

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



---

**“LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO\_  
PERIODO 2017”**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**TESISTAS:**

**Bach. Jesús Ángel , SANCHEZ GAMARRA**

**Bach. Marvin, SILVA SOLIS**

**ASESOR:**

**Dr. Auberto Juvenal, OLIVEROS DAVILA**

**HUÁNUCO - PERÚ  
2019**

## **DEDICATORIA**

A dios por brindarme la vida, a mi padre Eliseo Silva por los sabios consejos a lo largo de toda mi vida. A mi madre Norma Solis por su amor y enseñarme a no rendirme ante nada. A mi hermano Fausto Silva por siempre creer en mí. Finalmente, a mi hija Alessia Camila por ser mi fuente de motivación constante.

Marvin Silva Solis

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios. A mi madre Agripina Gamarra Lino, que con su demostración de madre ejemplar me ha enseñado a no darme por vencido en las pruebas de la vida y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

Jesús Ángel Sánchez Gamarra

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan por ser la institución que nos formó profesionalmente durante nuestra estancia en ella. A la Facultad Ciencias Administrativas y Turismo por su gran apoyo, este agradecimiento también va dirigido para nuestro asesor el Dr. Auberto Juvenal Oliveros Dávila por direccionarnos a la culminación de esta tesis y culminar con nuestra formación profesional.

Y por último a la Municipalidad Provincial de Huánuco y a cada uno de los encuestados que participaron en la investigación.

## RESUMEN

La investigación denominada: La Auditoria de Gestión y los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco- Periodo 2017, se ha planteado como problema general de investigación: ¿De qué manera la auditoria de gestión se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2017? Con el objetivo principal: Establecer de qué manera la auditoria de gestión se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco. La hipótesis principal: La auditoría de gestión se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

En la presente investigación utilizo: El Método Analítico. El Nivel explicativo, Se caracteriza por expresar la conducta de la auditoria del desempeño en la gestión de servicios de calidad en la Municipalidad Provincial de Huánuco. El diseño metodológico en la investigación realizada es de correlación; una muestra de 122 sujetos de investigación. Se usó como técnicas e instrumentos lo siguiente:

Encuesta, se aplicó esta técnica caracterizando las variables Auditoria de Gestión y la Calidad Servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco, dirijo a los servidores, funcionarios con las mismas características. En relación a los métodos que se utilizó en el trabajo de investigación son: el método inductivo y deductivo.

Como resultado final se obtuvo, analizando los resultados de ambas variables, sobre la auditoría de gestión se relaciona al 65% de promedio significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

## SUMMARY

The research investigated: The Audit of Management and Public Services in the Provincial Municipality of Huánuco- Period 2017, was raised as a general research problem: How does the management audit relate to public services in the Provincial Municipality of Huánuco 2017 period? With the main objective: To establish how the management audit relates to public services in the Provincial Municipality of Huánuco. The main hypothesis: The management audit is related to public services in the Provincial Municipality of Huánuco.

In the present investigation I use: The Analytical Method. The Explanatory Level, It is characterized by expressing the conduct of the performance audit in the management of quality services in the Provincial Municipality of Huánuco. The methodological design in the research carried out is correlation; A sample of 122 research subjects. The following were used as techniques and instruments:

Survey, this technique was applied characterizing the variables Management Audit and Quality Services in the Provincial Municipality of Huánuco, I address the servers, officials with the same characteristics. In relation to the methods that were used in the research work are: the inductive and deductive method.

As a final result was obtained, analyzing the results of both variables, on the management audit is related to 65% on average significantly with public services in the Provincial Municipality of Huánuco.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
RESUMEN.....	IV
SUMMARY.....	V
ÍNDICE DE CUADROS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
INTRODUCCIÓN .....	X
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>12</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	13
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	14
1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS .....	14
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL:.....	14
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:.....	14
1.5. VARIABLES .....	15
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	15
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.7.1. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.7.2. IMPORTANCIA .....	17
1.8. VIABILIDAD .....	18
1.9. LIMITACIONES .....	19
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	27
2.2.1. VARIABLE N° 01: AUDITORIA DE GESTIÓN .....	27

2.2.2. VARIABLE N° 02: SERVICIOS PUBLICOS .....	35
2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	39
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>43</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>43</b>
3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	43
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.4. POBLACIÓN.....	44
3.5. MUESTRA.....	45
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL RECOJO DE DATOS.....	47
3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	48
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>49</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	49
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>73</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>73</b>
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LAS CONCLUSIONES DE LOS ANTECEDENTES .....	73
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

N°	DESCRIPCIÓN	PÁG.
01	Variables	15
02	Variable Independiente: “Auditoria de Gestión”	15
03	Variable Dependiente: “Servicios Públicos”	16
04	Servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco según Gerencias	45
05	Servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco según Gerencias	46
06	Grado de Gobierno Eficiente con rendición de cuentas a la Ciudadanía	49
07	Nivel de eficiencia de la información	50
08	Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales	51
09	Nivel de efectividad de la información	52
10	Niveles de responsabilidad	53
11	Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional	54
12	Niveles de estrategia del desarrollo municipal	55
13	Nivel de Fiscalización y Control interno	56
14	Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional	57
15	Niveles de convivencia y derechos Humanos	58
16	Nivel de desarrollo de actitudes profesionales	59
17	Nivel de atención personalizada	60
18	El personal es siempre amable	61
19	Nivel de atención al usuario	62
20	Nivel de respeto por los ciudadanos	63
21	Nivel de transparencia y democrático con dignidad	64
22	Nivel de disposición para responder a las preguntas	65
23	Nivel de voluntad de servicio	66
24	Grado de compromiso	67
25	Nivel de prevalencia del interés social	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	DESCRIPCIÓN	PÁG.
01	Fases de la Auditoria de Gestión	33
02	Grado de Gobierno Eficiente con rendición de cuentas a la Ciudadanía	49
03	Nivel de eficiencia de la información	50
04	Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales	51
05	Nivel de efectividad de la información	52
06	Niveles de responsabilidad	53
07	Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional	54
08	Niveles de estrategia del desarrollo municipal	55
09	Nivel de Fiscalización y Control interno	56
10	Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional	57
11	Niveles de convivencia y derechos Humanos	58
12	Nivel de desarrollo de actitudes profesionales	59
13	Nivel de atención personalizada	60
14	El personal es siempre amable	61
15	Nivel de atención al usuario	62
16	Nivel de respeto por los ciudadanos	63
17	Nivel de transparencia y democrático con dignidad	64
18	Nivel de disposición para responder a las preguntas	65
19	Nivel de voluntad de servicio	66
20	Grado de compromiso	67
21	Nivel de prevalencia del interés social	68

## INTRODUCCIÓN

La investigación denominada: La Auditoria de Gestión y los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco- Periodo 2017, se fundamenta en que la auditoría de gestión tiene una relación con el medio en el que vive: si es un ambiente limpio, con agua y desagüe, con alumbrado público; con parques o lugares de entretenimiento; con mercados controlados y limpios. Algunos de estos servicios son denominados “Necesidades Básicas”. Las propiedades (las casas) poseerán por lo menos valor dependiendo de la calidad del entorno en donde están ubicados. Los servicios mencionados todos necesitan de la acción municipal; son uno de los principales elementos de su misión. Es a través de ellos que las municipalidades incurren directamente en la calidad de vida de las personas; por ellos perciben muchas opresiones y la manera cómo dan estos servicios recayendo en el juicio que las poblaciones hacen de sus autoridades municipales.

Específicamente en la municipalidad provincial de Huánuco, no se lleva a cabo la auditoria de gestión, así como la valoración del desempeño, lógicamente lo pertinente es que la valoración implica diferenciar la ruta seguida por la entidad al manejar sus actividades con las metas, objetivos, políticas y normas establecidas por la legislación y por las normas internas de la institución, para el adecuado funcionamiento a través de la evaluación al personal, sus recursos financieros, recursos materiales, logísticos, etc. La municipalidad no evalúa mediante indicadores la eficiencia, eficacia, la economía, consecuentemente no evalúa la efectividad, es decir no establecen medidas de alcanzar las metas, objetivos y otros beneficios que pretende alcanzar y que estén previstos en la Ley Orgánica de Municipalidades o han sido fijadas por el consejo Municipal; no aplica ningún sistema de evaluación de desempeño. En todos los niveles desde el nivel

estratégico, operativo y técnico. Consecuentemente el malestar del ciudadano. La entidad municipal no conoce cuánto saben, cuanta experiencia tiene, que tan bien o mal realizan sus labores los trabajadores municipales. La falta de evaluación hace que no existe un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de las autoridades, funcionarios y trabajadores del gobierno local. La ausencia de calificación del desempeño del personal no accede medir el potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación; no permitió el tratamiento de los recursos humanos, la falta de un sistema de medición del desempeño, no permiten conocer los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa motiva más en sus trabajadores; no conocen cuáles son las posibilidades acerca de su desempeño y sus fortalezas y debilidades básicamente.

Las bases teóricas nos permitieron aproximarnos a la realidad para conseguir datos y así contrastar con la hipótesis demostrándose que el estudio es de tipo evaluativo, por su carácter cuantitativo, consiguiendo llegar al nivel descriptivo correlacional; con la que se manejó la técnica encuesta con su instrumento el cuestionario. La investigación se detalla en los siguientes capítulos: CAPÍTULO I, Se describió y formuló el problema de investigación, los objetivos e hipótesis general y específica, se indicó las variables, la Operacionalización de variables, justificación, importancia, viabilidad y limitaciones de la investigación. CAPÍTULO II, Se encuentran los antecedentes de investigación y la teorización de las variables en estudio. CAPÍTULO III, Se desarrolló el marco metodológico de la investigación. En el CAPÍTULO IV, Se puntualizó los resultados obtenidos en el trabajo de campo. En el CAPÍTULO V, Se desarrolló la discusión y la comprobación de resultados, y así presentar las conclusiones y recomendaciones; bibliografía utilizada en la presente investigación.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La auditoría de gestión es una técnica relativamente novedosa de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y crear recomendaciones a las empresas, con el propósito de conseguir con éxito una estrategia. Uno de las motivaciones principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma (Redondo, Ilopart y Duran, 1996). En América Latina existe un cierto consenso en torno a la idea de que la descentralización del estado que constituye una política eficaz para enfrentar dicha crisis generalizada y para promover la democratización de la vida local.

En la actualidad, mediante la auditoría de gestión se pueden conocer los problemas que obstaculizan el desarrollo operativo y el crecimiento de la empresa. Desde finales de la década de los años sesenta hasta hoy en día se ha planteado como horizonte de la auditoría la calificación de la gestión de las entidades públicas, mediante evaluaciones con una dirección integral, que contienen los aspectos de cumplimiento financiero y operacional. El objetivo de la auditoría evolucionó de la intención de manifestar fraudes, al examen de las operaciones para perfeccionar la eficiencia de las organizaciones.

Se acepta que el Estado debe redistribuir las funciones y los recursos, sin embargo, hasta ahora controlados por la administración central o regional, lo que se pretende en la presente investigación es sistematizar y entregarlos a

los niveles periféricos de gobierno. Dicha entrega propiciaría una mayor eficacia en la entrega de los servicios públicos y sociales y, en consecuencia, una mejora sustancial de la calidad de vida de la población huanuqueña. Existen diversos problemas como es de infraestructura, tecnología, presupuestos, implementación de políticas institucionales, especialización de personal en servicios entre otras que serán motivo de la presente investigación, con el objeto de plantear propuestas.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la auditoría de gestión se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2017?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

**Pe<sub>1</sub>:** ¿De qué manera la eficiencia de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2017?

**Pe<sub>2</sub>:** ¿De qué manera la eficacia de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2017?

**Pe<sub>3</sub>:** ¿De qué manera la economía de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2017?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Establecer de qué manera la auditoría de gestión se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

**Oe<sub>1</sub>:** Establecer de qué manera la eficiencia de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

**Oe<sub>2</sub>:** Establecer de qué manera la eficacia de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

**Oe<sub>3</sub>:** Establecer de qué manera la economía de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

### **1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### **1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL:**

La auditoría de gestión se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

#### **1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:**

**Hi<sub>1</sub>:** La eficiencia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

**Hi<sub>2</sub>:** La eficacia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

**Hi<sub>3</sub>:** La economía de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

## 1.5. VARIABLES

**CUADRO N° 01**

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
<b>Hi</b>	Auditoría de Gestión	Servicios Públicos
<b>Hi<sub>1</sub></b>	Eficiencia	Servicios Públicos
<b>Hi<sub>2</sub></b>	Eficacia	Servicios Públicos
<b>Hi<sub>3</sub></b>	Económica	Servicios Públicos

**ELABORACIÓN:** Los Tesistas

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**CUADRO N° 02**

**VARIABLE INDEPENDIENTE: “AUDITORIA DE GESTIÓN”**

Definición Conceptual	Definición Operacional		
	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
<b>Contraloría General de la República (1998)</b> La auditoría de gestión por su dirección involucra una revisión metodológica de las actividades de una entidad en relación al cumplimiento de objetivos y metas (efectividad) y, respecto a la correcta utilización de los	EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de gobierno Eficiente con rendición de cuentas a la ciudadanía.</li> <li>Nivel de eficiencia de la Información.</li> <li>Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales.</li> </ul>	<b>Técnica N° 1:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Técnica N° :2</b> Observación  <b>Instrumento:</b>
	EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de Efectividad de la información</li> <li>Nivel de responsabilidad</li> <li>Nivel de evaluación del rendimiento y del</li> </ul>	

recursos (eficiencia y economía).		aprendizaje organizacional.	Guía De Observación
	ECONOMÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de estrategia del desarrollo municipal.</li> <li>• Nivel de fiscalización y control interno.</li> <li>• Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional.</li> </ul>	

ELABORACIÓN: Los Tesistas

### CUADRO N° 03

#### VARIABLE DEPENDIENTE: “SERVICIOS PÚBLICOS”

Definición Conceptual	Definición Operacional		
	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Atehortua (2014), se expresa que el servicio Público, corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de proveer a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras.	CALIDAD DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de convivencia y derechos humanos.</li> <li>• Nivel de desarrollo de actitudes profesionales.</li> <li>• Nivel de atención personalizada.</li> <li>• El personal es siempre amable.</li> <li>• Nivel de atención al usuario</li> </ul>	<b>Técnica N° 1:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Técnica N° :2</b> Observación  <b>Instrumento:</b> Guía De Observación
	NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de respeto por los ciudadanos.</li> <li>• Nivel de transparencia y democrático con dignidad.</li> <li>• Nivel de disposición para responder las preguntas.</li> <li>• Nivel de voluntad del servicio.</li> <li>• Grado de compromiso.</li> <li>• Nivel de prevalencia.</li> <li>• Nivel de prevalencia de interés social.</li> </ul>	

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## 1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.7.1. JUSTIFICACIÓN

Según Bernal (2010) en una investigación, la justificación se refiere a los conocimientos del porqué y el para qué de la investigación que se va a ejecutar, es decir, justificar una investigación reside en mostrar los atributos por los cuales es necesario llevar a cabo el respectivo estudio. Al respecto, suele tener tres dimensiones o tipos de justificación: teórica, práctica y metodológica. En consecuencia, al trabajo de investigación se justificó por las siguientes razones:

- **Teórica:** El estudio del tema de la auditoría de gestión y los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huánuco- periodo 2017, se elaborará para ayudar y contribuir a la sociedad, dar a conocer más sobre el tema.
- **Práctica:** Permitió entender la relación que existe entre el la Auditoria de Gestión y los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017, teniendo con importancia el marco teórico.
- **Metodológica:** Ayudo a contribuir a recoger información de las 2 variables de estudio, con el uso del instrumento. De tal forma es significativo indicar que la presente investigación servirá a los profesionales e investigadores que busquen conocer la relación entre la Auditoria de Gestión y los Servicios Públicos.

### 1.7.2. IMPORTANCIA

El trabajo de investigación, se halla que la Auditoria de Gestión es importante por diferentes razones entre ellas, porque es adaptable a todas las

operaciones que se realizan en la organización, realizado este tipo de auditoria permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la institución; también es de gran importancia principalmente para los administradores porque facilita el aumento de la eficacia, la efectividad y la economía en el rutina de recursos, mejorando las operaciones y actividades que cumple la organización especialmente en las áreas críticas, a través de las recomendaciones y acciones correctivas, aportando de esta modo a la institución.

## **1.8. VIABILIDAD**

Los aspectos que favorecieron para el desarrollo del presente trabajo de investigación son los siguientes:

- **BIBLIOGRAFÍA**

Se contó con una amplia bibliografía de las variables en estudio tanto en la biblioteca central Javier Pulgar Vidal (UNHEVAL), así también en el internet, facilitándonos disponer de amplia información.

- **ECONÓMICO**

El equipo de trabajo conto con recursos económicos propios permitiéndonos asumir los costos de investigación.

- **GEOGRAFICA**

El trabajo de investigación fue viable porque la empresa en investigación está ubicada en la provincia de Huánuco, distrito de Amarilis, al cual el equipo de tuvo acceso geográfico.

## **1.9. LIMITACIONES**

Dentro de las limitaciones se puede indicar los siguientes:

- **INFORMACIÓN**

El gerente de la institución se mostró reacio para brindar información sobre la organización que él dirige.

- **ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de los antecedentes la información fue limitada el cual se superó teniendo acceso a páginas web.

- **ECONOMICO**

Los recursos con los que contaron los investigadores fueron limitados.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### A. NIVEL INTERNACIONAL

**El autor Morales L. en su tesis titulada “La Calidad de los Servicios públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile” realizada en Chile, 2011, llega a la siguiente conclusión:**

Se pudo establecer que un buen gobierno es aquel que ejecuta sus recursos de manera eficiente contribuyendo a una mejora en el bienestar social, y, por tanto, que la calidad de las agencias de gobierno puede ser valorada a través de la eficiencia con que ejecutan los recursos que les son asignados.

Se establecieron cuáles han sido los efectos reales de las reformas, desde el análisis de las experiencias de cuatro países de la OCDE, pudiendo aceptar la existencia de consecuencias no provocadas como: la fragmentación y descoordinación del gobierno, el incremento de desconfianza entre políticos y burócratas, y desgaste del valor del servicio público. Esto, incitó la necesidad de implementar acciones correctivas por medio de una nueva reforma. La llamada post –NGP no solo considera elementos teóricos conectados con la economía, sino que retoma aspectos de otras ciencias sociales y recupera algunas características de los modelos tradicionales de administración pública que anteriormente fueron desechados por la NGP.

**El autor Lara, J. en su tesis titulada “Auditoría de Obra Pública, enfocada a la ejecución de obras en la Universidad Nacional Autónoma de México y regulación del Marco Normativo Aplicable” realizada en México, 2013, llega a la siguiente conclusión:**

La creación de obras públicas que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población, solicitan de una magnitud importante del monto del presupuesto Federal. Estos recursos se atraen y canalizan por las Dependencias y Entidades Federales, Estatales y Municipales, las cuales deben manifestar que la aplicación de este capital del Erario Público ha sido correcta, ajustada a lo dispuesto en el Marco Legal Regulatorio, consintiendo que sea verificable la programación, planeación, contratación, ejercicio y operación de las obras públicas, en los criterios de eficiencia, eficacia, economía transparencia y honradez. Las auditorías son de gran importancia en las obras, ya que acceden comprobar si las Dependencias y Entidades Gubernamentales, alcanzan los objetivos y metas de sus programas aprobados, sí el ejercicio de los recursos públicos ha sido correcto, y si su contratación, ejecución y administración se ajustó a lo dispuesto en el Marco Legal Regulatorio. Los organismos de control son unidades de apoyo a la función de una Dependencia o Entidad que examinan y valoran el grado de economía, eficacia, eficiencia, control, entre otros criterios, con que se cuenta para llegar a las metas trazadas. Se ejecutan a través de control interno, cuando se lleva a cabo antes, durante y después de realizada la gestión gubernamental, y lo verifican áreas de las propias estructuras orgánicas del gobierno; y control externo, cuando se

práctica de manera posterior a la gestión financiera, a través de instituciones independientes de las entidades fiscalizadas.

## **B. NIVEL NACIONAL**

**El autor GALA LOZA, César Guianotty, en su tesis titulada “La auditoría de gestión como indicador del desempeño administrativo del gobierno local de MACARÁ en el periodo fiscal” realizada en México, 2011, llega a la siguiente conclusión:**

La auditoría de gestión, como indicador de desempeño administrativo, determina el grado de eficiencia, economía y efectividad de los recursos; y facilita significativamente la gestión del Gobierno Local de Marcará. Llevando a cabo la planeación de la auditoría de gestión para conseguir un mejor entendimiento de las actividades y así proponer los objetivos y alcance del examen; contribuye a la evaluación de la eficiencia del Gobierno Local de Marcará. Si la realización de la auditoría de gestión brinda la obtención de evidencias suficientes, adecuadas y eficaces sobre los recursos institucionales; se determina la evaluación de la economía del Gobierno Local de Marcará.

**Las autoras HIDALGO VERGERL, Marycris Carol y ZALAYA ABARCA, Yuliana Beatriz, en su tesis titulada “La Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Mejora de la Gestión de Inversión Municipal de la Municipalidad Provincial de Huaraz- 2014.” realizado en la ciudad de Huaraz 2017 llegó a la siguiente conclusión:**

La Auditoría de Gestión preside positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal de la Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2014, conforme a la opinión del 58,3% y el argumento de hipótesis donde el chi cuadrado calculado 10.0 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos 7,82, determinándose la validez de una ligera asociación de sus variables. La fase del programa de auditoría de la auditoría de gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal, de acuerdo a la opinión del 58,3% y la prueba de hipótesis donde el chi cuadrado 118 calculado 9.0 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos 7,82, determinándose la existencia de una ligera asociación de sus variables. La fase de identificación y desarrollo de los hallazgos de la auditoría de gestión incide positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal, de acuerdo a la opinión del 60,4% y la prueba de hipótesis donde el chi cuadrado calculado 12.67 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos 7,82, determinándose la existencia de una moderada asociación de sus variables. La fase de redacción de informe de la auditoría de gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal, de acuerdo a la opinión del 58,3% y la prueba de hipótesis donde el chi cuadrado calculado 9.0 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos 7,82, determinándose la existencia de una ligera asociación de sus variables.

**La autora PALOMINO ROBLES, Diana Silvia, en su tesis titulada  
“Auditoría de gestión y su efecto en los recursos humanos de la**

**Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco – Junín, 2016”,  
realizado en la ciudad de Cerro de Pasco 2019, llegó a la siguiente  
conclusión:**

Después de efectuar la prueba de hipótesis general se logró comprobar la incidencia de la auditoría de gestión en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco - Junín, 2016, esta decisión se defiende en el valor del coeficiente de correlación de Pearson  $r= 0,592$  (tabla 14) se manifiesta a un bajo nivel de auditoria de gestión le corresponde un bajo nivel de recursos humanos, por otro lado hay un alto nivel de auditoria de gestión le corresponde un mejor nivel de recursos humanos. Se da por determinado la incidencia de la eficacia de la auditoria de gestión en la sucesión de técnicos del personal de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco – Junín, 2016, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson  $r= 0,692$  (tabla 15) declara una buena eficacia de la auditoria de gestión le corresponde un buen proceso técnico. Se ha logrado determinar la incidencia de la eficiencia de la auditoria de gestión en la selección de personal de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco – Junín, 2016, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson  $r= 0,732$  (tabla 16) es decir a un elevado nivel de eficiencia de la auditoria de gestión le pertenece una eficiente selección de personal, por otro lado si existe un mínimo nivel de eficiencia de la auditoria de gestión le corresponde un deficiente nivel de selección personal.

### **C. NIVEL LOCAL**

**Los autores BERROSPI BERROSPI, Fiorella Teresa, TARAZONA FIGUEROA, Carlos Alberto, y TOLEDO MAÍZ, Jhordan Jaime, en su tesis titulada “La Auditoría Interna y la mejora de Gestión en las Empresas Constructoras S.R.L. de la Ciudad de Huánuco – Periodo 2016” tesis para optar el título profesional de contador, llego a la siguiente conclusión:**

La auditoría interna a través del sistema de control, la evaluación de riesgos, eficiencia y eficacia preside en el aumento de la gestión de las empresas constructoras de la ciudad de Huánuco, la auditoria interna a través del sistema de verificación influye en la mejora de gestión con dimensiones correctivas en las empresas constructoras de la ciudad de Huánuco. La auditoría interna a través de la valoración de riesgo influye en la mejora de gestión con una excelente planificación estratégica en las empresas constructoras en la ciudad de Huánuco.

**La autora GALARZA ARANA, Gissela Francisca, en su tesis titulada “La Implementación de Medidas Correctivas de los Informes de Auditoría y la mejora de Gestión en las Municipalidades Distritales de la Ciudad De Huánuco – Periodo 2010- 2014.” tesis para optar el grado académico de, Magister en contabilidad, llego a la siguiente conclusión:**

En la Municipalidad Distrital de Amarilis, se sigue postergando la inserción de sugerencias de los diversos informes de

auditoría, obteniendo como resultado 36 Informes de auditoría pendientes de implementación, los cuales contienen 179 recomendaciones desde el año 2010, de acuerdo a la entrevista hecha y a la prueba estadística de Pearson, el 67% de los funcionarios consideran que definitivamente la oportuna 174 implementación de recomendaciones de los informes de auditoría contribuirá a la mejora de la gestión, ya que dichas recomendaciones están orientadas a mejorar la capacidad, transparencia y eficiencia de la gestión de la entidad en el manejo de sus recursos. La desactualización de los instrumentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Amarilis, limitan la organización institucional, teniendo en cuenta que los instrumentos de gestión son documentos técnico normativos que ayudan con el funcionamiento de la entidad de manera integral. También existe un inadecuado desarrollo de las adquisiciones, ya que el área de Logística no contribuye con lo establecido en la normativa de contrataciones, teniendo como resultado la inadecuada ejecución del plan anual de contrataciones y la deficiente ejecución del gasto, que conllevaron a que se realice varias modificaciones de dicho Plan Anual lo cual limita la eficacia de la ejecución presupuestal. Se ha evidenciado que las disposiciones internas en la Municipalidad Distrital de Amarilis, la mayoría no existen, a pesar de ser de esencial ya que genera una dependencia hacia sus unidades administrativas para su operación y funcionamiento, así como para normar temas específicos de dicha institución.

**La autora ISIDRO LOYOLA, Sody, en su tesis titulada “La Auditoría del Desempeño y la Competitividad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Periodo 2014” tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, llego a la siguiente conclusión:**

Queda comprobado que la auditoría del desempeño se relaciona positivamente con la competitividad de los servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, como objetivo aplicado al desempeño de los trabajadores esto es calificado como regular por los trabajadores. La estimación del sistema de control como punto de partida para la planeación de la auditoría del desempeño es regular, lo que afecta la competitividad de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis.

En la Municipalidad Distrital de Amarilis no se vienen dando los programas de evaluación del desempeño lo que viene afectando la eficiencia y eficacia de los servicios que ofrece y los recursos con los que cuenta. Los procedimientos que se sigue en la auditoría del desempeño, como las técnicas oculares, escritas, documentales y físicas son calificadas como regulares por lo que los procesos y operación no son eficientes ni eficaces.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Variable N° 01: AUDITORIA DE GESTIÓN**

Según la Contraloría General de la República (1998), la auditoría de gestión en el sector público, está relacionada con la efectividad, eficiencia

y economía en las operaciones de una entidad, así como con la maximización de la relación costo/beneficio al alcanzarse los beneficios deseados. Es un examen objetivo, metódico y profesional de certezas, realizado con la finalidad de facilitar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o proyecto, encaminada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.

La auditoría de gestión por su dirección involucra una revisión metodológica de las actividades de una entidad en relación al cumplimiento de objetivos y metas (efectividad) y, respecto a la correcta utilización de los recursos (eficiencia y economía).

La evaluación del desempeño involucra comparar la ruta sucesiva por la entidad al conducir sus actividades con:

- a) Los objetivos, metas, políticas y normas establecidos por la legislación o por la propia entidad.
- b) Otros criterios razonables de evaluación.

El incremento de las condiciones de efectividad, eficiencia y economía, constituyen las clases bajas las cuales pueden clasificarse las mejoras en las operaciones. Pueden identificarse oportunidades de mejoras, mediante análisis de información, entrevistas con funcionarios de la entidad o fuera de ella, observando el proceso de operaciones, revisando

los informes internos del pasado y presente y, ejercitando el juicio profesional basado en la experiencia del auditor o en otras fuentes.

Contraloría General de la República (1998), La naturaleza y alcance de las recomendaciones elaboradas en el proceso de la auditoría de gestión es variable. En algunos casos, pueden expresarse recomendaciones sobre asuntos específicos; sin embargo, en otros casos, después de analizar el costo/beneficio de realizar recomendaciones sobre actividades de mucha complejidad, puede ser posible proponer que la propia entidad lleve a cabo un estudio más fondo del área específica y adopte las mejoras que considere apropiadas, en las circunstancias. Los criterios referidos a la auditoría, orientada a evaluar los beneficios económicos/sociales conseguidos en relación con el gasto ejecutado y su vinculación con las políticas gubernamentales, así como la flexibilidad que permite prevalecer los esfuerzos en el logro de las metas previstas, constituyen postulados que guíen el ejercicio de la auditoría de gestión.

La efectividad representa al grado en el cual una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros beneficios que intentaban alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad. (Contraloría General de la República, 1998)

La eficiencia concierne a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido. (Contraloría General de la República, 1998)

La economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades obtienen recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos (Sistema de Información Computarizada), obteniendo la cantidad solicitada, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar adecuado y, al menor costo posible. (Contraloría General de la República, 1998)

López Toledo (2009), establece que la Auditoría de Gestión pasa a ser hoy por hoy un elemento vital para la gerencia, accediendo a conocer a los ejecutivos qué tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y ecológicos que a este nivel se muestran generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce victoriosamente hacia las metas propuestas. Esta auditoría está muy relacionada con las características estructurales y funcionales de las entidades, por lo que su realización requiere de una guía que se adapte a los contextos reales y que, sin impedir la independencia y creatividad del auditor, le permita alcanzar una sistematicidad y orden que le haga obtener los mejores resultados en el período más breve posible. La evaluación de la gestión es una nueva dirección adentro de la cultura administrativa moderna que reside en implantar, utilizar y desarrollar métodos y técnicas que refleje en forma objetiva el nivel real de la administración y la situación de la empresa.

Según Arriagada (2002), la auditoría de gestión es aquella que se ejecuta para valorar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los

objetivos previstos por la organización y con los que se han manipulado los recursos. La auditoría de gestión tiene como objetivos fundamentales:

- Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- Fijarse la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.

En este tipo de auditoría, el desarrollo de un programa de trabajo depende de las circunstancias de cada entidad auditada.

### **Objetivos de la auditoría de gestión**

El objetivo de la auditoría de gestión es reconocer las áreas de reducción de Costos, perfeccionar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas. La auditoría de gestión establece si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los objetivos de la auditoría es el de determinar si la producción del departamento efectúa con las especificaciones dadas; en resultado, se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que, así como también los Estados Financieros. Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido apropiadamente los deberes y atribuciones que les han sido establecidos. Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios examinan y evalúan la calidad tanto en los

servicios que facilita como en los bienes adquiridos. Verificar que la entidad auditada cumpla con normas y demás disposiciones legales y técnicas que le son aplicables, así como también con principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales, según cada caso y formular recomendaciones oportunas para cada uno de los hallazgos identificados. Instaurar si los controles gerenciales efectuados en la entidad o programa son efectivos y afirman el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

En conclusión, la Auditoría de Gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa (Arriagada, 2000).

### **Fases de la auditoria de Gestión**

Cuando se establece una auditoría de gestión es necesario cumplir de forma sistemática y cíclica las 4 fases básicas de la mayoría de auditorías incluida la de gestión; basados en el popularizado ciclo de Deming, sin embargo, fue creado por (Walter Shewhart, 1920).

## GRÁFICO N° 01

### FASES DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN



FUENTE: <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/Importancia>

ELABORACIÓN: Propia

Las fases del Ciclo de Deming (PHVA):

- **Planificar:** consiste en constituir los objetivos, métodos y procesos necesarios para obtener los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Para ello se ejecuta un diagnóstico de la situación actual de la organización, tanto internamente (posibles causas de no conformidades, aspectos a mejorar, entre otros), como externamente (proveedores, clientes, mercado, entre otros). Posteriormente, se elabora un plan de calidad, donde se definen las acciones adecuadas para la mejora de la actual situación. Finalmente, se busca dar

respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerlo?

- **Hacer:** se basa en la ejecución de lo planificado en el plan de acción y su implementación, a través de la formación del personal de la organización.
- **Verificar:** radica en realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos establecidos previamente por la organización.
- **Actuar:** dirigida a tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos e incorporarla en la cultura de la organización a través de la difusión y divulgación de la misma. Se busca dar respuestas a las siguientes interrogantes: ¿Cómo mejorar la próxima vez?

### **Características de una Auditoría de Gestión**

La auditoría de gestión, debe informar, de manera inmediata, al organismo competente de control toda situación que ponga en riesgo la prestación del servicio y que detecte en el desarrollo de su gestión.

- **Estratégicas:** Se orientan en los aspectos que señala la resolución y en los otros críticos o relevantes del prestador que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
- **Objetivas:** Al desarrollarlas se debe certificar que los hallazgos y las conclusiones se fundamenten, en lo posible, en evidencia verificable.

- **Confiables:** La información que presente y reporte la auditoría debe ser veraz y exacta, de manera que minimice los riesgos de interpretación.
- **Diligentes:** Se deben atender, con diligencia y oportunidad, los requerimientos del organismo competente de control.
- **Efectivas:** La auditoría de gestión y resultados debe recomendar a sus conclusiones las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar, respecto de las situaciones detectadas.

### **2.2.2. Variable N° 02: SERVICIOS PUBLICOS**

Atehortua (2014), se expresa que el servicio Público, corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de proveer a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras.

Navarro (2015), Un servicio público es una acción, institución o prestación promovida por el estado para garantizar la igualdad entre los ciudadanos.

Castillo (2004), son aquellas actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación de este, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de una colectividad.

Raffino (2018), Los servicios públicos son el conjunto de bienes y actividades, por lo general de tipo fundamental o básico, que a través de la administración directa, de subsidios o de otros mecanismos regulatorios, un Estado le avala a su población, con el fin de brindar un mejor nivel de vida y proteger la igualdad de oportunidades entre sus ciudadanos. Dichos servicios, entonces, suelen estar protegidos por el Estado y son considerados un bien de interés nacional, incluso cuando se concede concesiones a la empresa privada para que administren dicho servicio. En algunas constituciones, incluso, se los declara propiedad inalienable del Estado.

### **Principios de los Servicios Públicos**

La exposición de servicios públicos a la comunidad que las autoridades municipales deben avalar estableciendo procedimientos administrativos y una organización que tiene como fin satisfacer las necesidades de la población, debe estar basado en los siguientes principios (Castillo, 2004).

- 1. Principio de igualdad,** garantizar la uniformidad que los ciudadanos deben gozar de un servicio público municipal en igualdad de condiciones, siempre que hayan protegido los requisitos necesarios para su uso, es decir, el servicio público municipal debe representar un beneficio social colectivo.

2. **Principio de permanencia o de continuidad**, significa que todo servicio público municipal debe ser proporcionado de manera regular y continua, sin interruptor en su prestación.
3. **Principio de adecuación**, consiste en que el servicio público municipal debe responder a las necesidades de la comunidad local en cantidad y calidad. Por consiguiente, es de importancia capital que los órganos responsables de la prestación de los servicios, cuenten con el equipo, personal e instalaciones adecuadas y suficientes para cubrir las demandas de la comunidad.
4. **Principio de generalidad**, es el derecho de cualquier ciudadano de una circunscripción geográfica local a ser un usuario de los servicios públicos municipales, siempre que se realicen de conformidad a las normas legales.
5. **Principio de legalidad**, disponen que los servicios públicos municipales se apoyen en el conjunto de normas legales.
6. **Principio de obligatoriedad**, que es el deber constitucional de todas las autoridades locales encargadas de la prestación de servicios públicos municipales, en tanto son responsables política y administrativamente ante la comunidad.
7. **Principio de persistencia**, para garantizar la prestación de los servicios públicos municipales sin fines de lucro o de especulación se requiere fijar criterios de carácter financiero para cubrir adecuadamente los gastos de mantenimiento en forma equitativa.

8. **Principio de adaptación**, considera que la prestación de los servicios públicos municipales se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios en las necesidades de la comunidad local, garantizando prestar un mejor y eficiente servicio, acorde con el desarrollo social.

Raffino (2018). Por lo general puede clasificarse los servicios públicos en:

- **Servicios de emergencia.** Aquellos que atienden situaciones irregulares en las que la vida y/o las propiedades materiales de los ciudadanos corren peligro.
- **Servicios burocráticos.** Aquellos que tienen que ver con la administración del Estado y con las gestiones que la ciudadanía puede o debe hacer ante él.
- **Servicios básicos.** Aquellos indispensables para la vida en sociedad organizada, y que a menudo son llevados directamente al hogar.

### **Servicios Públicos Municipales**

Castillo (2004), El municipio de acuerdo a las condiciones territoriales y socioeconómicas, así como de su capacidad administrativa y financiera, identifica los siguientes servicios municipales:

- **Agua Potable y alcantarillado**, el agua potable es un servicio público municipal cuya función es la instalación y mantenimiento de las redes de agua. El alcantarillado es un servicio público

municipal que tiene como función el alejamiento y disposición de aguas servidas.

- **Alumbrado público**, cuya función principal es certificar la iluminación por medio de energía eléctrica u otra alternativa en los sitios públicos.
- **Limpieza**, constituye un servicio público municipal encargado de la recolección y destino de basura y residuos sólidos producidos por los habitantes del municipio en el desarrollo de sus actividades diarias.
- **Mercados centros de abastos**, comprende el establecimiento, organización y funcionamiento de instalaciones apropiadas para la comercialización de mercadería y servicios.
- **Panteones y cementerios**, proporcionar espacios apropiados para las inhumaciones, cremación de cadáveres y restos humanos.
- **Parques y jardines**, incluye un conjunto de acciones enfocadas hacia el lineamiento, el trazo y la construcción, ampliación y mantenimiento de las vías públicas, tránsito vehicular y peatonal.
  
- **Transporte**, servicio público concesionado a particulares, mediante el cual se establecen las rutas de transporte para asegurar la comunicación confiable, segura y a precios accesibles.

## 2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

### 1. 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**

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**

Es una herramienta básica para cualquier cosa que 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.

#### **6. SERVICIOS PÚBLICOS**

Son las actividades ocupadas por las entidades públicas del nivel central, regional y local, establecidas por la constitución o las leyes para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades, que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante autorizaciones o a través de cualquier otro medio, con sujeción a un régimen de derecho público

## **7. MUNICIPALIDAD**

Es la institución del Estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el Gobierno de una Provincia o de un Distrito el proceso Municipal, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y del desarrollo de su ámbito.

## **8. SATISFACCION AL USUARIO**

Es la percepción del ciudadano sobre el grado con que se han cumplido su exigencias y expectativas del servicio recibido por la Municipalidad.

## **9. EFICIENCIA**

Es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de instrucciones a seguir con los que se puede avalar calidad en el producto final de cualquier tarea.

## **10. EFICACIA**

Es la capacidad de lograr y conseguir el efecto que espera o se anhela tras la realización de una acción.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

El método analítico, me permito realizar un análisis minucioso de toda la información que se obtuvo específicamente de la formulación, generalización y deducciones lógicas de la auditoría de gestión y los servicios de calidad en la municipalidad provincial de Huánuco.

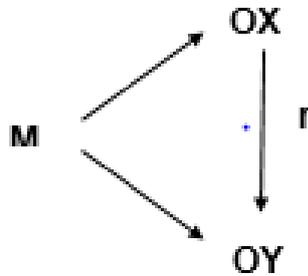
Nivel explicativo, se caracteriza por explicar el comportamiento de la auditoría del desempeño en la gestión de servicios de calidad en la municipalidad provincial de Huánuco.

#### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Es un estudio descriptivo, porque busca especificar las propiedades y las características de un fenómeno que se enfoca a un análisis. Es decir, exclusivamente intenta medir o acopiar investigación de modo independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Se dice correlacional, a que el presente estudio tuvo como intención conocer la relación influencia que exista entre dos o más variables en una muestra o contexto individual. (Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

### 3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

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



#### DONDE:

M = Observación de la muestra

OX= Variable Independiente (Auditoria de Gestión)

OY= Variable Dependiente (Servicios Públicos)

r = Relación que existe entre las variables

### 3.4. POBLACIÓN

MALHOTRA (2004), define qué; *“la población es el conjunto de todos los elementos que comparten características similares, que representa el universo para el propósito del problema de investigación”*

Teniendo conocimiento sobre lo mencionado, se tuvo que acudir a la Municipalidad Provincial de Huánuco para precisar la población del presente trabajo de investigación, que se detalla a continuación en el siguiente cuadro:

## CUADRO N° 04

### SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO SEGÚN GERENCIAS

UNIDADES ORGANICAS	N° TRABAJADORES
ALCALDIA	8
GERENCIA MUNICIPAL	5
GERENCIA DESARROLLO LOCAL	50
GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO	35
GERENCIA DE ASUNTOS SOCIALES	60
GERENCIA DE ADMINISTRACION	50
GERENCIA ASESORÍA JURIDICA	10
GERENCIA PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	20
GERENCIA ADMINISTRACION TRIBUTARIA	35
PROCURADURÍA PUBLICA MUNICIPAL	05
GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD CIUDADANA	80
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>

**FUENTE:** Gerencia de Planificación y Presupuesto

**Elaboración:** Los Tesistas

### 3.5. MUESTRA

ARIAS (2006), define la muestra como “*un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible*”.

En la muestra se utilizará el muestreo probabilístico, cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

**DONDE:**

Z<sup>2</sup>= 95% Confiabilidad

P= 50%

Q= 1-P

e= Error de estimación en 5%

N= Población

**Calculo:**

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 358}{(0.05)^2 (358-1) + (1.96)^2 \times 0.50}$$

$$n = \frac{343.82}{1.8529}$$

n = 122 → Es el número de muestra con el que se trabajara.

**CUADRO N° 05**

**SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO SEGÚN GERENCIAS**

UNIDADES ORGANICAS	MUESTRA
ALCALDIA	3
GERENCIA MUNICIPAL	2
GERENCIA DESARROLLO LOCAL	17
GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO	12
GERENCIA DE ASUNTOS SOCIALES	20
GERENCIA DE ADMINISTRACION	17
GERENCIA ASESORÍA JURIDICA	3
GERENCIA PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	7
GERENCIA ADMINISTRACION TRIBUTARIA	12

PROCURADURÍA PÚBLICA MUNICIPAL	2
GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD CIUDADANA	27
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

**FUENTE:** Gerencia de Planificación y Presupuesto

**Elaboración:** Los Tesistas

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL RECOJO DE DATOS

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 Auditoría de Gestión y la Calidad Servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco, dirijo a los servidores, funcionarios con las mismas características.

En cuanto a los métodos que se utilizó en el presente trabajo de investigación son: el método inductivo y deductivo. Estos procedimientos, a su vez permitirán realizar el análisis y síntesis de los datos recogidos en relación a la Auditoría del Desempeño y la Gestión de Calidad.

**El Método Deductivo:** Este procedimiento nos permitido partir de principios generales para tratar de explicar fenómenos particulares. Partiendo del marco teórico de tal manera deducir las informaciones sobre la Auditoría del Desempeño y la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

### **3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para el procesamiento de datos se hizo uso del programa estadístico SPSS que nos permitió procesar los datos recopilados en la encuesta y presentarlos en cuadros estadísticos estableciendo las frecuencias absolutas, relativas y porcentajes cada uno con sus respectivos gráficos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

##### CUADRO N° 06

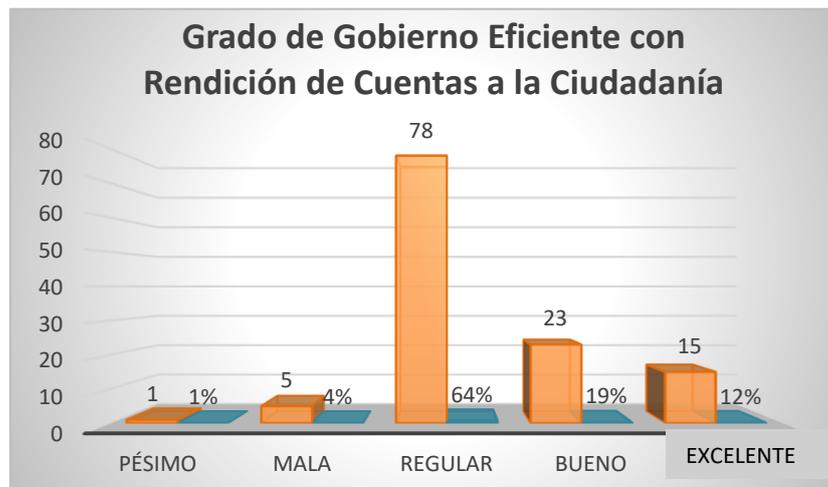
###### Grado de Gobierno Eficiente con Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	1	1%
MALA	5	4%
REGULAR	78	64%
BUENO	23	19%
EXCELENTE	15	12%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

##### GRÁFICO N° 02



FUENTE: Cuadro N° 06

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De nuestra muestra encuestada en diferentes sectores un 64% equivalente a 78 personas consideran regular la rendición de cuentas a la ciudadanía un 12% equivalente a 15 personas consideran como excelente un 4% equivalente a 5 personas consideran como mala, otro 19% dice que la rendición es buena y finalmente un 1% equivalente a 1 persona lo consideran como pésimo.

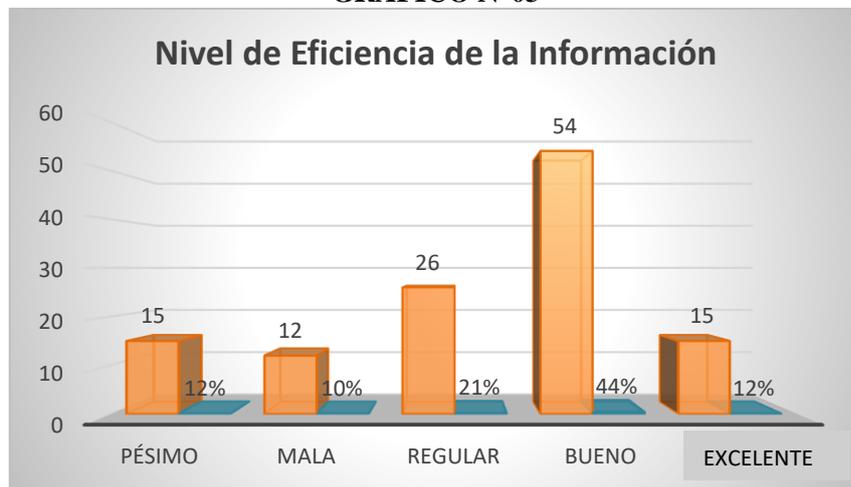
**CUADRO N°07**

**Nivel de Eficiencia de la Información**

<b>ESCALA VALORATIVA</b>	<b>fi</b>	<b>fi%</b>
<b>PÉSIMO</b>	15	12%
<b>MALA</b>	12	10%
<b>REGULAR</b>	26	21%
<b>BUENO</b>	54	44%
<b>EXCELENTE</b>	15	12%
<b>TOTAL</b>	122	100%

FUENTE: Cuestionario  
ELABORACIÓN: Los Tesistas

**GRÁFICO N°03**



FUENTE: Cuadro N° 07  
ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 21% considerado a 26 trabajadores consideran regulares nivel de eficiencia de la información., un 10% equivalente a 12 personas consideran malo; un 44% equivalente a 54 personas lo consideran como bueno, un 12% equivalente a 15 personas lo han considerado como excelente y un 12% lo consideran pésimo.

## CUADRO N°08

### Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	10	9%
MALA	14	12%
REGULAR	69	61%
BUENO	20	18%
EXCELENTE	0	0%
TOTAL	113	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°04



FUENTE: Cuadro N° 08

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 61% considerado a 69 trabajadores consideran regulares el nivel de recursos de aprendizaje variable un 9% equivalente a 11 personas consideran malo; un 16% equivalente a 20 personas lo consideran como bueno, un 11% equivalente a 14 personas lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo.

## CUADRO N°09

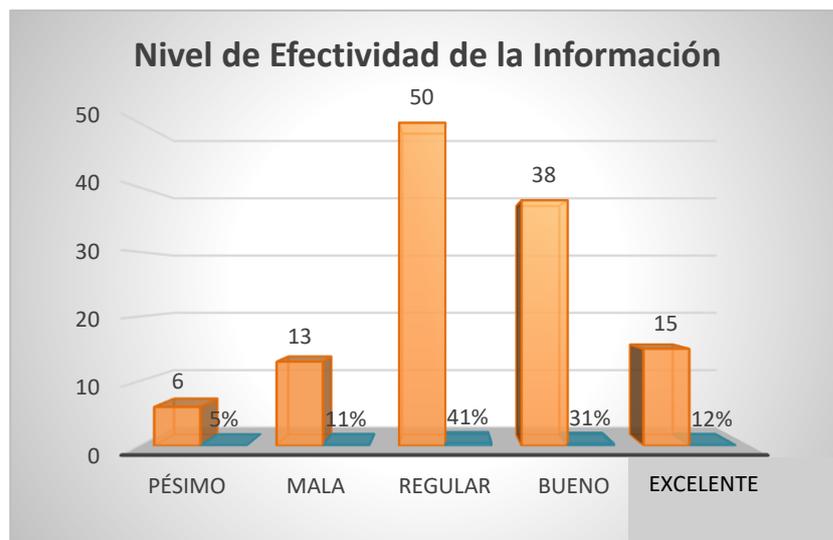
### Nivel de Efectividad de la Información

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	6	5%
MALA	13	11%
REGULAR	50	41%
BUENO	38	31%
EXCELENTE	15	12%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°05



FUENTE: Cuadro N° 09

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 41% considerado a 50 trabajadores consideran que el nivel de efectividad de la información, un 11% equivalente a 13 personas consideran malo; un 31% equivalente a 38 personas lo consideran como bueno, un 12% equivalente a 15 personas lo han considerado como excelente y un 5% lo consideran pésimo.

## CUADRO N°10

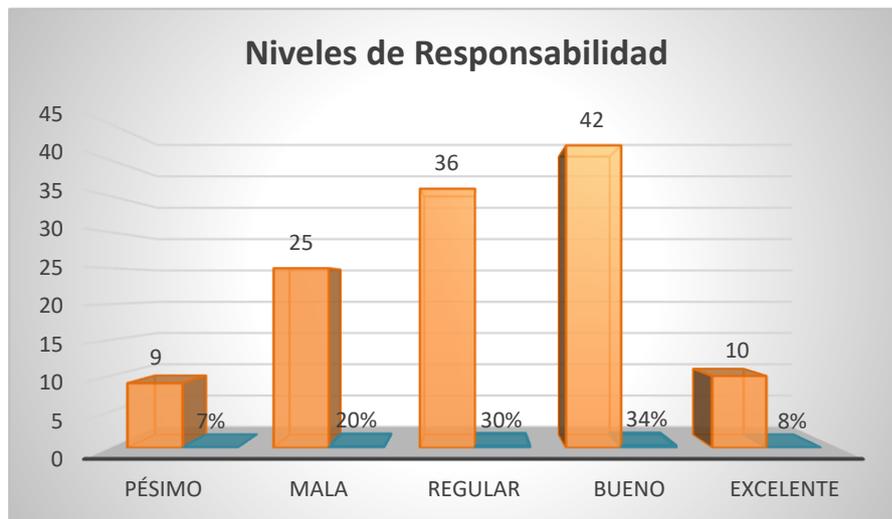
### Niveles de Responsabilidad

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	9	7%
MALA	25	20%
REGULAR	36	30%
BUENO	42	34%
EXCELENTE	10	8%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuadro N° 07

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°06



FUENTE: Cuadro N° 10

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 53% considerado a 65 trabajadores consideran regulares el nivel de recursos de aprendizaje variable un 9% equivalente a 11 personas consideran malo; un 16% equivalente a 20 personas lo consideran como bueno, un 11% equivalente a 14 personas lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo.

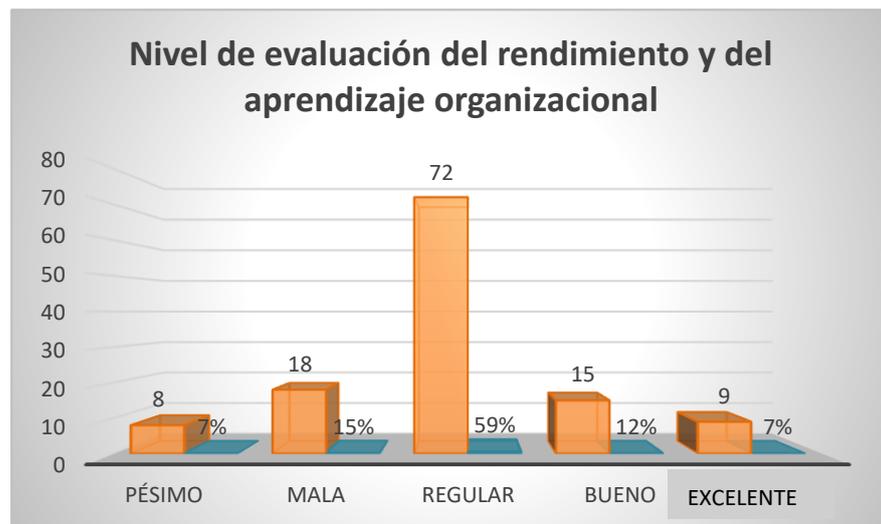
## CUADRO N°11

### Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	8	7%
MALA	18	15%
REGULAR	72	59%
BUENO	15	12%
EXCELENTE	9	7%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cuestionario  
ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°07



FUENTE: Cuadro N° 11  
ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 59% considerado a 72 trabajadores consideran regulares nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional, un 15% equivalente a 18 personas consideran malo; un 12% equivalente a 15 personas lo consideran como bueno, un 7% equivalente a 9 personas lo han considerado como excelente y un 7% lo consideran pésimo.

## CUADRO N°12

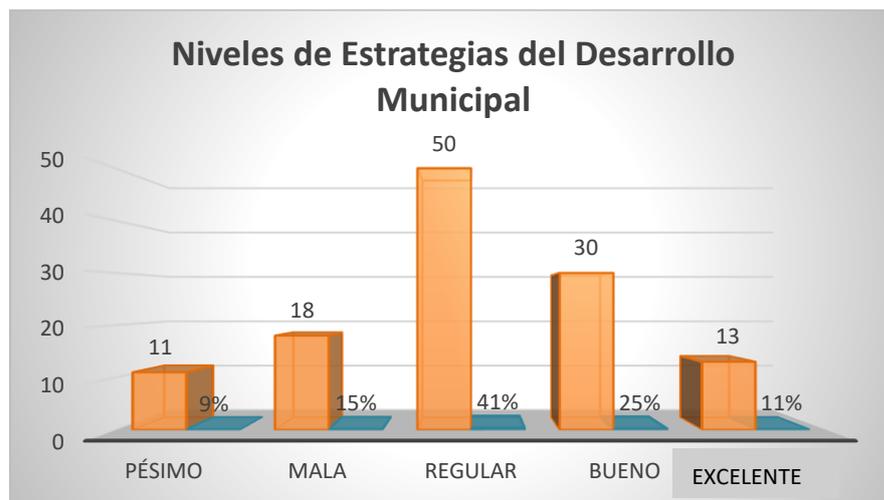
### Niveles de Estrategia del Desarrollo Municipal

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	11	9%
MALA	18	15%
REGULAR	50	41%
BUENO	30	25%
EXCELENTE	13	11%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°08



FUENTE: Cuadro N° 12

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 41% equivalente a 50 personas consideran que la estrategia de desarrollo municipal, es regular, un 11% equivalente a 13 personas lo consideran excelente; un 25% equivalente a 30 personas consideran de bueno, otro 15 % lo consideran mala y solo un 9% equivalente a 11 personas lo consideran pésimo.

### CUADRO N°13

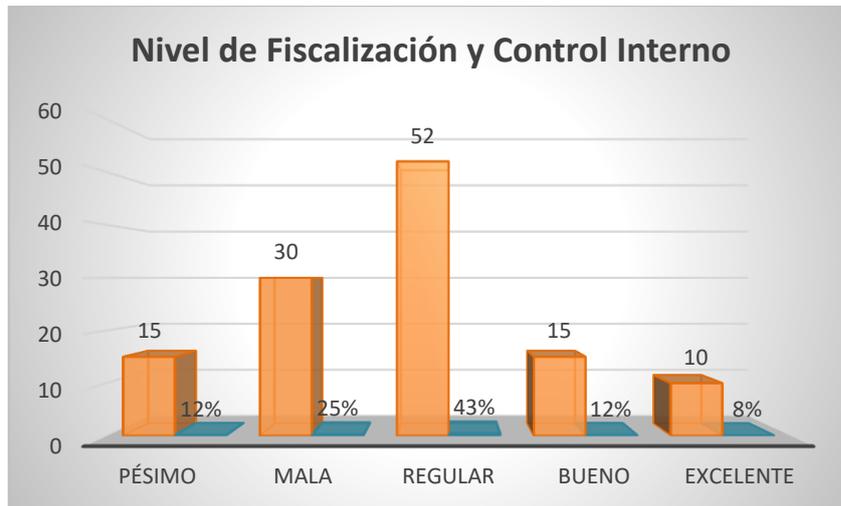
#### Nivel de Fiscalización y Control Interno.

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	15	12%
MALA	30	25%
REGULAR	52	43%
BUENO	15	12%
EXCELENTE	10	8%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

### GRÁFICO N°09



FUENTE: Cuadro N° 13

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 43% equivalente a 52 personas consideran que el nivel de fiscalización y control interno es regular, un 25% equivalente a 30 personas lo consideran malo; un 12% equivalente a 15 personas consideran pésimo y solo un 12% equivalente a 15 personas lo consideran bueno ya que genera nuevos trabajadores.

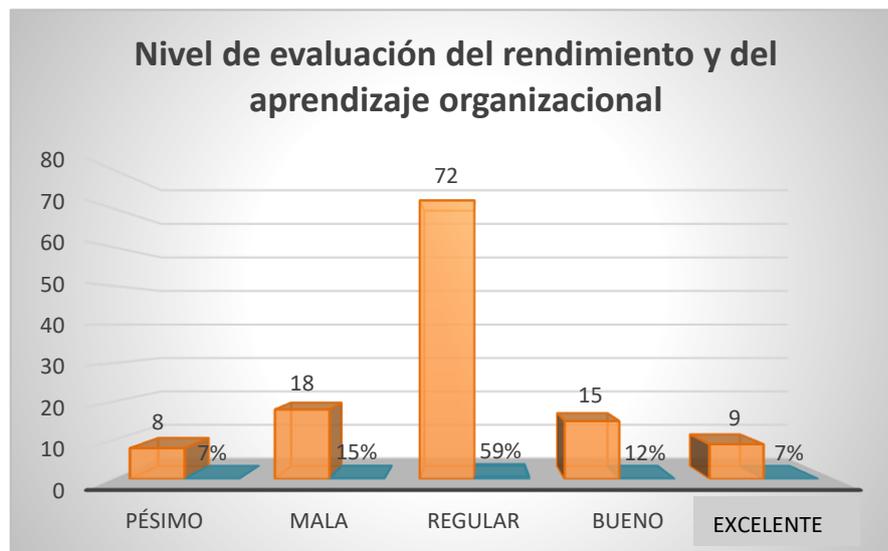
## CUADRO N°14

### Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	8	7%
MALA	18	15%
REGULAR	72	59%
BUENO	15	12%
EXCELENTE	9	7%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario  
ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°10



FUENTE: Cuadro N° 14  
ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 59% considerado a 72 trabajadores consideran regulares nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional, un 15% equivalente a 18 personas consideran malo; un 12% equivalente a 15 personas lo consideran como bueno, un 7% equivalente a 9 personas lo han considerado como excelente y un 7% lo consideran pésimo.

## SERVICIOS PÚBLICOS

CUADRO N° 15

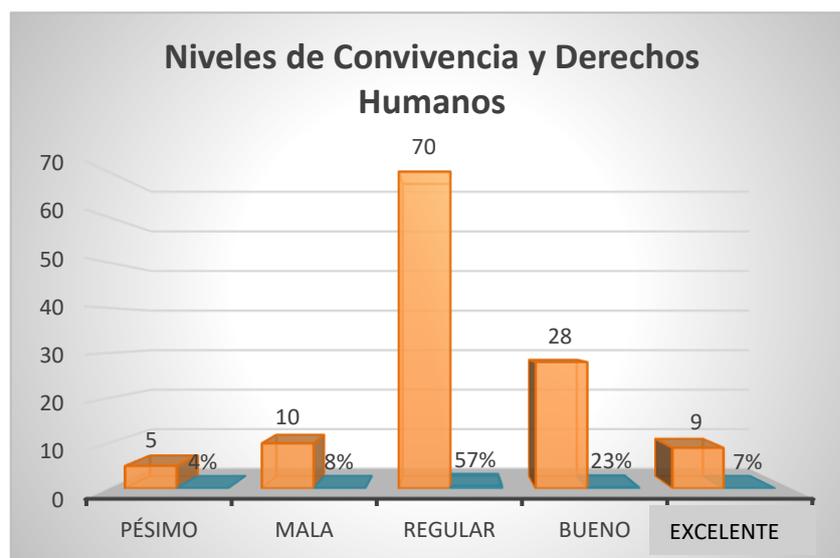
### Niveles de Convivencia y Derechos Humanos.

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	5	4%
MALA	10	8%
REGULAR	70	57%
BUENO	28	23%
EXCELENTE	9	7%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

GRÁFICO N° 11



FUENTE: Cuadro N° 15

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACION:** De los encuestados un 57% equivalente a 70 personas consideran que el nivel de convivencia, es regular, un 7% equivalente a 9 personas lo consideran excelente; un 23% equivalente a 28 personas consideran de bueno, otro 8 % lo consideran mala y solo un 4% equivalente a 5 personas lo consideran pésimo.

## CUADRO N°16

### Nivel de desarrollo de actitudes profesionales.

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	5	4%
MALA	10	8%
REGULAR	78	64%
BUENO	15	12%
EXCELENTE	14	11%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N° 12



FUENTE: Cuadro N° 16

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 64% considerado a 78 trabajadores consideran regulares el nivel de desarrollo de actitudes profesionales, un 8% equivalente a 10 personas consideran malo; un 12% equivalente a 15 personas lo consideran como bueno, un 11% equivalente a 14 personas lo han considerado como excelente y un 4% lo consideran pésimo.

## CUADRO N°17

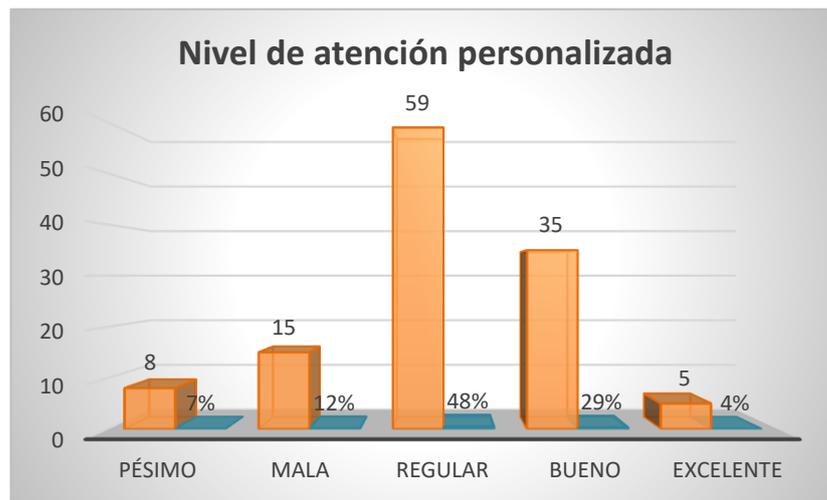
### Nivel de atención personalizada

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	8	7%
MALA	15	12%
REGULAR	59	48%
BUENO	35	29%
EXCELENTE	5	4%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°13



FUENTE: Cuadro N° 17

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 53% considerado a 65 trabajadores consideran regulares el nivel de recursos de aprendizaje variable un 9% equivalente a 11 personas consideran malo; un 16% equivalente a 20 personas lo consideran como bueno, un 11% equivalente a 14 personas lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo.

## CUADRO N°18

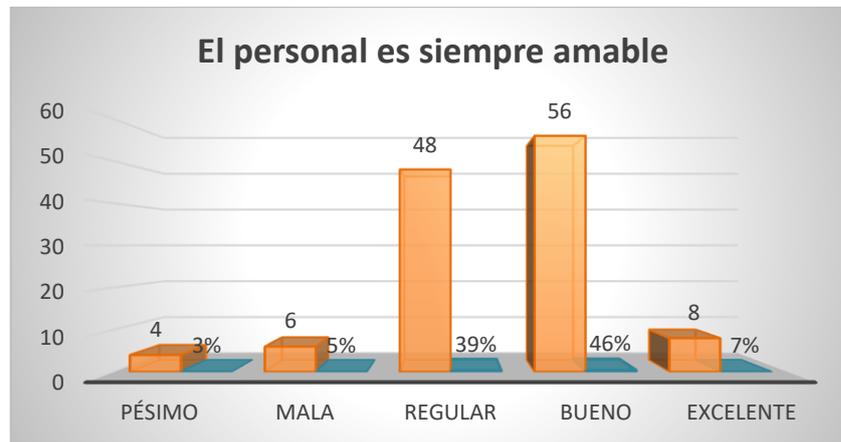
### El personal es siempre amable

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	4	3%
MALA	6	5%
REGULAR	48	39%
BUENO	56	46%
EXCELENTE	8	7%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°14



FUENTE: Cuadro N° 18

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 53% considerado a 65 trabajadores consideran regulares el nivel de recursos de aprendizaje variable un 9% equivalente a 11 personas consideran malo; un 16% equivalente a 20 personas lo consideran como bueno, un 11% equivalente a 14 personas lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo.

## CUADRO N°19

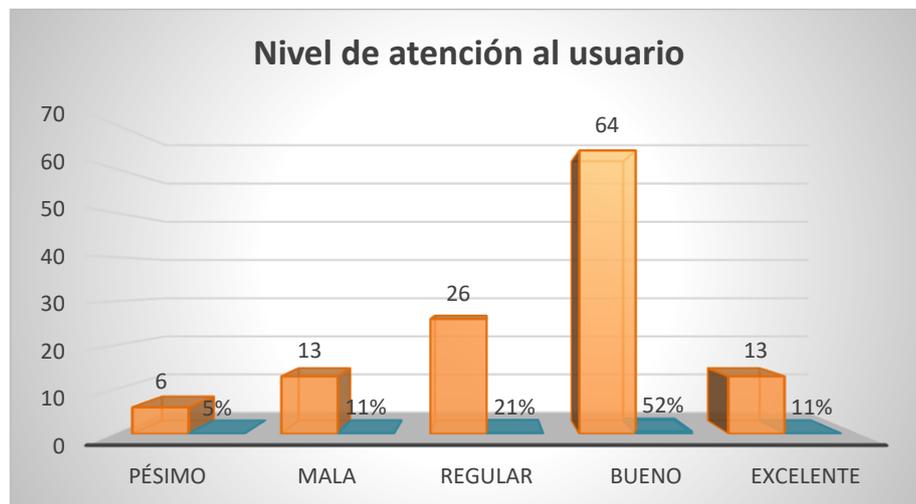
### Nivel de atención al usuario

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	6	5%
MALA	13	11%
REGULAR	26	21%
BUENO	64	52%
EXCELENTE	13	11%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°15



FUENTE: Cuadro N° 19

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 53% considerado a 65 trabajadores consideran regulares el nivel de recursos de aprendizaje variable un 9% equivalente a 11 personas consideran malo; un 16% equivalente a 20 personas lo consideran como bueno, un 11% equivalente a 14 personas lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo.

## CUADRO N° 20

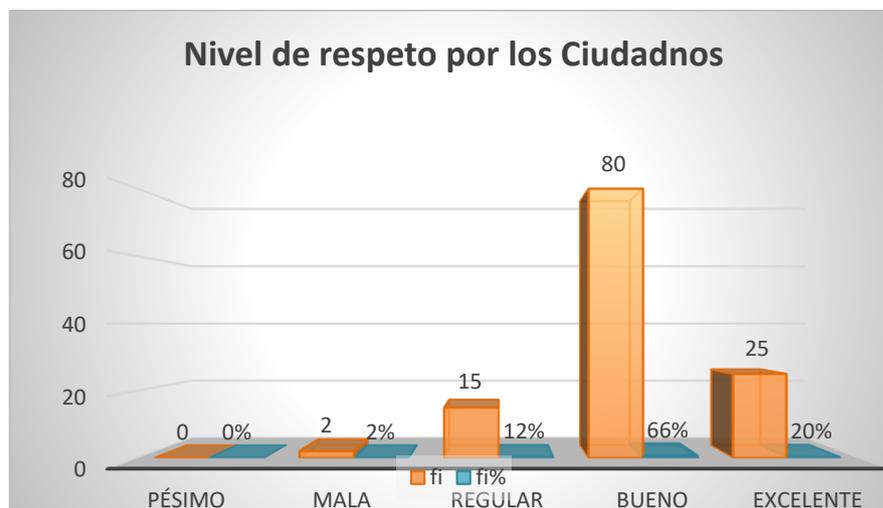
### Nivel de respeto por los Ciudadanos

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	0	0%
MALA	2	2%
REGULAR	15	12%
BUENO	80	66%
EXCELENTE	25	20%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N° 16



FUENTE: Cuadro N° 20

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 66% considerado a 80 trabajadores consideran que los niveles de respeto por los ciudadanos son buenos, un 20% equivalente a 25 personas consideran excelente; un 12% equivalente a 15 personas lo consideran como regular y solo un 2% equivalente a 2 personas lo han considerado como malo.

## CUADRO N° 21

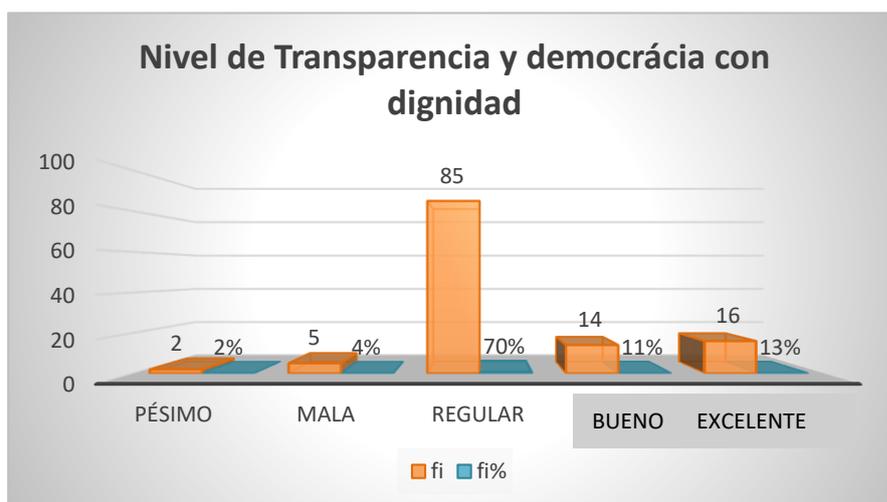
### Nivel de transparencia y democrático con dignidad

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	2	2%
MALA	5	4%
REGULAR	85	70%
BUENO	14	11%
EXCELENTE	16	13%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N° 17



FUENTE: Cuadro N° 21

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACION:** De las personas encuestadas en general, un 70% equivalente a 85 personas consideran el nivel de transparencia y democrático con dignidad regular; un 13% equivalente 16 personas, lo consideran como excelente; 14 personas equivalente a 11% lo consideran bueno y solo un 4% equivalente a 5 personas de los encuestados lo consideran como mala, ya que nunca funciono en su conjunto gremial.

## CUADRO N°22

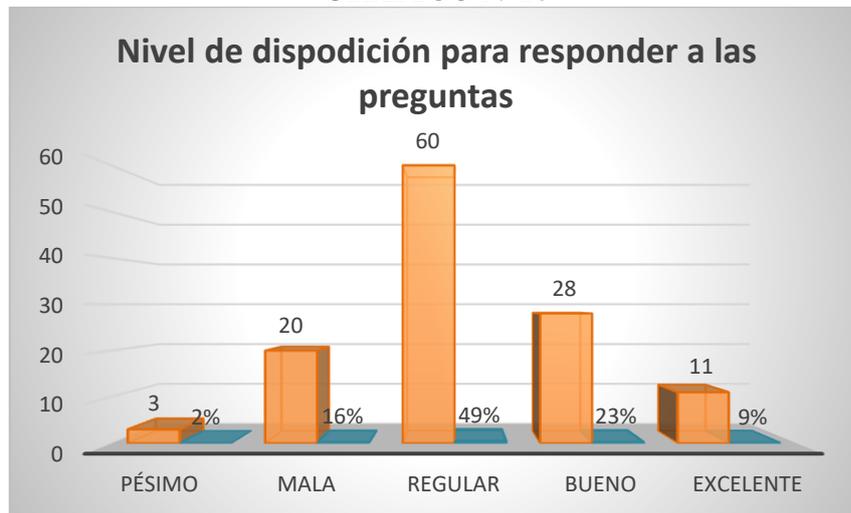
### Nivel de disposición para responder a las preguntas

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	3	2%
MALA	20	16%
REGULAR	60	49%
BUENO	28	23%
EXCELENTE	11	9%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°18



FUENTE: Cuadro N° 22

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 53% considerado a 65 trabajadores consideran regulares el nivel de recursos de aprendizaje variable un 9% equivalente a 11 personas consideran malo; un 16% equivalente a 20 personas lo consideran como bueno, un 11% equivalente a 14 personas lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo.

### CUADRO N°23

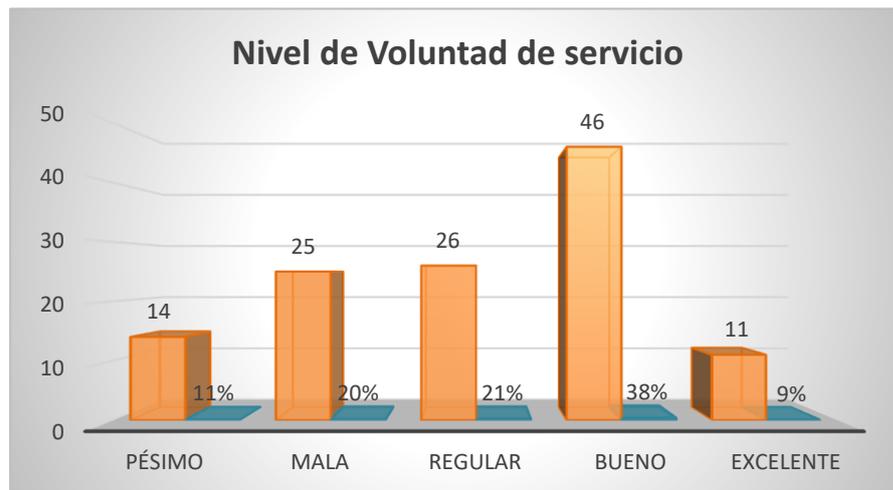
#### Nivel de Voluntad de servicio

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	14	11%
MALA	25	20%
REGULAR	26	21%
BUENO	46	38%
EXCELENTE	11	9%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

### GRÁFICO N°19



FUENTE: Cuadro N° 23

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 53% considerado a 65 trabajadores consideran regulares el nivel de recursos de aprendizaje variable un 9% equivalente a 11 personas consideran malo; un 16% equivalente a 20 personas lo consideran como bueno, un 11% equivalente a 14 personas lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo.

## CUADRO N°24

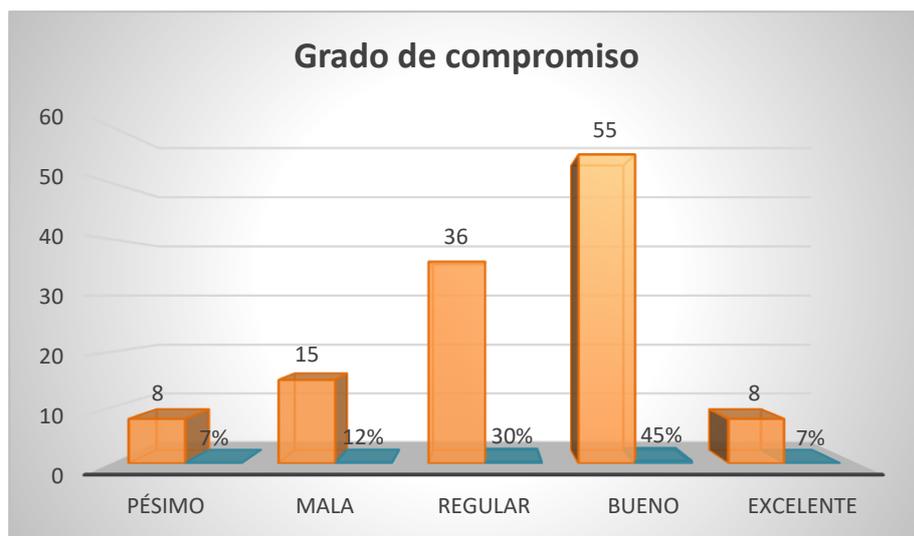
### Grado de compromiso

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	8	7%
MALA	15	12%
REGULAR	36	30%
BUENO	55	45%
EXCELENTE	8	7%
TOTAL	122	100%

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N°20



FUENTE: Cuadro N° 24

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De los encuestados un 53% considerado a 65 trabajadores consideran regulares el nivel de recursos de aprendizaje variable un 9% equivalente a 11 personas consideran malo; un 16% equivalente a 20 personas lo consideran como bueno, un 11% equivalente a 14 personas lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo.

## CUADRO N° 25

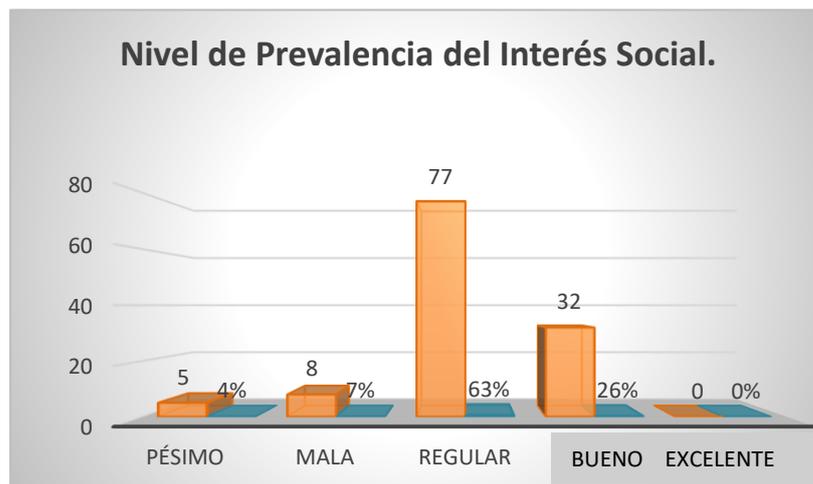
### Nivel de Prevalencia del Interés Social.

ESCALA VALORATIVA	fi	fi%
PÉSIMO	5	4%
MALA	8	7%
REGULAR	77	63%
BUENO	32	26%
EXCELENTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cuestionario

ELABORACIÓN: Los Tesistas

## GRÁFICO N° 21



FUENTE: Cuadro N° 25

ELABORACIÓN: Los Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACION:** De los 122 trabajadores; 77 Personas equivalente a 63% mayoritario, consideran como regular la prevalencia del interés social, seguido de 26% equivalente a 32 personas afirman que son buenos; 8 personas equivalente a 7% dicen que son malas y finalmente solo un 4% equivalente a 5 personas lo consideran pésimo.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS:

## CONTRASTACION DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS

### CUADRO N° 26 / Correlaciones

#### HIPÓTESIS GENERAL

La auditoría de gestión se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

Correlaciones

	VI	VD
Correlación de Pearson	1	,647 **
VI Sig. (bilateral)		,000
N	122	122
Correlación de Pearson	,647**	1
VD Sig. (bilateral)	,000	
N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Elaborado: Software estadístico SPSS.

#### INTERPRETACION:

Este cuadro nos señala que la hipótesis general se acepta con una correlación positiva de 0,647. Esto nos indica que ambas variables se correlacionan en un sentido directo afirmando que la auditoría de Gestión si se relaciona con los servicios públicos.

Para comprobar las hipótesis específicas planteadas se procedió a correlacionar las cada una de las dimensiones de la auditoría de gestión con los servicios públicos.

**CUADRO N° 27 / Correlaciones**  
**HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 1**

La eficiencia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

**Correlaciones**

		VD	DM1
VD	Correlación de Pearson	1	,537**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	122	122
DM1	Correlación de Pearson	,537**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Elaborado: Software estadístico SPSS.

**INTERPRETACION:**

Hipótesis específica N° 1: La eficiencia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017. Según los cuadros N°6, 7 y 8 la correlación encontrada entre la dimensión 1 y la variable dependiente fue de 0,537 cuyo resultado indica que existe una relación positiva considerable. Es por ello que se comprueba y afirma la hipótesis específica 1. Indicando así, que a mejor demostración de la eficiencia en la auditoria mejora el servicio público.

**CUADRO N° 28 / Correlaciones**  
**HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 2**

La eficacia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

**Correlaciones**

		VD	DM2
VD	Correlación de Pearson	1	,621**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	122	122
DM2	Correlación de Pearson	,621**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Elaborado: Software estadístico SPSS.

**INTERPRETACION:**

Hipótesis específica N° 2: La eficacia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017. Según los cuadros N°9, 10 y 11 la correlación encontrada entre la dimensión 2 y la variable dependiente fue de 0,621 cuyo resultado indica que existe una relación positiva considerable. Es por ello que se comprueba y afirma la hipótesis específica 2. Indicando así, que, a mejor demostración de la eficacia en la auditoría, mejora el servicio público.

**CUADRO N° 29 / Correlaciones**  
**HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 3**

La economía de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.

Correlaciones			
	VD	DM3	
VD	Correlación de Pearson	1	,724**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	122	122
DM3	Correlación de Pearson	,724**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	122	122

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Elaborado: Software estadístico SPSS.

**INTERPRETACIÓN:**

Hipótesis específica N° 3: La economía en la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017. Según los cuadros N°12, 13 y 14 la correlación encontrada entre la dimensión 3 y la variable dependiente fue de 0,724 cuyo resultado indica que existe una relación positiva considerable. Es por ello que también se comprueba y afirma la hipótesis específica 3. Indicando así, que el buen manejo de la economía demostrado a través de la auditoria de gestión, mejora el servicio público.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LAS CONCLUSIONES DE LOS ANTECEDENTES**

5.1.1. **LOS ANTECEDENTES:** Según lo demostrado en esta investigación se afirma que La Auditoría de Gestión se relaciona con los servicios públicos. Así como lo contrasta en su investigación ZALAYA ABARCA, Yuliana Beatriz, en su tesis titulada “La Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Mejora de la Gestión de Inversión Municipal de la Municipalidad Provincial de Huaraz- 2014.” Nos menciona que la Auditoría de Gestión preside positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal de la Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2014, conforme a la opinión del 58,3% y el argumento de hipótesis donde el chi cuadrado calculado 10.0 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos 7,82, determinándose la validez de una ligera asociación de sus variables. La fase del programa de auditoría de la auditoría de gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal, de acuerdo a la opinión del 58,3% y la prueba de hipótesis donde el chi cuadrado 118 calculado 9.0 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos 7,82, determinándose la existencia de una ligera asociación de sus variables. La fase de identificación y desarrollo de los hallazgos de la auditoría de gestión incide positivamente en

la mejora de la gestión de inversión municipal, de acuerdo a la opinión del 60,4% y la prueba de hipótesis donde el chi cuadrado calculado 12.67 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos 7,82, determinándose la existencia de una moderada asociación de sus variables. La fase de redacción de informe de la auditoría de gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal, de acuerdo a la opinión del 58,3% y la prueba de hipótesis donde el chi cuadrado calculado 9.0 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos 7,82, determinándose la existencia de una ligera asociación de sus variables.

A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio:

De los 122 encuestados más del 50% de ellos, afirman que efectivamente la auditoria de gestión si influye en los servicios públicos. BERROSPI BERROSPI, Fiorella Teresa, TARAZONA FIGUEROA, Carlos Alberto y TOLEDO MAÍZ, Jhordan Jaime, en su tesis “La Auditoría Interna y la mejora de Gestión en las Empresas Constructoras S.R.L. de la Ciudad de Huánuco – Periodo 2016”. Los autores nos señalan que la auditoría interna a través del sistema de control, la evaluación de riesgos, eficiencia y eficacia preside en el aumento de la gestión de las empresas constructoras de la ciudad de Huánuco, la auditoria interna a través del sistema de verificación influye en la mejora de gestión con dimensiones correctivas en las empresas constructoras de la ciudad de Huánuco. La auditoría interna a través de la valoración de riesgo influye en la mejora de gestión

con una excelente planificación estratégica en las empresas constructoras en la ciudad de Huánuco.

### **5.1.2. CON EL MARCO TEORICO**

Los aportes teóricos del presente trabajo de investigación se consideran a varios autores para ser contrastados con los resultados, los mismos que a continuación se muestran: para Contraloría General de la República (1998), la auditoría de gestión en el sector público, está relacionada con la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones de una entidad, así como con la maximización de la relación costo/beneficio al alcanzarse los beneficios deseados. La auditoría de gestión por su dirección involucra una revisión metodológica de las actividades de una entidad en relación al cumplimiento de objetivos y metas (efectividad) y, respecto a la correcta utilización de los recursos (eficiencia y economía). En el cuadro N°26 se puede observar que la hipótesis general se acepta ya que la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0,647 la cual resulta ser positiva considerable. Es decir que efectivamente la auditoria de gestión se relaciona con los servicios públicos.

### **5.1.3. CON LA HIPOTESIS**

#### **HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 1:**

**Eficiencia:** Según Arriagada (2002), la auditoría de gestión es aquella que se ejecuta para valorar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manipulado los recursos. Esta dimensión se encuentra sustentada por tres indicadores,

primer indicador en el cuadro N°6 de nuestra muestra encuestada en diferentes sectores un 64% consideran regular la rendición de cuentas a la ciudadanía un 12% equivalente consideran como excelente un 4% como mala, otro 19% dice que la rendición es buena y finalmente un 1% lo consideran como pésimo. Con respecto al segundo indicador corresponde al cuadro N° 7 de los encuestados donde un 21% consideran regulares al nivel de eficiencia de la información., un 10% consideran malo; un 44% equivalente como bueno, un 12% como excelente y un 12% lo consideran pésimo. Y respecto al tercer indicador demostrado en el cuadro N°8 los encuestados mencionan que un 61% consideran regulares el nivel de recursos de aprendizaje variable un 9% consideran malo; un 16% consideran como bueno, un 11% lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo.

#### **HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 2:**

**Eficacia:** La efectividad representa al grado en el cual una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros beneficios que intentaban alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad. (Contraloría General de la República, 1998). La dimensión se encuentra conformada por tres indicadores, el primero se observa en el cuadro N° 9 a un 41% de los encuestados consideran que hay un nivel considerado de efectividad de la información, otro 11% consideran malo; un 31% lo consideran como bueno, un 12% lo han considerado como excelente y solo un 5% lo consideran pésimo. En el cuadro N° 10, 53% de los encuestados consideran regulares el nivel de

recursos de aprendizaje variable un 9% consideran malo; un 16% como bueno, un 11% lo han considerado como excelente y un 10% lo consideran pésimo. En el cuadro N° 11 donde se observa el comportamiento del tercer indicador donde 59% de los encuestados consideran regulares nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional, un 15 consideran malo; un 12% como bueno, un 7% lo han considerado como excelente y un 7% lo consideran pésimo.

### **HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 3:**

**Economía:** La economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades obtienen recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos (Sistema de Información Computarizada), obteniendo la cantidad solicitada, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar adecuado y, al menor costo posible. (Contraloría General de la República, 1998). La dimensión está conformada por tres indicadores, el primero se observa en el cuadro N°12 donde 41% de los encuestados consideran que la estrategia de desarrollo municipal, es regular, un 11% consideran excelente; un 25% consideran de bueno, otro 15 % lo consideran mala y solo un 9% lo consideran pésimo. En el cuadro N° 13, un 43% de los encuestados consideran que el nivel de fiscalización y control interno es regular, un 25% equivalente consideran malo; un 12% consideran pésimo y solo un 12% lo consideran bueno ya que genera nuevos trabajadores. El tercer indicador de la dimensión economía se observa en el cuadro N° 14 donde un 59% de los encuestados consideran regulares nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje

organizacional, un 15% consideran malo; un 12% lo consideran como bueno, un 7% lo han considerado como excelente y un 7% lo consideran pésimo.

## CONCLUSIONES

1. Con la investigación ejecutada queda demostrado que la auditoría de gestión se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco con una correlación positiva considerable de 0,647. Esto queda demostrado en los resultados de calificativo de regular de los indicadores de ambas variables.
2. Con respecto al objetivo específico 1: La eficiencia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017. Según los cuadros N°6, 7 y 8 la correlación encontrada entre la dimensión 1 y la variable dependiente fue de 0,537 cuyo resultado indica que existe una relación positiva considerable. Indicando así, que a mejor demostración de la eficiencia en la auditoría mejora el servicio público.
3. Queda demostrada el objetivo específico 2: La eficacia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017. Según los cuadros N°9, 10 y 11 la correlación encontrada entre la dimensión 2 y la variable dependiente fue de 0,621 cuyo resultado indica que existe una relación positiva considerable. Indicando así, que, a mejor demostración de la eficacia en la auditoría, mejora el servicio público.
4. También queda demostrada el objetivo específico 3: La economía en la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017. Según los cuadros N°12, 13 y 14 la correlación encontrada entre la dimensión 3 y la variable

dependiente fue de 0,724 cuyo resultado indica que existe una relación positiva considerable. Indicando así, que el buen manejo de la economía demostrado a través de la auditoria de gestión, mejora el servicio público.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco, implantar un proceso continuo y permanente de una auditoria de gestión con el objeto de optimizar el desempeño a través de la eficiencia, eficacia y economía, paralelamente optimizar los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco. Esto queda demostrado en los resultados de calificativo de regular de los indicadores de ambas variables.
2. Se sugiere a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco, tomar decisiones que mejoren la eficiencia de los servidores públicos para tener un buen impacto con la ciudadanía.
3. Del mismo modo se sugiere a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco, optimizar los resultados mediante la eficacia de los servidores públicos que conforman la municipalidad para que se perciba una mejora continua, que satisfacen las expectativas del ciudadano.
4. Implementar modelos de auditoria de gestión con el objeto de optimizar los recursos económicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

## BIBLIOGRAFÍA

ARIAS GALICIA, Fernando (1994) **“Administración de Recursos Humanos”** Editorial Trillas- México D. F

ACHIG, Lucas. **Metodología de la Investigación**

DONAL, Taylor y GLESEM, William. **Auditoria, Concepto y Procedimientos, 2.000.**

GUERRERO, Germán. **Auditoria Operacional a la Intendencia de Policía, UTPL, 1.993.**

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

COLMES, Arthur W; C.I.A., **Auditoria, Segunda Edición, Tomo I, Impreso en México.**

BENJAMIN FRANKLIN, Enrique (1998) *Organización de Empresas*. Enrique. México Mc Graw Hill.

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

BECKER, Gary (1992) *Gobierno, Capital Humano y Crecimiento Económico*. Ed. Libre Mercado.

CABRERA VASQUEZ, Antonio y QUINTANA VIVANCO, Rosa (1996) **“Derecho Administrativo y Derecho Procesal Administrativo”**. Editorial San Marcos.

CHIAVENATO, Adalberto (2000): **“Administración de Recursos Humanos”**, Edición Mc Graw Hill, quinta Edición.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2003). *“Metodología de la Investigación”* Ed. Mc Graw.

Morales L. (2011), en su tesis titulada **“La Calidad de los Servicios públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile”** – Chile.

Lara, J. (2013), en su tesis titulada **“Auditoría de Obra Pública, enfocada a la ejecución de obras en la Universidad Nacional Autónoma de México y regulación del Marco Normativo Aplicable”** – México.

GALA LOZA, César Guianotty (2011), en su tesis titulada **“La auditoría de gestión como indicador del desempeño administrativo del gobierno local de MACARÁ en el periodo fiscal” – Ecuador.**

HIDALGO VERGERL, Marycris Carol y ZALAYA ABARCA, Yuliana Beatriz (2014), en su tesis titulada **“La Auditoria de Gestión y su Incidencia en la Mejora de la Gestión de Inversión Municipal de la Municipalidad Provincial de Huaraz- 2014.” – Perú.**

PALOMINO ROBLES, Diana Silvia (2016), en su tesis titulada **“Auditoria de gestión y su efecto en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco – Junín, 2016” – Perú.**

BERROSPI BERROSPI, Fiorella Teresa, TARAZONA FIGUEROA, Carlos Alberto, y TOLEDO MAÍZ, Jhordan Jaime (2016), en su tesis titulada **“La Auditoría Interna y la mejora de Gestión en las Empresas Constructoras S.R.L. de la Ciudad de Huánuco – Periodo 2016” – Perú.**

GALARZA ARANA, Gissela Francisca (2014), en su tesis titulada **“La Implementación de Medidas Correctivas de los Informes de Auditoría y la mejora de Gestión en las Municipalidades Distritales de la Ciudad De Huánuco – Periodo 2010- 2014” - Perú.**

La autora ISIDRO LOYOLA, Sody (2014), en su tesis titulada **“La Auditoria del Desempeño y la Competitividad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Periodo 2014” – Perú.**

# **ANEXOS**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO- PERIODO 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>GENERAL:</b> ¿De qué manera la auditoria de gestión se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2017?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Establecer de qué manera la auditoria de gestión se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.</p>	<p><b>GENERAL:</b> La auditoría de gestión se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	<p><b>Eficiencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de gobierno Eficiente con rendición de cuentas a la ciudadanía.</li> <li>• Nivel de eficiencia de la Información.</li> <li>• Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales.</li> </ul>
<p><b>ESPECÍFICO:</b> Pe<sub>1</sub>: ¿De qué manera la eficiencia de la auditoria se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2017?</p>	<p><b>ESPEÍFICO:</b> Oe<sub>1</sub>: Establecer de qué manera la eficiencia de la auditoria se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.</p>	<p><b>ESPECÍFICO:</b> Hi<sub>1</sub>: La eficiencia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.</p>		<p><b>Eficacia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Efectividad de la información</li> <li>• Nivel de responsabilidad</li> <li>• Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional.</li> </ul>
				<p><b>Económica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de estrategia del desarrollo municipal.</li> <li>• Nivel de fiscalización y control interno.</li> <li>• Nivel de evaluación del rendimiento y del</li> </ul>

					aprendizaje organizacional.
Pe <sub>2</sub> : ¿De qué manera la eficacia de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2017?	Oe <sub>2</sub> : Establecer de qué manera la eficacia de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.	Hi <sub>2</sub> : La eficacia de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.	SERVICIO PÚBLICO	<b>Calidad de Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de convivencia y derechos humanos.</li> <li>• Nivel de desarrollo de actitudes profesionales.</li> <li>• Nivel de atención personalizada.</li> <li>• El personal es siempre amable.</li> <li>• Nivel de atención al usuario</li> </ul>
Pe <sub>3</sub> : ¿De qué manera la economía de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2017?	Oe <sub>3</sub> : Establecer de qué manera la economía de la auditoría se relaciona con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.	Hi <sub>3</sub> : La economía de la auditoría se relaciona significativamente con los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2017.			<b>Nivel de Responsabilidad Social</b>



*“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”*

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



## **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO- PERIODO 2017**

Estimado Servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, sírvase a responder con total veracidad y sinceridad del caso, marcando con un (X) la respuesta de su preferencia de acuerdo con la siguiente escala:

**1= Pésimo**

**2= Mala**

**3= Regular**

**4= Bueno**

**5= Excelente**

### **AUDITORÍA DE GESTIÓN**

1	Grado de Gobierno Eficiente con rendición de cuentas a la Ciudadanía	1	2	3	4	5
2	Nivel de eficiencia de la información	1	2	3	4	5
3	Nivel de desarrollo de habilidades y destrezas profesionales	1	2	3	4	5
4	Nivel de efectividad de la información	1	2	3	4	5
5	Niveles de responsabilidad	1	2	3	4	5
6	Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional	1	2	3	4	5
7	Niveles de estrategia del desarrollo municipal	1	2	3	4	5
8	Nivel de Fiscalización y Control interno	1	2	3	4	5
9	Nivel de evaluación del rendimiento y del aprendizaje organizacional	1	2	3	4	5

## SERVICIOS PÚBLICOS

1	Niveles de convivencia y derechos Humanos	1	2	3	4	5
2	Nivel de desarrollo de actitudes profesionales	1	2	3	4	5
3	Nivel de atención personalizada	1	2	3	4	5
4	El personal es siempre amable	1	2	3	4	5
5	Nivel de atención al usuario	1	2	3	4	5
6	Nivel de respeto por los ciudadanos	1	2	3	4	5
7	Nivel de transparencia y democrático con dignidad	1	2	3	4	5
8	Nivel de disposición para responder a las preguntas	1	2	3	4	5
9	Nivel de voluntad de servicio	1	2	3	4	5
10	Grado de compromiso	1	2	3	4	5
11	Nivel de prevalencia del interés social	1	2	3	4	5

***¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!***