

	fi	fi%
EXCELENTE	12	5.63%
BUENO	31	14.55%
REGULAR	57	26.76%
MALO	46	21.60%
PÉSIMO	67	31.46%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 29. Nivel de autoestima



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

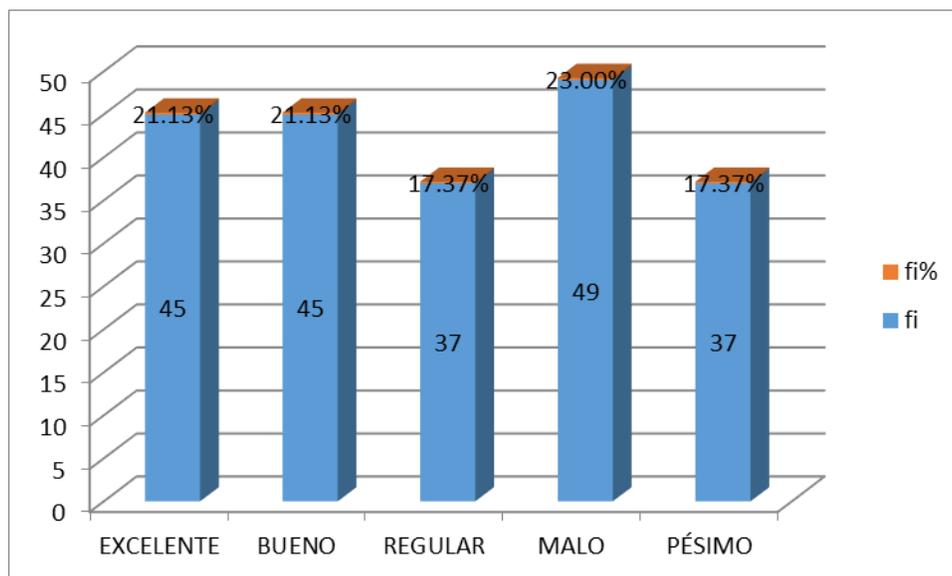
En el cuadro N° 29 y gráfico N° 29 se observa de 213 servidores encuestados, 5.63% (12) de los servidores consideran que el nivel de autoestima es excelente, 14.55% (31) es bueno, 26.76% (57) es regular, 21.60% (46) es malo y el 31.46% (67) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el nivel de autoestima en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es pésimo.

Cuadro 30.
Niveles de participación permanente.

	fi	fi%
EXCELENTE	45	21.13%
BUENO	45	21.13%
REGULAR	37	17.37%
MALO	49	23.00%
PÉSIMO	37	17.37%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 30. Niveles de participación permanente.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

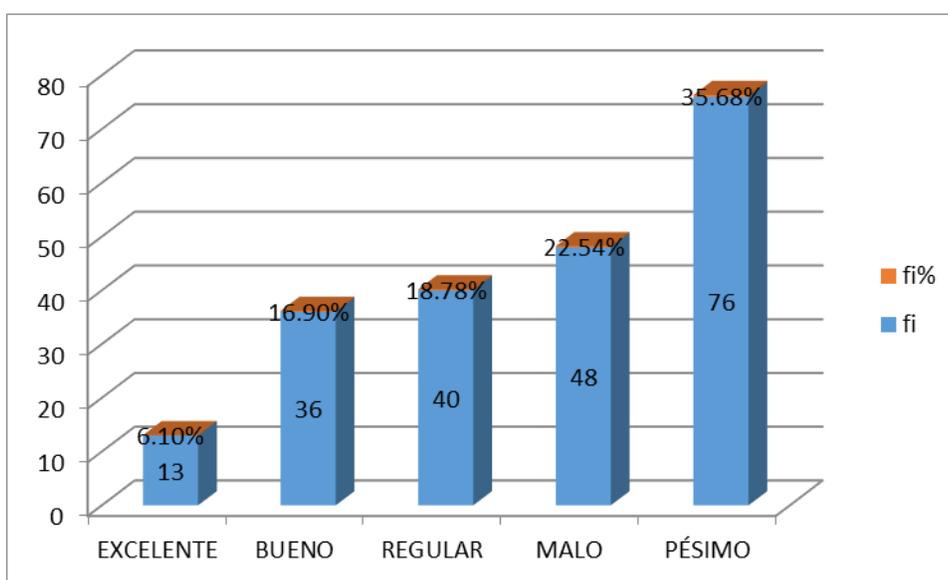
En el cuadro N° 30 y gráfico N° 30 se observa de 213 servidores encuestados, 21.13% (45) de los servidores consideran que los niveles de participación permanente es excelente, 21.13% (45) es bueno, 17.37% (37) es regular, 23.00% (49) es malo y el 17.37% (37) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que los niveles de participación permanente en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es malo.

Cuadro 31.
Nivel de trabajo en equipo.

	fi	fi%
EXCELENTE	13	6.10%
BUENO	36	16.90%
REGULAR	40	18.78%
MALO	48	22.54%
PÉSIMO	76	35.68%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 31. Nivel de trabajo en equipo.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

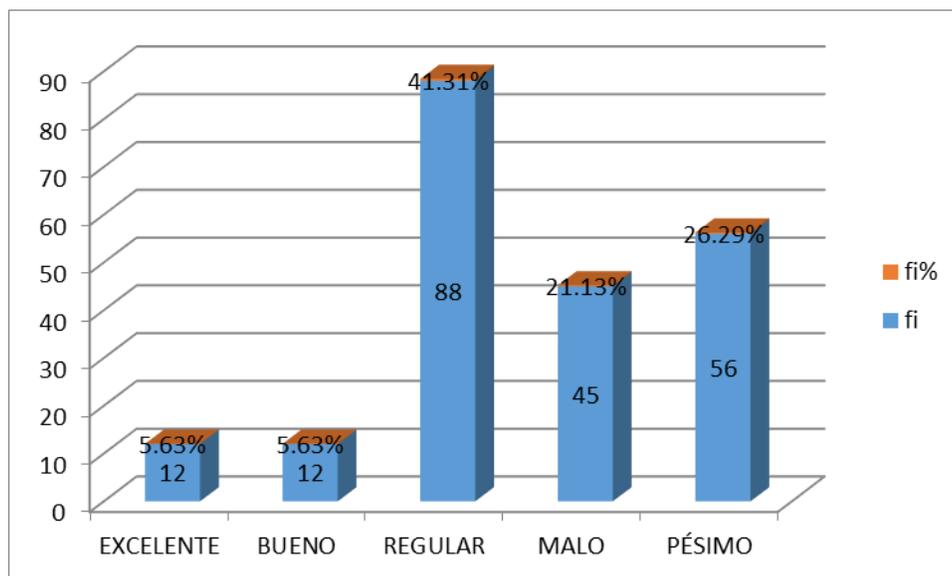
En el cuadro N° 31 y gráfico N° 31 se observa de 213 servidores encuestados, 6.10% (13) de los servidores manifestaron que el Nivel de trabajo en equipo es excelente, 16.90% (36) es bueno, 18.78% (40) es regular, 22.54% (48) es malo y el 35.68% (76) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de trabajo en equipo en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es pésimo.

Cuadro 32.
Nivel de Voluntad de servicio.

	fi	fi%
EXCELENTE	12	5.63%
BUENO	12	5.63%
REGULAR	88	41.31%
MALO	45	21.13%
PÉSIMO	56	26.29%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 32. Nivel de Voluntad de servicio.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

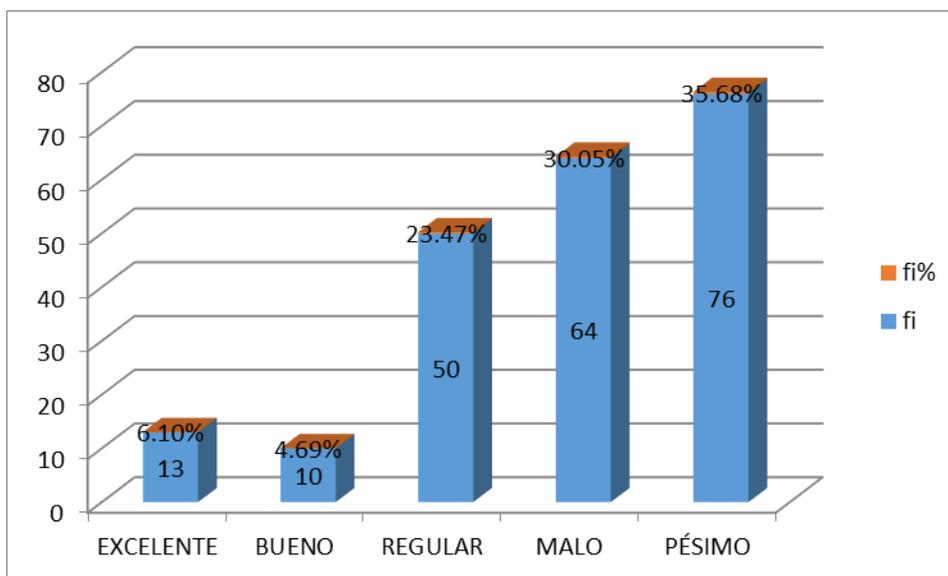
En el cuadro N° 32 y gráfico N° 32 se observa de 213 servidores encuestados, 5.63% (12) de los servidores consideran que el nivel de Voluntad de servicio el de atención al usuario es excelente, 5.63% (12) es bueno, 41.31% (88) es regular, 21.13% (45) es malo y el 26.29% (56) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el nivel de Voluntad de servicio en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es regular.

Cuadro 33.
Niveles de Puntualidad.

	fi	fi%
EXCELENTE	13	6.10%
BUENO	10	4.69%
REGULAR	50	23.47%
MALO	64	30.05%
PÉSIMO	76	35.68%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 33. Niveles de Puntualidad.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

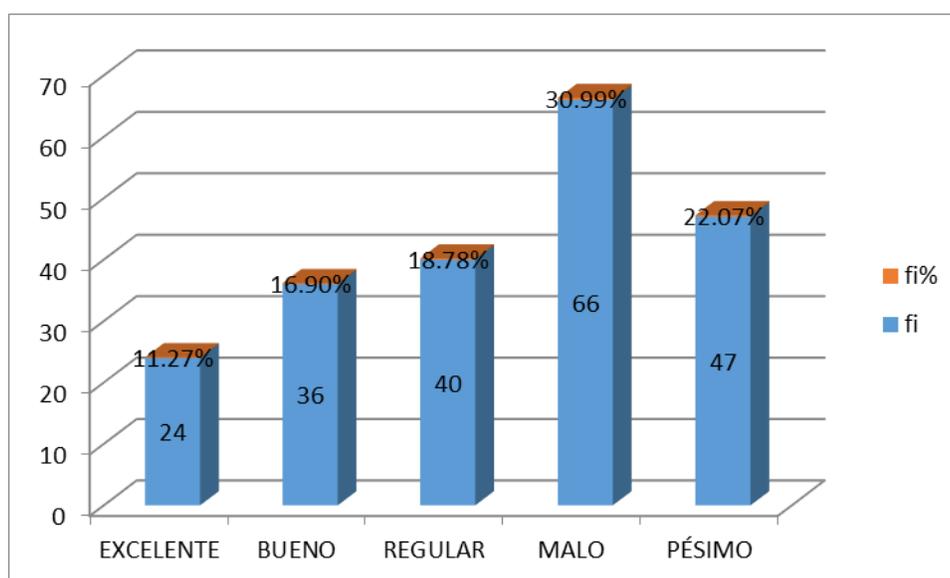
En el cuadro N° 33 y gráfico N° 33 se observa de 213 servidores encuestados, 6.10% (13) de los servidores consideran que los niveles de Puntualidad es excelente, 4.69% (10) es bueno, 23.47% (50) es regular, 30.05% (64) es malo y el 35.68% (76) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que los niveles de Puntualidad en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es pésimo.

Cuadro 34.
Niveles de Responsabilidad.

	fi	fi%
EXCELENTE	24	11.27%
BUENO	36	16.90%
REGULAR	40	18.78%
MALO	66	30.99%
PÉSIMO	47	22.07%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 34. Niveles de Responsabilidad.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

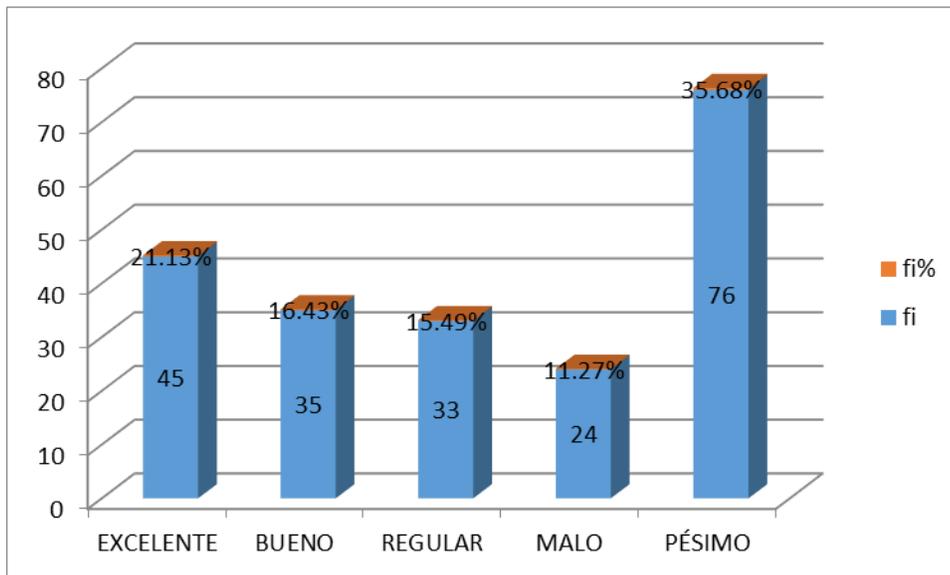
En el cuadro N° 34 y gráfico N° 34 se observa de 213 servidores encuestados, 11.27% (24) de los servidores consideran que los niveles de Responsabilidad es excelente, 16.90%(36) es bueno, 18.78% (40) es regular, 30.99% (66) es malo y el 22.07% (47) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que los niveles de Responsabilidad en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es malo.

Cuadro 35.
Grado de compromiso.

	fi	fi%
EXCELENTE	45	21.13%
BUENO	35	16.43%
REGULAR	33	15.49%
MALO	24	11.27%
PÉSIMO	76	35.68%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 35. Grado de compromiso.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

En el cuadro N° 35 y gráfico N° 35 se observa de 213 servidores encuestados, 21.13% (45) de los servidores consideran que el Grado de compromiso es excelente, 16.43% (35) es bueno, 15.49% (33) es regular, 11.27% (24) es malo y el 35.68% (76) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Grado de compromiso en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es pésimo.

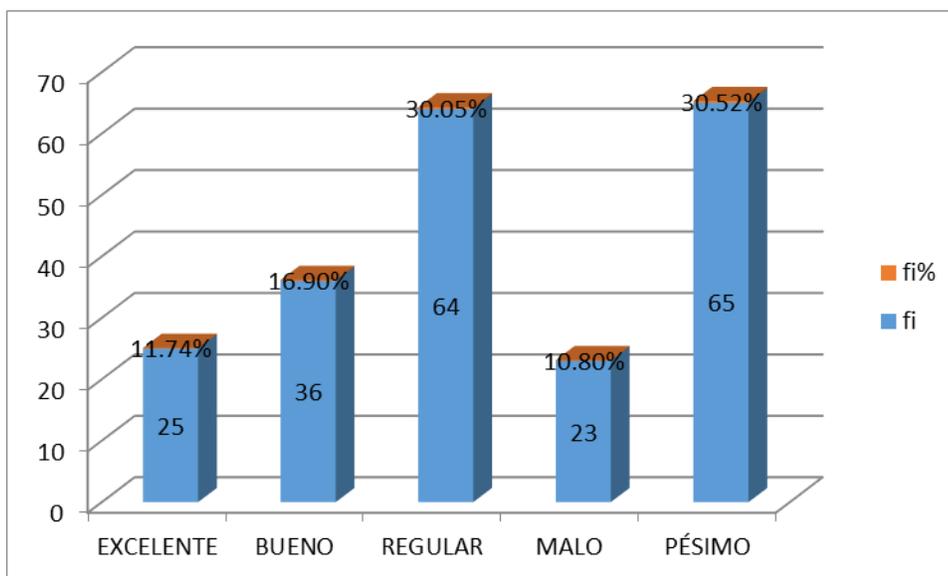
Cuadro 36.

En términos generales la Gestión de Calidad de Servicios.

	fi	fi%
EXCELENTE	25	11.74%
BUENO	36	16.90%
REGULAR	64	30.05%
MALO	23	10.80%
PÉSIMO	65	30.52%
TOTAL	213	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 36. En términos generales la Gestión de Calidad de Servicios.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

En el cuadro N° 36 y gráfico N° 36 se observa de 213 servidores encuestados, 11.74% (25) de los servidores consideran en términos generales la Gestión de Calidad de Servicios es excelente, 16.90% (36) es bueno, 30.05% (64) es regular, 10.80% (23) es malo y el 30.52% (65) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron en términos generales la Gestión de Calidad de Servicios en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es pésimo.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

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

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

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

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

Auditoría Administrativa u Operacional: Es el examen y evaluación que realiza el auditor en un organismo público o privado, con el propósito de establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía logradas por la administración. Está dirigida a la planificación, organización, dirección, control interno y empleo apropiado de los recursos, a través de la determinación de las áreas críticas o aspectos concretos en los cuales se puede introducir mejoras mediante la formulación de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones contenidos en el informe.

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

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

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

Gutiérrez (1995), indica que los usuarios evalúan la calidad de servicio por medios de cuatro componentes: Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Se sabe que este componente es uno de lo más importantes para los estudiantes. Respuesta. La capacidad para brindar un servicio puntual. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al usuario, atender rápido a quien tiene prisa. Seguridad. El conocimiento y la cortesía del empleado, así como la habilidad para transmitir seguridad. Los empleados que tratan a los usuarios con respeto y les hacen sentir que es posible confiar en una promesa son un ejemplo de la confianza. Tangibles. Los aspectos físicos del servicio. Las partes tangibles de un servicio incluyen las instalaciones, herramientas y equipo usados para proporcionar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático, y la apariencia del personal.

La presente investigación en cuanto a sus resultados ha obtenido en términos generales lo siguiente: En términos generales la Auditoria del

Desempeño en la Municipal distrital de Santa María del Valle, es evaluada al 48,35% en escala superiores a regular. Por otra parte, un 51,65% en escalas inferiores a la escala de evaluación. Por otra parte en términos generales la Gestión de Calidad de Servicios en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco ha sido evaluado al 58,69 calificadas en escalas superiores a la escala de evaluación normal de regular y en escalas inferiores a la escala normal de 41,31%.

CONCLUSIONES

1. Con el objetivo general: Establecer de qué manera la Auditoria del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, queda demostrado de manera contundente en vista que en los cuadros números 18 y 36 respectivamente la relación, Se concluye que existe na relación positiva de 53,52% en escalas de evaluación superiores a la escala de evaluación normal, en cuanto a las variables de investigación. Como también otra relación de 46,48% evaluadas en escalas inferiores a la escala normal.
2. Con el objetivo específico 1: Identificar cuáles son las características que presenta la Auditoria del Desempeño en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Se identifica que de 213 servidores encuestados, el 16.90% (36) de los servidores consideran En términos generales la Auditoria del Desempeño es excelente, 25.35% (54) es bueno, 6.10% (13) es regular, 23.00% (49) es malo y el 28.64% (61) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron En términos generales la Auditoria del Desempeño es pésimo en la Municipal distrital de Santa María del Valle.
3. Con el objetivo específico 2: Identificar los niveles de Calidad de Servicios de en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Se identifica que:de 213 servidores encuestados, 11.74% (35) de los servidores consideran en términos generales la Gestión de Calidad de Servicios es excelente, 16.90%

(36) es bueno, 30.05% (64) es regular, 10.80% (23) es malo y el 30.52% (65) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron en términos generales la Gestión de Calidad de Servicios en la Municipalidad distrital de Santa María del Valle Huánuco es pésimo.

SUGERENCIAS

- 1.** Implantar sistemas de Auditoria del Desempeño en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, a través de programas de entrenamiento, convenios de intercambios de buenas prácticas laborales, pasantías, vía suscripción de convenios inter instituciones a nivel gubernamental e intersectorial, así como con universidades para el fortalecimiento del proceso de cumplimiento de funciones, tareas.
- 2.** Implementar un programa Institucional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco, para optimizar la Calidad de Servicios ya sea desarrollando relaciones interpersonales, generando compromiso, sensibilidad humana, desarrollo de competencias, habilidades y específicamente actitudes frente al servicio.
- 3.** Implementar políticas institucionales incorporando una ética pública, una ética personal, con transparencia de servicio y lucha contra la corrupción en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco.

BIBLIOGRAFÍA

- (1) ARIAS GALICIA**, Fernando (1994) “Administración de Recursos Humanos”
Editorial Trillas- México D. F
- (2) ACHIG**, Lucas. Metodología de la Investigación Social, Segunda Edición,
Quito, Editorial Tercer Mundo, 1.999.
- (3) DÁVALOS ARCENTALES**, Nelson, Enciclopedia de Administración,
Contabilidad y Auditoria, Quito, Editorial, Ecuador, 1.990.
- (4) DONAL**, Taylor y **GLESEM**, William. Auditoria, Concepto y
Procedimientos, 2.000.
- (5) GUERRERO**, Germán. Auditoria Operacional a la Intendencia de Policía,
UTPL, 1.993.
- (6) HAMILTON**, Alexander. La Auditoría Interna; Clave del Mejoramiento
Financiero y Operativo, USA, 2.000.
- (7) COLMES**, Arthur W; C.I.A., Auditoria, Segunda Edición, Tomo I,
Impreso en México.