



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector
Público

**La auditoría de desempeño y su impacto en la calidad
de los servicios municipales del distrito de Ventanilla –
2022**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTOR

Jesus Jeffrey VILCHEZ MACHARÉ

ASESOR

Mg. Javier Jesús PÉREZ CASTILLO

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Vilchez, J. (2023). *La auditoría de desempeño y su impacto en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Jesus Jeffrey Vilchez Macharé
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73253005
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-0510-4220
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Javier Jesús Pérez Castillo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08059437
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2483-8521
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Ruth Mirihan Romero Huamaní
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40723196
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Roberto Bernardino Neyra Urquiza
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	00479212
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.2.2.6 Auditorías especiales
Grupo de investigación	No aplica.

Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Callao Distrito: Ventanilla Latitud: -11.876600086551598 Longitud: -77.12766302717249
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

ACTA N° 0014-FCC-D-2023

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la ciudad de Lima, local del Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a las 17:00 horas del día once de setiembre del año dos mil veintitrés, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el trabajo de suficiencia profesional para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 000871-2023-D-FCC/UNMSM de fecha 11 de setiembre de 2023, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO ASESOR	:	Mag. Javier Jesús Pérez Castillo
MIEMBROS	:	Mag. Roberto Bernardino Neyra Urquiza
		Mag. Ruth Mirihan Romero Huamaní

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de la Tesis titulada: "LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE VENTANILLA - 2022" presentado por el bachiller Jesus Jeffrey Vilchez Macharé, con código de matrícula N° 16110564, para la obtención del Título Profesional de Contador Público.

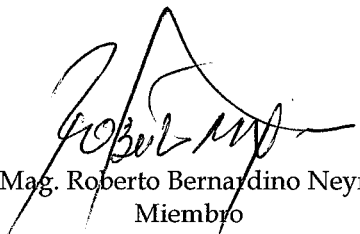
Habiendo concluido con la sustentación, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

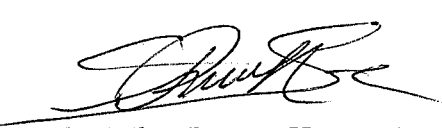
APROBADO

Siendo las 18:00 horas se dio por concluido el acto académico y leída el presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.


Dr. Alan Errol Rozas Flores
Presidente


Mag. Javier Jesús Pérez Castillo
Miembro - Asesor


Mag. Roberto Bernardino Neyra Urquiza
Miembro


Mag. Ruth Mirihan Romero Huamaní
Miembro



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Javier Jesús Pérez Castillo en mi condición de asesor acreditado con el Oficio N° 000138-2023-EPAESP-FCC/UNMSM de la tesis, cuyo título es **“LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE VENTANILLA - 2022”**, presentado por el bachiller Jesus Jeffrey Vilchez Macharé, para optar el Título Profesional de Contador Público, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 18% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contador Público, correspondiente.

Firma del Asesor: _____

DNI: 08059437

Nombres y apellidos del asesor: Javier Jesús Pérez Castillo



Dedicatoria:

A mis padres, ya que sin la educación
brindada por ellos no podría estar realizado
este gran trabajo; a Dios, por la vida y
salud; y a mis asesores por la paciencia y
dedicación en la elaboración del presente
proyecto de investigación.

Agradecimiento

A mi casa de estudios, que durante cinco años formaron mis conocimientos técnicos y habilidades blandas, que en la actualidad me permiten desarrollarme como persona

INDICE

RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
I. INTRODUCCIÓN	15
I.1 Introducción	15
I.2 Planteamiento del problema.....	17
I.2.1 Situación problemática	17
I.2.2 Formulación del problema.....	18
I.3 Objetivos de la investigación	19
I.3.1 Objetivo general	19
I.3.2 Objetivos específicos	19
I.4 Importancia y alcance de la investigación.....	19
I.4.1 Importancia de la investigación	19
I.4.2 Alcance de la investigación	20
I.5 Limitaciones de la investigación.....	21
II. REVISIÓN DE LITERATURA	22
II.1 Marco teórico	22
II.2 Antecedentes de estudios	25
II.2.1 Antecedentes internacionales	25
II.2.2 Antecedentes nacionales.....	26
II.3 Bases Teóricas.....	29
II.3.1 Principios de auditoría de desempeño	29
II.3.2 Etapas de la auditoría de desempeño.....	30
II.3.3 La auditoría de desempeño y la cadena de valor	31
II.3.4 Ciclo generador de calidad	32
II.3.5 Calidad objetiva y subjetiva	32
II.3.6 Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios	33
II.3.7 Gestión del Gasto Público	34
II.4 Bases Teóricas.....	35
II.4.1 Auditoría.....	35
II.4.2 Auditoría de desempeño	36
II.4.3 Economía.....	36

II.4.4 Eficiencia.....	37
II.4.5 Eficacia.....	37
II.4.6 Calidad.....	37
II.4.7 Calidad de los servicios	38
II.4.8 Servicio público.....	38
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	39
III.1 Formulación de las hipótesis.....	39
III.1.1 Hipótesis general	39
III.1.1 Hipótesis específicas	39
III.2 Identificación y clasificación de las variables.....	39
III.2.1 Variable Independiente.....	39
III.2.2 Variable Dependiente.....	39
III.3 Operacionalización de variables.....	40
IV. MATERIALES Y MÉTODOS	41
IV.1 Área de estudio.....	41
IV.2 Diseño de investigación	42
IV.3 Población y muestra	42
IV.3.1 Población de estudio.....	42
IV.3.2 Muestra.....	42
IV.4 Procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de información	43
IV.4.1 Procedimiento.....	43
IV.4.2 Técnicas.....	44
IV.4.3 Instrumento de recolección de información	44
IV.4.4 Validación de instrumento por juicio de expertos.....	44
IV.4.5 Validación de instrumento por Coeficiente de Alfa de Crobach.....	44
IV.4.5.1 Variable Dependiente.....	45
IV.4.5.2 Variable Independiente.....	45
IV.5 Análisis estadístico	46
V. RESULTADOS	47
V.1 Presentación y Análisis de los Resultados	47
V.1.1 Estadísticos Descriptivos	78
V.1.1.1 Análisis descriptivo de la Variable Auditoría de desempeño.....	79
V.1.1.2 Análisis descriptivo de la Variable Calidad de los servicios municipales	80
V.1.2 Estadísticos inferenciales	81

V.1.2.1	Prueba de normalidad.....	81
V.1.2.2	Hipótesis General	82
V.1.2.3	Hipótesis Específica 1	83
V.1.2.4	Hipótesis Específica 2	84
VI.	DISCUSIÓN.....	85
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
VII.1	Conclusiones	88
VII.2	Recomendaciones.....	89
VIII.	REFERENCIAS	90
IX.	ANEXOS.....	95
IX.1	Matriz de consistencia.....	95
IX.2	Instrumento	96
IX.3	Certificado de validación de expertos	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	40
Tabla 2.....	45
Tabla 3.....	45
Tabla 4.....	47
Tabla 5.....	49
Tabla 6.....	50
Tabla 7.....	51
Tabla 8.....	52
Tabla 9.....	53
Tabla 10.....	54
Tabla 11.....	55
Tabla 12.....	56
Tabla 13.....	57
Tabla 14.....	58
Tabla 15.....	59
Tabla 16.....	60
Tabla 17.....	61
Tabla 18.....	62
Tabla 19.....	63
Tabla 20.....	64
Tabla 21.....	65
Tabla 22.....	66
Tabla 23.....	67
Tabla 24.....	68
Tabla 25.....	69
Tabla 26.....	70
Tabla 27.....	71
Tabla 28.....	72
Tabla 29.....	73
Tabla 30.....	74

Tabla 31.....	75
Tabla 32.....	76
Tabla 33.....	77
Tabla 34.....	78
Tabla 35.....	79
Tabla 36.....	80
Tabla 37.....	81
Tabla 38.....	82
Tabla 39.....	83
Tabla 40.....	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	48
Gráfico 2.....	49
Gráfico 3.....	50
Gráfico 4.....	51
Gráfico 5.....	52
Gráfico 6.....	53
Gráfico 7.....	54
Gráfico 8.....	55
Gráfico 9.....	56
Gráfico 10.....	57
Gráfico 11.....	58
Gráfico 12.....	59
Gráfico 13.....	60
Gráfico 14.....	61
Gráfico 15.....	62
Gráfico 16.....	63
Gráfico 17.....	64
Gráfico 18.....	65
Gráfico 19.....	66
Gráfico 20.....	67
Gráfico 21.....	68
Gráfico 22.....	69
Gráfico 23.....	70
Gráfico 24.....	71
Gráfico 25.....	72
Gráfico 26.....	73
Gráfico 27.....	74
Gráfico 28.....	75
Gráfico 29.....	76
Gráfico 30.....	77

Gráfico 31.....	79
Gráfico 32.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	43
Figura 2	45

Resumen

La presente tesis se centró en determinar el impacto de la Auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022. La investigación es de tipo aplicada, con un nivel no experimental correlacional - causal explicativo. Se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, que fue validada por dos métodos: Validación a través de tres juicios de expertos y una prueba piloto con validación a través del coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach.

Con la finalidad de aplicar el instrumento antes mencionado, se consideró una muestra de 34 funcionarios públicos de la Municipalidad de Ventanilla.

Como resultados se determinó el impacto entre ambas variables, validando la hipótesis general. Con ello se pudo afirmar que al aplicar la auditoría de desempeño genera un incremento en la calidad de los servicios municipales; es decir, los servicios municipales brindados son más eficientes.

Se brindó a la Municipalidad de Ventanilla la recomendación de solicitar frecuentemente a las instituciones pertinentes la ejecución de auditorías de desempeño a los servicios ejecutados, con el propósito de validar la eficacia, eficiencia y economía de la institución.

Palabras claves: Auditoría, desempeño, calidad, servicios municipales, eficiencia.

Abstract

This thesis focused on determining the impact of the Performance Audit on the quality of municipal services in the district of Ventanilla - 2022. The research is of an applied type, with a non-experimental causal explanatory level, since it sought to explain the impact of the independent variable into the dependent. The survey was transmitted as a data collection instrument, which was validated by 2 methods: Validation through 3 expert judgments and a pilot test through the Cronbach's Alpha statistical coefficient.

In order to apply the aforementioned instrument, a sample of 34 workers from the Municipality of Ventanilla will be considered.

As results, it will be prolonged that the impact between both variables is direct, validating the general hypothesis. With this it was possible to affirm that by applying the performance audit it generates an increase in the quality of municipal services, that is, the municipal services provided are more efficient.

The Municipality of Ventanilla was given the recommendation to frequently request performance audits of the services performed from the relevant authorities, with the purpose of validating the effectiveness, efficiency and economy of the institution.

Keywords: Audit, performance, quality, municipal services, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Introducción

La investigación consistió en determinar el impacto de la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022, ya que este tipo de auditoría se presenta como una herramienta para la evaluación de la eficiencia de los servicios públicos brindados en el país.

Los servicios municipales brindados en nuestro país presentan debilidades que son generados por factores políticos, económicos y sociales. Las deficiencias en la administración municipal es la causa que los usuarios no reciban un servicio de calidad en la localidad que residen, ante esto surge la necesidad de investigar la siguiente problemática: Cómo impacta la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

La presente tesis se compone de los siguientes capítulos, que son explicados a continuación:

El capítulo I se encuentra comprendido por el planteamiento del problema, nuestra pregunta que responda al problema y los objetivos; así como la importancia y el alcance de la investigación. En el presente capítulo destaca el planteamiento del problema, que es el punto de partida de la presente investigación y el objetivo de la investigación, que consistió determinar el impacto de la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

El capítulo II se encuentra comprendido por la revisión literaria de la investigación, presenta los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y los conceptos más relevantes que ayudaron a entender de una manera más sencilla lo que se busca estudiar. En este apartado resalto la base teórica N° 7, Gestión del gasto público, que permitió fundamentar mi hipótesis general.

El capítulo III expone las hipótesis, la metodología a usar para la investigación, la explicación de las variables y la operacionalización de estas, que serán disgregadas en dimensiones, indicadores e *items*, *cabe resaltar que, los indicadores que fueron extraídos con pertinencia a las dimensiones formaron parte de la propia teoría e investigaciones anteriores.*

El capítulo IV explica la metodología a usar para la investigación, el área de estudio, también se señala la población y la muestra a emplear el instrumento de recolección de datos. En el presente capítulo destacamos la validación del instrumento aplicado a la investigación, que realizado a través del juicio de expertos y por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach.

El capítulo V expone los resultados de todo el trabajo realizado, que están compuestos por las respuestas obtenidas en las encuestas, el análisis estadístico descriptivo de las variables y también de las hipótesis.

El capítulo VI coteja los resultados obtenidos en el capítulo anterior con los antecedentes nacionales e internacionales y con las bases teóricas con la finalidad de fortalecer mi investigación.

Finalmente, el capítulo VII presenta las conclusiones y recomendaciones finales del presente trabajo, brindadas hacia la Municipalidad de Ventanilla.

I.2. Planteamiento del problema

I.2.1 Situación problemática

En los últimos años, el eficiente uso de los recursos municipales es la gran preocupación por parte de los vecinos de un distrito, al no efectuarse una correcta gestión municipal en los últimos años, trae un efecto social en los ciudadanos del distrito de Ventanilla, en lo concerniente a las obras ejecutadas y los servicios públicos brindados se están viendo afectados actualmente.

La percepción de los ciudadanos del distrito de Ventanilla es que los servicios municipales brindados son de baja calidad, y esto puede deberse a factores políticos, económicos o inclusive sociales.

Al respecto, es necesario mencionar mediante un ejemplo con relación a la seguridad ciudadana, se viene evidenciando un mal servicio y continuos robos en las calles, a pesar de contar con cámaras de seguridad en el distrito; por otro lado, a pesar que se tiene personal contratado con la finalidad que recojan los residuos sólidos, se puede observar la basura acumulada en algunas zonas del distrito, especialmente en zonas comerciales, que puede afectar la salud de la mayoría de ciudadanos del distrito. También se evidencia la baja calidad de atención en los establecimientos de la misma Municipalidad.

La auditoría de desempeño, surge como variable para verificar el impacto en la calidad de los servicios municipales, y así se haga presente e influya en la

calidad de vida de los vecinos del distrito, que día a día se ven afectados por la ineficiencia de los servicios municipales.

Finalmente, la situación problemática se circunscribe en investigar el impacto de la Auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales focalizados en el distrito de Ventanilla durante el año 2022.

I.2.2. Formulación del problema

I.2.2.1. Problema general

¿Cómo impacta la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022?

I.2.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera impacta la eficiencia en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022?

¿De qué manera impacta la ejecución del presupuesto en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Determinar el impacto de la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

I.3.2. Objetivos específicos

Determinar el impacto de la eficiencia en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

Determinar el impacto de la ejecución del presupuesto en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

I.4. Importancia y alcance de la investigación

I.4.1 Importancia de la investigación

I.4.1.1 Importancia teórica

El presente proyecto de investigación se realiza con el propósito de determinar cómo la auditoría de desempeño, mediante procedimientos y técnicas, pueda contribuir en la mejora de la calidad de los servicios municipales brindados en el

distrito de Ventanilla. Teniendo en consideración los diversos trabajos y teorías sobre la auditoría de desempeño, realizamos la consolidación de toda la información teórica y práctica con la finalidad de poder generar aportes para ser utilizados como herramientas en los diversos gobiernos locales y regionales.

I.4.1.2 Importancia social

La investigación tendrá un impacto social positivo y significativo, ya que va a permitir demostrar si este tipo de auditoría, impacta en la calidad de los servicios brindados por la Municipalidad de Ventanilla, ya que si estos no son ofrecidos de forma óptima pueden afectar la calidad de vida de los ciudadanos del distrito. El presente trabajo también se relaciona con el objetivo de Desarrollo Sostenible número 16: “Paz, justicia e instituciones sólidas” debido a que sin justicia dentro de nuestra sociedad no es posible alcanzar el desarrollo sostenible y ante eso surge este tipo de auditoría con el fin de garantizar una gobernabilidad adecuada.

I.4.2. Alcance

La tesis tendrá un alcance de estudio hasta la auditoría de desempeño y la calidad de servicios municipales situado en la Municipalidad de Ventanilla cuyo estudio se desarrolló para el año 2022; este alcance de estudio se desarrolla a un nivel de pre grado en ciencias contables utilizando el estudio no experimental - causal y el instrumento de investigación determinado que me permitió examinar

cómo el uso de este tipo de auditoría afectó a la calidad de los servicios prestados por la Municipalidad de Ventanilla.

I.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones de esta investigación sobre el impacto de la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022, son las siguientes:

I.5.1. Limitación de disponibilidad y accesibilidad de la información:

El presente estudio contó con limitaciones de tiempo y acceso a la información, ya que se presentaron demoras en la recolección de llenado de encuestas por los funcionarios públicos de la Municipalidad de Ventanilla.

I.5.2. Limitación de la complejidad de la entidad pública:

Al ser una entidad pública, los trámites burocráticos para acceder a los encuestados, formó parte de las limitaciones de la presente tesis

II. REVISIÓN DE LITERATURA

II.1. Marco teórico

Normativa internacional – ISSAI

La Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores emitió normas durante los últimos años con la finalidad de brindar las directrices para la aplicación del control gubernamental:

En el año 2001 se emitieron las directrices de campo en la auditoría gubernamental, en el año 2013 se reformuló la primera emitida y fue ratificado como los principios fundamentales de auditoría de desempeño y en el año 2019 se realizaron modificaciones dejando solo con el título de Principios de la Auditoría de Desempeño (ISSAI 300), que son fundamentos para que la aplicación de este control sea creíble, sean emitidos con calidad y los profesionales realicen los labores con eficiencia.

Ley Orgánica del Sistema Nacional del Control 27785

La presente ley establece las normas que han regulado el funcionamiento del Sistema Nacional de Control, dicha ley explica el objetivo de la siguiente manera: Que el control ejercido por el estado sea oportuno, apropiado, y eficiente, con la finalidad de prevenir y validar, mediante el uso de procesos técnicos y principios la correcta y transparente uso y la gestión de recursos del Estado. (Ley N° 27785, 2002).

Se menciona y cita la presente ley ya que fue creada con el propósito de brindar los parámetros y las bases de cómo ejercer el control del Estado; es decir, gubernamental en las entidades del Estado, tanto de forma interna como externa.

Directiva 011-2013-CG/ADE

Directiva emitida por la Contraloría General de la República N° 011-2013-CG/ADE define la actualización y modernización del Sistema Nacional de Control, se basa en el requerimiento de crear valor hacia los ciudadanos mediante este tipo de control posterior: Las auditorías.

Reglamento de Organización y funciones Contraloría de la República

En el Reglamento de Organización y Funciones, emitido en el año 2013 indica que: El Órgano responsable de realizar la supervisión sobre la elaboración e implementación de las estrategias y funcionamiento del sistema de control interno es la Gerencia de prevención y auditoría. (2013, p.57).

De acuerdo a lo revisado en el Reglamento emitido por la Contraloría General de la República, indica que esta Gerencia en específico se encuentra encargada de realizar dichas labores de control, desde la elaboración de los planes y estrategias hasta la supervisión de su cumplimiento. En otro artículo nos hace mención que la Subgerencia de Auditoría de Desempeño cuenta con las diversas funciones, mencionaremos algunas:

- a) Elaborar y enviar para aprobación el Plan Multianual de Auditoría de Desempeño a las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control, asimismo informar con frecuencia trimestral los avances de la ejecución a la Gerencia de Prevención y Auditoría de Desempeño.
- b) De acuerdo a la normativa aplicable, elaborar y aprobar estudios previos de las auditorías de desempeño a ser ejecutadas.
- c) Efectuar los servicios de control posterior; es decir, auditoría de desempeño, así como los servicios conexos a esta, y monitorear la implementación de las recomendaciones pertinentes a las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control.
- d) Elaborar, aprobar y comunicar los informes de control como resultado de las auditorías de desempeño de acuerdo con las disposiciones reglamentarias vigentes. (2013, p.62).

Ley Orgánica de Municipalidades 27972

La presente ley indica que: “El objetivo de las municipalidades es representar a los ciudadanos de su localidad, promover la óptima prestación de servicios públicos y el desarrollo sostenible de su circunscripción” (Ley N° 27972, 2003)

La ley que brinda los parámetros para la creación de las Municipalidades, establece que el objetivo principal de este es brindar una correcta prestación de servicios hacia todos los vecinos de la localidad, es decir, brindarlos con óptima calidad.

II.2. Antecedentes del estudio

II.2.1. Antecedentes internacionales

Rehusar (2016) en su estudio titulado “Evaluación de Metodología de Auditoría de Desempeño de la Auditoría Superior de la Federación de la República de México, aplicado a empresas públicas: Caso estudio YPFB” investigó y analizó la metodología de Auditoría de Desempeño aplicado por la Federación de la República de México, bajo un diseño de investigación no experimental, descriptivo con un enfoque mixto, es decir, se aplicó lo cuantitativo y cualitativo. Se tomó una muestra no probabilística, es decir, por conveniencia. Se llegó a la conclusión que la aplicación de la metodología de la auditoría de desempeño puede ser utilizado como una herramienta muy eficaz de investigación, para que se pueda realizar una planificación efectiva, más que una auditoría de operativa o inclusive una auditoría de gestión.

En Ecuador, Cajilima y Guamán (2014) en su trabajo de investigación “Auditoría de gestión a la dirección de control municipal de la ilustre municipalidad de cuenca”, para optar el grado académico de licenciado en Ingeniero comercial, tuvo como finalidad elaborar la auditoría la gestión de la Municipalidad en mención y como resultados se evidenció lo siguiente: La directiva del control municipal presentaba carencias en la estructura orgánica y se presentaban retrasos al momento de la concesión de permisos en los servicios.

En Ecuador, Calle en la investigación “Auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento continuo en la empresa municipal de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental del Cantón Azogues (EMAPAL), periodo 2013”, con la finalidad de lograr el grado académico de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, tuvo como objetivo plantear conceptos teóricos y prácticos de auditoría de gestión, llegó a la conclusión que la ausencia de la autoridad de la municipalidad para la elaboración del código de ética, originó que las actividades se realicen bajo el criterio de los trabajadores (2013, p.55).

En Ecuador, Lima y Soraya en la investigación “Auditoría de gestión a la Municipalidad del Cantón Piñas”, para lograr el grado académico de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, tuvo como finalidad realizar la auditoría de gestión o desempeño a la Municipalidad del Cañón de Piñas. concluyó que: “La institución no cuenta con un Plan Estratégico en el cual se tracen las metas y objetivos a alcanzar, esto ocasiona que no se realizan de manera eficiente las actividades en la Entidad”.(2010, p.276).

II.2.2. Antecedentes nacionales

En Huancayo, Roque y Cueto en la investigación “Auditoría de Desempeño y Gestión Pública en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Satipo 2021” tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre las variables estudiadas” (2022, p.19), La investigación fue realizada en el nivel correlacional, con un diseño no experimental. Se utilizó el cuestionario como herramienta, que fue aplicada a la unidad muestral: 24 funcionarios de las

Municipalidades de la provincia de Satipo. Se obtuvo un coeficiente de correlación “r” de 0.965 y una significancia menor a 0.05. Se concluyó la existencia de una relación directa y significativa entre las variables, es decir, mientras se realice las auditorías de desempeño se mejorará la gestión municipal.

En Lima, Vascones en su trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción del ciudadano en el Centro MAC, Ventanilla 2021”, para optar el grado de licenciatura en Administración tuvo como objetivo: “Determinar la relación existente entre las variables estudiadas” (2021, p.4), La investigación fue realizada en el nivel correlacional, con un diseño no experimental. Se utilizó el cuestionario como herramienta, que fue aplicada a la unidad muestral: 263 ciudadanos del distrito. Se obtuvo un coeficiente de correlación “r” de 0.946 y una significancia menor a 0.05. Se concluyó que existe relación directa y significativa entre las variables, es decir, a mayor sea la calidad de la atención, mayor será la satisfacción del ciudadano.

En Lima, Figueroa en su trabajo de investigación “Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019”, con el propósito de obtener el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad presentó el objetivo de determinar la existencia de incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario”. (2020, p.8). Se determinó que si el servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano se da con calidad esta va a influir de forma positiva y significativa en la satisfacción del usuario de Ventanilla.

En Huánuco, Loarte en la investigación “La auditoría del desempeño y la calidad de servicios de la Municipalidad de Santa María del Valle Huánuco, periodo 2018”, con la finalidad de lograr el grado académico de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo “Establecer de qué manera la Auditoría del Desempeño se relaciona con la calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle Huánuco” (2019, p.5), La investigación fue realizada en el nivel correlacional. Se utilizó el cuestionario como herramienta, que fue aplicada a la totalidad de la población: unidad muestral: 123 servidores públicos del distrito. Se concluyó que existe una relación positiva del 53.52 % y significativa entre las variables, es decir, mientras se realice la auditoría de desempeño, se mejorará la calidad de los servicios municipales.

En Lambayeque, Soberín (2018) en su trabajo de investigación “La auditoría de desempeño para la mejora de la gestión pública en el Gobierno Regional Lambayeque - Sede Central, 2017” que fue realizado con la finalidad de obtener el grado de maestría tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Auditoría de desempeño en la mejora de la Gestión Pública del distrito mencionado, el diseño de investigación fue experimental y descriptivo. Se realizó el análisis documental como fuente de recolección de información. Se concluyó que el control posterior ayudó a mejorar los procesos, es decir, la auditoría de desempeño incide en la mejora de la gestión del Gobierno Regional estudiada.

II.3. Bases teóricas

En la actual sección, se desarrollarán temas necesarios para la argumentación del presente proyecto de investigación, que busca determinar el impacto de la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales brindados en el distrito de Ventanilla.

II.3.1. Principios de auditoría de desempeño

Según la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores nos menciona que los principios son los siguientes:

El principio de economía: Consiste en la reducción de los costos de los recursos y que estos deben estar disponibles oportunamente, en la cantidad y calidad adecuada y al mejor precio; el principio de eficiencia nos habla sobre maximizar los activos disponibles, también hace referencia a la orientación entre lo utilizado y productos entregados; y el principio de eficacia se encuentra relacionado a cumplir lo que se ha planeado inicialmente sin optimización de recursos. (2019, p.9).

La auditoría de desempeño, como examen independiente, requiere que los principios mencionados tales como eficiencia, eficacia y economía, sean revisados en las evaluaciones realizadas a los servicios públicos ejecutados. Se inicia con la eficacia, que es el cumplimiento de las actividades proyectadas; la eficiencia, lograr más de lo

esperado utilizando los mejores recursos disponibles y la economía la reducción de costos.

II.3.2. Etapas de la auditoría de desempeño

Según la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores nos menciona que las etapas son las siguientes:

Planificación, que se encuentra relacionada a la elección de los temas a revisar, realizar estudios preliminares y diseñar el programa de auditoría.

Realización, orientada al análisis de la información recopilada.

Elaboración de informes, aquí se presenta el trabajo realizado por el equipo de auditoría; es decir, los resultados, tales son los siguientes: Las respuestas a las cuestiones de auditoría, las observaciones, las conclusiones y por ultimo las recomendaciones. Por último, la etapa de seguimiento que habla sobre verificar que las medidas que se tomaron a raíz de las observaciones resolvieron el problema. (2019, p.27).

En síntesis, para la elaboración de las auditorías es necesario iniciar con una eficiente planificación, fase en la que se elaborará el programa de auditoría, esta se considera la etapa más importante ya que sin una correcta planificación, no se puede abarcar los temas a revisar en el alcance seleccionado. Una vez realizada la planificación, se ejecuta y se elabora el informe, que se debe encontrar correctamente estructurado para que pueda ser comprendido por los usuarios a quienes va dirigido.

Es necesario tener presente que la auditoria no finaliza con el cierre del informe, sino que este procedimiento debe considerar la implementación de las recomendaciones brindadas con el propósito de no volver a caer en problemas de eficiencia, eficacia y economía. Asimismo, es importante, verificar por parte de los auditores, el cierre de observaciones y por parte del auditado, la cooperación para levantarlos.

II.3.3. La auditoría de desempeño y la cadena de valor

Según la Contraloría General de la República nos indica lo siguiente relacionado a la cadena de valor:

La auditoría de desempeño toma como referencia el análisis de la estructura de la intervención pública, enmarcado en una cadena de valor comprendida en: insumos, actividades, productos, resultado específico y otro final. Estos insumos, están compuestos por el capital humano, recursos financieros u otros necesarios para realizar alguna actividad. Esta actividad, siguiente paso en la cadena de valor, transforma a los insumos en un bien o servicio público, estos son nombrados como producto y son dispuestos con la finalidad de generar modificaciones para resolver problemas en una población, que a su vez va a contribuir al cumplimiento de objetivos, que son denominados: resultado final. (2016, p.5)

II.3.4. Ciclo generador de calidad

Tarí (2000) indicó que las empresas no pueden existir sin clientes, por lo tanto, aquellos que proveen bienes y/o servicios deben de brindarlos con un mínimo margen de error. Esto no solo se consigue con los mejores insumos sino también tener en cuenta la mejora continua dentro de la organización.

El ciclo generador de calidad se encuentra conformado por la planificación, el control y la mejora de la calidad.

Como menciona el autor, las empresas sin clientes no pueden vender, si en caso se les venden bienes en mal estado y/o servicios deficientes, estos ya no los contratarían a futuro; ahora para lograr entregar productos o servicios de calidad no solo basta adquirir los mejores insumos sino también es importante la ejecución de parte del personal (con los mejores cuidados); todo lo mencionado, no solo beneficia a quien adquiere lo contratado sino también a la empresa o entidad, ya que aportaría una mejor expectativa hacia ellos.

II.3.5. Calidad objetiva y subjetiva

La calidad cuenta con dos tipos de calidad, la objetiva y subjetiva, Camisón *et al.* (2006) señala que: “La calidad objetiva surge de un símil entre estándares y el desempeño, referencias de calidad medibles cuantitativamente a través de métodos técnicos o de ingeniería.”

También se ha considerado citar otro material de Camisón *et al.* (2006) hablan sobre: “La calidad subjetiva se encuentra fundamentada en percepciones

humanas y evaluaciones de valor, y es medible para estudiar la satisfacción del cliente”.

Con los conceptos mencionados por los autores, la diferencia entre ambos tipos de calidad, es que el primero se basa en estándares y el segundo, depende de la expectativa personal. Si lo llevamos a nuestra realidad, se ejecuta la revisión de la calidad objetiva basándose en estándares como por ejemplo las ISOS, que brinda una certificación para mostrar que tus procesos se encuentran preparados para otorgar los mejores servicios y productos, muchas compañías previo a contratar servicios de proveedores toman en cuenta estas certificaciones, por otro lado, la calidad subjetiva es la más importante para algunas compañías orientadas a brindar servicios a consumidores finales, ya que los clientes se encargan de brindar la reputación positiva o negativa de lo que han consumido, adicionar a ello que las redes sociales pueden ser herramientas muy potentes a usar por los usuarios para descalificar o recomendar lo adquirido.

II.3.6. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público

El Sector Público, cuenta con una Norma Técnica que brinda los parámetros para la mejora de la calidad de los servicios que son brindados.

Según la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP indica que cuenta con el objetivo de “establecer disposiciones técnicas que orienten a las entidades de la administración pública para la evaluación y mejora de los bienes y servicios que proveen y prestan a las personas”. (2022, 17 de noviembre).

II.3.7. Gestión del Gasto Público

De acuerdo a lo indicado por Mostajo: “La administración pública es la responsable de instrumentar las políticas del gobierno y determinar las formas de cómo determina la eficiencia, eficacia y calidad del presupuesto ejecutado”. (2002,p. 35).

También Mostajo (2002) indica que:

En nuestro país es muy importante incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de los servicios brindados por el Estado, y esto es logrado a través de un cambio en el sistema de incentivos y principalmente en la implementación de culturas de evaluación de los resultados, esto va de la mano con la rendición de cuentas de los presupuestos ejecutados. A su vez se menciona que es fundamental la implementación de un sistema de gestión por desempeño, para repercutir en las tomas de decisiones, asignación de eficientes recursos y rendiciones oportunas, con la finalidad de la mejora en la eficiencia del gasto público.

En síntesis, el autor indica que la ejecución del gasto público requiere incrementar niveles de eficiencia, para lograrlo recomienda la implementación de auditorías y de evaluaciones de desempeño, cuyo objetivo va a ser verificar la eficiencia, del desarrollo, el impacto, y la sostenibilidad de los recursos utilizados durante un periodo. De esa manera, las prácticas en mención lograrán que se realice una evaluación objetiva del desempeño de la ejecución presupuestaria.

II.4. Definición de términos

II.4.1. Auditoría

Arens *et al* nos comenta que: “La auditoría se basa en la revisión de evidencia, que debe ser acumulada y evaluada, con la finalidad de verificar el grado de correspondencia entre esa información y los criterios bases” (2007, p.4).

Es fundamental que la auditoría se deba realizar por una persona independiente, con la finalidad de evitar conflicto de intereses entre el auditor y el auditado, a su vez también debe ser una persona con competencias profesionales en las revisiones que alcanza.

También Villar y Rivera define a la auditoría como: “Una poderosa herramienta que permita realizar la supervisión y el control interno hacia las demás áreas, y así permitir que se pueda generar la creación de valores y cultura organizacional” (2006, p.54), de esta manera se podría llegar a identificar eventos de riesgo que existen dentro de la compañía.

Ambos conceptos nos brindan las bases sobre la definición de auditoría, en la que se rescatan los términos supervivencia, evidencia e independencia.

Conceptos básicos necesarios para el desarrollo de esta actividad independiente.

II.4.2. Auditoría de desempeño

Según la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) indica que: “Es una revisión independiente, que se encuentra relacionada a verificar si las acciones, sistemas u organizaciones del Estado se encuentran realizando sus actividades bajo los tres principios básicos de la auditoría de desempeño, tales son: Economía, eficiencia y eficacia”. (2019, p.8).

La Contraloría General de la República la define como: “Una evaluación de los principios: Eficiencia, eficacia, economía y calidad, en la realización de bienes o servicios públicos, con el propósito de lograr los resultados en beneficios de los ciudadanos” (2015, p.9). También nos menciona que esta clase de auditoría no está posicionada a encontrar responsabilidades ni civil, penal o administrativo.

Por último, el Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Veracruz indica que: “La auditoría de desempeño incentiva las mejores prácticas y la rendición de cuentas, ayudando a los responsables de la gestión de recursos públicos y las tareas de control a mejorar el desempeño” (2019, p.5).

II.4.3. Economía

Según Andrade, define a la Economía como: “Recta y prudente administración de los bienes y recursos” (2015, p.246).

II.4.4. Eficiencia

Koontz *et al.* define a la eficiencia como: “Alcanzar los fines con el mínimo de recursos”. (2013, p.14).

Stephen y Mary en su libro mencionan que, en las compañías, los líderes, que por lo general son los gerentes, en sus presupuestos de trabajo cuentan con importes limitados, que necesitan ser utilizados de la mejor manera, es decir, eficientemente. (2014, p.8).

II.4.5. Eficacia

Stephen y Mary hablan de la eficacia de la siguiente manera: “Hacer las cosas correctas o, en otras palabras, realizar actividades laborales que conduzcan al logro de los objetivos de la empresa.” (2014, p.8).

Suelen darse confusiones con los conceptos de eficiencia y eficacia, a manera resumen la eficacia es realiza las actividades tal como tiene que ser y eficiencia indica realizar dichas actividades, pero de forma más productiva.

II.4.6. Calidad

Camisón *et al.* señalan lo mencionado por Pirsig (1974): “La calidad no se puede definir, es una cualidad personal que solo se puede reconocer a través de la experiencia de la persona.” (2006, p.145).

Tarí comenta lo siguiente: “El concepto de calidad a menudo se asocia con un producto o servicio inusual o excepcional, pero el concepto que queríamos desarrollar no está necesariamente asociado con la excelencia.” (2000, p.21).

II.4.7. Calidad de los servicios

Villalba indica lo siguiente: “Los clientes son los responsables de definir a través de su expectativa, si el bien o servicio recibido satisface sus necesidades, entonces según el autor, la calidad requiere de características propias que faciliten su comprensión”. (2013, p.57).

Duque nos hace mención lo siguiente: “La calidad del servicio brindado como resultado final se centra en la prestación real del servicio y depende únicamente si el servicio satisface las necesidades y expectativas del cliente.”. (2005, p.70).

II.4.8. Servicio público

Según Reyna y Ventura menciona que:

Los “servicios públicos” son las actividades realizadas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o las leyes, con el propósito de brindar la satisfacción constantemente a necesidades que son de interés general, tanto sea de forma directa, mediante concesionario, o a través de otro medio legal. (2008, p.593).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

III.1. Hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

La auditoría de desempeño impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

III.1.2. Hipótesis específicas

La eficiencia impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

La ejecución del presupuesto impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

III.2. Variables

III.2.1. Variable independiente:

Auditoría de desempeño.

III.2.2. Variable dependiente:

Calidad de los servicios municipales

III.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables:

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
(V1) Auditoría de desempeño	Contraloría General de la República (2015) "Un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad en la producción y entrega de los bienes o servicios públicos, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficios del ciudadano"	Se medirá con el instrumento cuestionario	Eficiencia	Nivel óptimo
				Nivel resultado
			Eficacia	Uso de mejores recursos
				Cumplir objetivos planteados
			Economía	Minimizar costos
(V2) Calidad de los servicios municipales	Reyna y Ventura (2008): "Son las actividades realizadas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o las leyes, con el propósito de brindar la satisfacción constantemente a necesidades que son de interés general"	Se medirá con el instrumento cuestionario		Ejecución del presupuesto
			Calidad	Capacidad de respuesta
				Mejora continua
				Ejecución del servicio
			Satisfacción del ciudadano	Percepciones del ciudadano
				Rendimiento percibido

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

IV.1. Área de estudio

El área estudiada que ha sido tomado en cuenta para la investigación de la auditoría de desempeño y su impacto en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022, es la línea de auditorías especiales, que se encuentra orientada a las líneas de investigación establecidas por la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La Municipalidad se encuentra ubicada en la avenida la playa, localizada en el distrito de Ventanilla, las coordenadas son las siguientes: Latitud - 11.876989085054612 y longitud -77.12783459585019.

IV.2. Diseño de investigación

El trabajo de investigación se considera de tipo aplicada, ya que tiene como finalidad determinar el impacto de la auditoría de desempeño la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla, brindados en el año 2022.

Asimismo, su nivel será no experimental, causal-explicativo, transeccional debido a que se describe el impacto de la auditoría de desempeño y la calidad de los servicios municipales, así como sus dimensiones.

La investigación aplicada tiene que ver con la investigación científica la cual sirve para tomar acciones y generar políticas y estrategias su fin principal es hallar nuevos conocimientos. Su característica primordial es resolver problemas, Esta investigación tiene su mayor importancia en la toma de decisiones importantes a largo plazo. (Namakforoosh, 2000)

El enfoque del proyecto de investigación se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo.

IV.3. Población y muestra

IV.3.1. Población

Para el presente proyecto de investigación se consideró una población de 62 funcionarios públicos que pertenecen a la Municipalidad de Ventanilla, de acuerdo al Portal de Transparencia extraído en la página del propio municipio.

IV.3.2. Muestra

La muestra estadística considerada para la presente investigación será de tipo aleatorio simple, considerando una muestra de 34 funcionarios públicos del distrito de Ventanilla.

Imagen 1

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Fuente: Elaboración propia

N = Población

Z α = 1.96 al cuadrado

P = Proporción esperada (5%)

Q = 1 – p (1-0.05 = 0.95)

D = Precisión (usaremos el 5%).

IV.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de información

IV.4.1. Procedimiento

Se siguieron los siguientes pasos para obtener la información de la presente investigación:

- Se solicitó la carta de presentación a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que fue firmada digitalmente por el decano de la Facultad de Ciencias Contables.
- Se recurrió a las instalaciones de la Municipalidad de Ventanilla con la finalidad de realizar el llenado de encuestas y así poder culminar la muestra revisada.
- Se obtuvo así la muestra completa y se procedió a analizar los datos a través de herramientas estadísticas.

IV.4.2. Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta con el propósito de obtener información de los sujetos de análisis, esto a través de un cuestionario estructurado anónimo, que fue diseñado con base a la operacionalización de variables.

IV.4.3. Instrumentos de recolección de información

En la presente investigación desarrollamos el instrumento del cuestionario, esto nos permitió recopilar información necesaria para validar la hipótesis presentada.

IV.4.4. Validación de instrumento por juicio de expertos

El cuestionario fue estructurado por preguntas cerradas que nos permitieron obtener respuestas según la escala de tipo Likert. También mencionamos que se incluyeron la cantidad necesaria de preguntas con la finalidad de obtener variada información. El instrumento fue validado por tres docentes expertos, brindándonos una certificación que será anexada en la presente investigación.

IV.4.5. Validación de instrumento por coeficiente de Alfa de Cronbach

Adicional al juicio de expertos, se realizó la validación estadística, a través del análisis del Coeficiente de Alfa de Cronbach en una prueba piloto de 16 encuestados. A continuación, se muestra la fórmula del coeficiente utilizado:

Imagen 2

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Fuente: Elaboración propia

IV.4.5.1. Prueba de confiabilidad - Variable Auditoría de desempeño

Tabla 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.717	15

Con una prueba piloto de 16 encuestados, el resultado obtenido es igual a 0.717, que se interpreta de la siguiente manera: El instrumento validado para la variable Auditoría de desempeño, a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach se encuentra en el parámetro “aceptable”.

IV.4.5.2. Prueba de confiabilidad - Variable calidad de servicios municipales

Tabla 3

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.755	15

Con una prueba piloto de 16 encuestados, el resultado obtenido es igual a 0.755, que se interpreta de la siguiente manera: El instrumento validado para la variable calidad de los servicios municipales, a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach se encuentra en el parámetro “aceptable”.

Una vez que se validó el instrumento para ambas variables con la prueba piloto, se procedió a culminar el cuestionario con la muestra calculada.

IV.5. Análisis estadístico

Se utilizó el programa estadístico SPSS, se realizó dicho análisis con el fin de obtener información validada científicamente y así estudiar el impacto de la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

Una vez realizado el análisis estadístico se brindarán recomendaciones para otorgar mejoras al distrito.

V. RESULTADOS

V.1. Presentación y análisis de resultados

Se exponen y presentan los resultados de la evaluación realizada sobre la auditoría de desempeño y el impacto en la calidad de los servicios municipales - 2022:

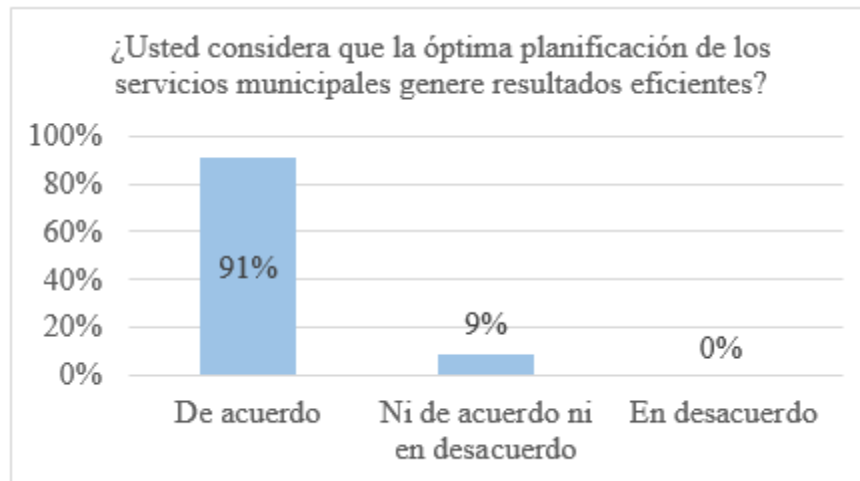
Variable Auditoría de desempeño

Pregunta 1: ¿Usted considera que la óptima planificación de los servicios municipales genere resultados eficientes?

Tabla N° 4.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	31	91%	91%	91%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9%	9%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 1



Interpretación:

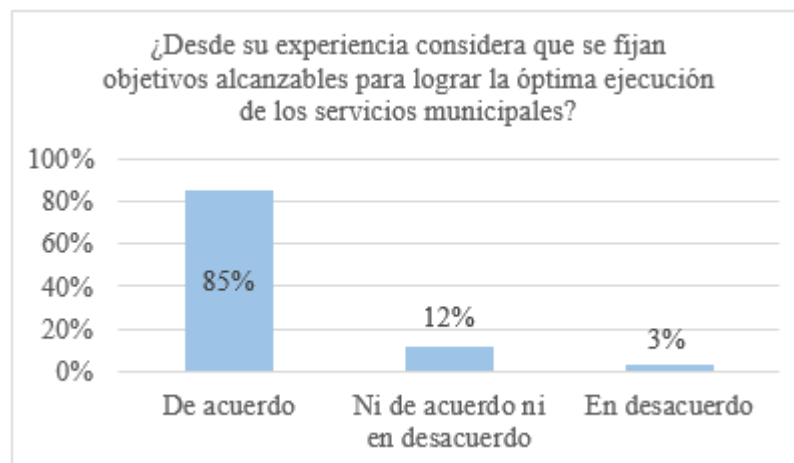
En la pregunta “Usted considera que la óptima planificación de los servicios municipales genere resultados eficientes” se consiguió como resultado que el 91% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que realizar una óptima planificación genere resultados eficientes en los servicios municipales, el 9% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que no se obtuvieron respuestas en la escala “en desacuerdo”.

Pregunta 2: ¿Desde su experiencia considera que se fijan objetivos alcanzables para lograr la óptima ejecución de los servicios municipales?

Tabla N° 5.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	29	85%	85%	85%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12%	12%	97%
	En desacuerdo	1	3%	3%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 2.



Interpretación:

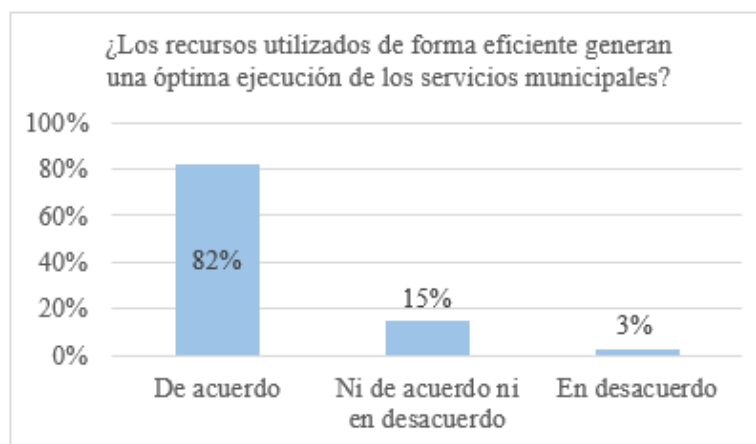
En la pregunta “Desde su experiencia considera que se fijan objetivos alcanzables para lograr la óptima ejecución de los servicios municipales” se consiguió como resultado que el 85% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que sí se fijan objetivos alcanzables, el 12% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que se fijan objetivos alcanzables; mientras que, el 3% manifiestan que están en desacuerdo en que se fijan estos objetivos para lograr una óptima ejecución.

Pregunta 3: ¿Los recursos utilizados de forma eficiente generan una óptima ejecución de los servicios municipales?

Tabla N° 6.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	28	82%	82%	82%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15%	15%	97%
	En desacuerdo	1	3%	3%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 3.



Interpretación:

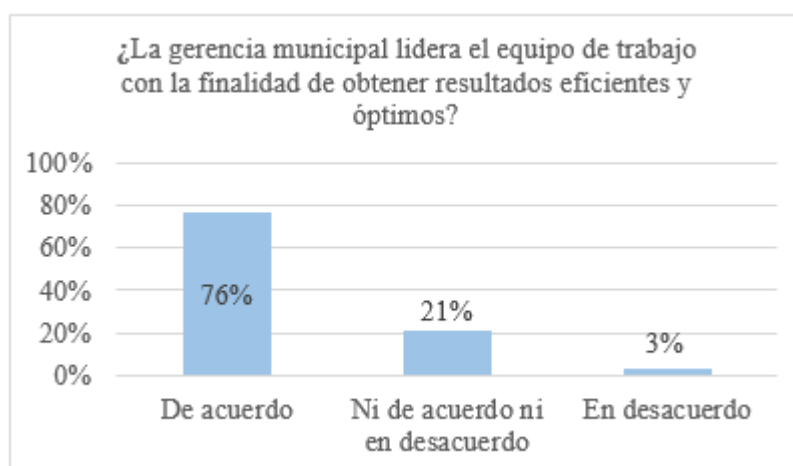
En la pregunta “Los recursos utilizados de forma eficiente generan una óptima ejecución de los servicios municipales” se consiguió como resultado que el 82% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que si se utilizan los recursos de forma eficiente van a generar una óptima ejecución de los servicios, el 15% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 3% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que se generan una óptima ejecución de los servicios al utilizar recursos de forma eficiente.

Pregunta 4: ¿La gerencia municipal lidera el equipo de trabajo con la finalidad de obtener resultados eficientes y óptimos?

Tabla N° 7.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	26	76%	76%	76%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%	21%	97%
	En desacuerdo	1	3%	3%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 4.



Interpretación:

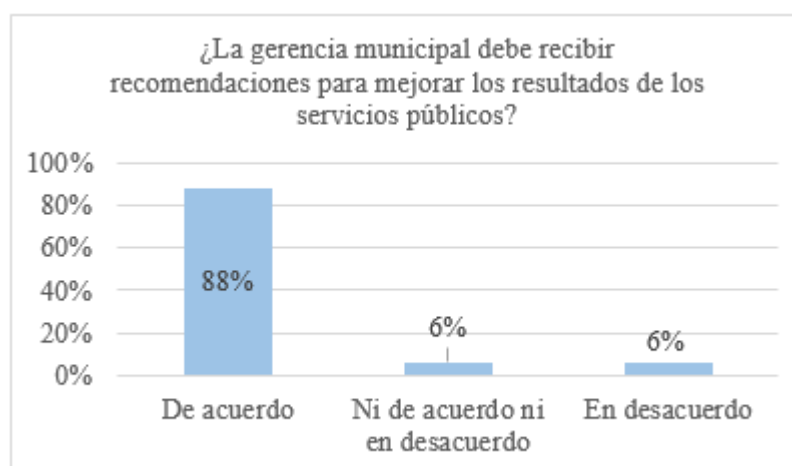
En la pregunta “La gerencia municipal lidera el equipo de trabajo con la finalidad de obtener resultados eficientes y óptimos” se consiguió como resultado que el 76% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que la gerencia municipal sí lidera el equipo de trabajo, el 21% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 3% se encuentra en desacuerdo.

Pregunta 5: ¿La gerencia municipal debe recibir recomendaciones para mejorar los resultados de los servicios públicos?

Tabla N° 8.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	30	88%	88%	88%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6%	6%	94%
	En desacuerdo	2	6%	6%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 5.



Interpretación:

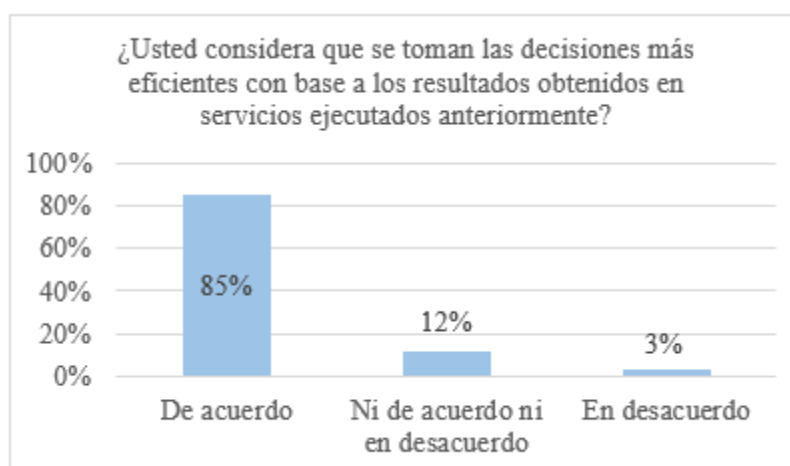
En la pregunta “La gerencia municipal debe recibir recomendaciones para mejorar los resultados de los servicios públicos” se consiguió como resultado que el 88% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que la gerencia municipal deba recibir recomendaciones para la mejora de los servicios, el 6% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 6% se encuentra en desacuerdo.

Pregunta 6: ¿Usted considera que se toman las decisiones más eficientes con base a los resultados obtenidos en servicios ejecutados anteriormente?

Tabla N° 9.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	29	85%	85%	85%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12%	12%	97%
	En desacuerdo	1	3%	3%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 6.



Interpretación:

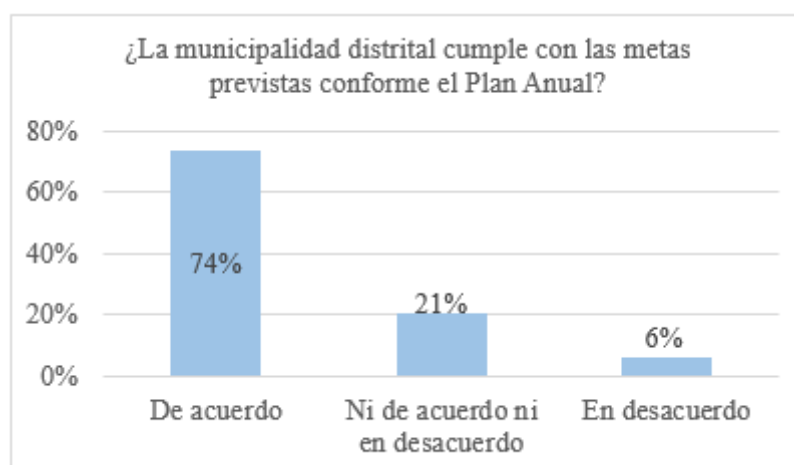
En la pregunta “Usted considera que se toman las decisiones más eficientes con base a los resultados obtenidos en servicios ejecutados anteriormente” se consiguió como resultado que el 85% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que se toman las decisiones más eficientes con base a los resultados obtenidos en servicios ejecutados anteriormente, el 12% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que se tomen las decisiones más eficientes; por otro lado, el 3% manifiestan que están en desacuerdo en que se tomen estas decisiones eficientes basándose en antecedentes.

Pregunta 7: ¿La municipalidad distrital cumple con las metas previstas conforme el Plan Anual?

Tabla N° 10.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	25	74%	74%	74%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%	21%	94%
	En desacuerdo	2	6%	6%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 7.



Interpretación:

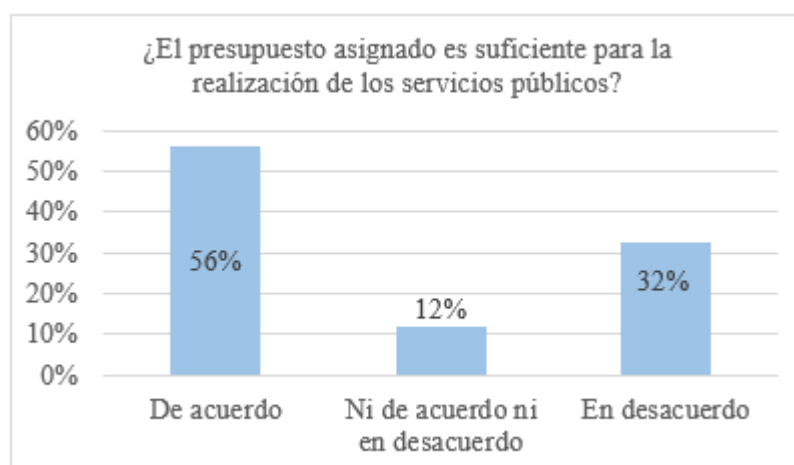
En la pregunta “La municipalidad distrital cumple con las metas previstas conforme el Plan Anual” se consiguió como resultado que el 74% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que sí se cumplen con las metas previstas, el 21% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que se cumplan; por otro lado, el 6% manifiestan que están en desacuerdo en que se cumplan las metas del Plan Anual.

Pregunta 8: ¿El presupuesto asignado es suficiente para la realización de los servicios públicos?

Tabla N° 11.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	56%	56%	56%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12%	12%	68%
	En desacuerdo	11	32%	32%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 8.



Interpretación:

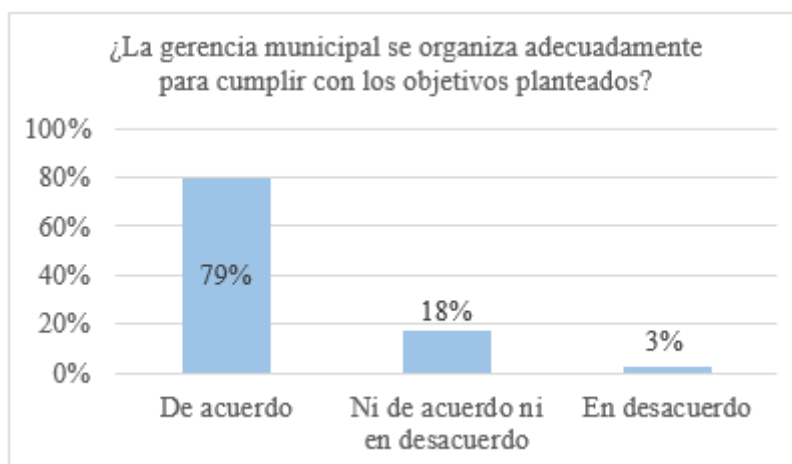
En la pregunta “El presupuesto asignado es suficiente para la realización de los servicios públicos” se consiguió como resultado que el 56% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que sí es suficientes para la realización, el 12% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que sea suficientes; por otro lado, el 32% manifiestan que están en desacuerdo en que el presupuesto asignado sea suficiente para que los servicios sean realizados.

Pregunta 9: ¿La gerencia municipal se organiza adecuadamente para cumplir con los objetivos planteados?

Tabla N° 12.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	27	79%	79%	79%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18%	18%	97%
	En desacuerdo	1	3%	3%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 9.



Interpretación:

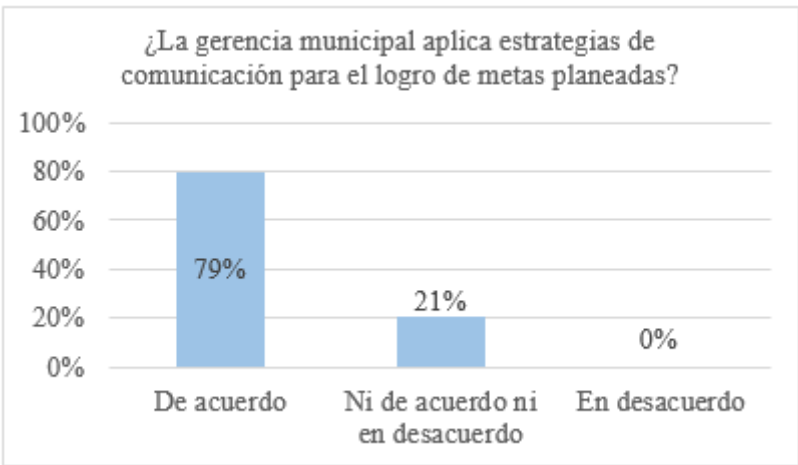
En la pregunta “La gerencia municipal se organiza adecuadamente para cumplir con los objetivos planteados” se consiguió como resultado que el 79% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que la gerencia municipal se organiza adecuadamente, el 18% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo en la organización de la gerencia municipal; por otro lado, el 3% manifiestan que están en desacuerdo en que la gerencia municipal sea organizada para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Pregunta 10: ¿La gerencia municipal aplica estrategias de comunicación para el logro de metas planeadas?

Tabla N° 13.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	27	79%	79%	79%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%	21%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 10.



Interpretación:

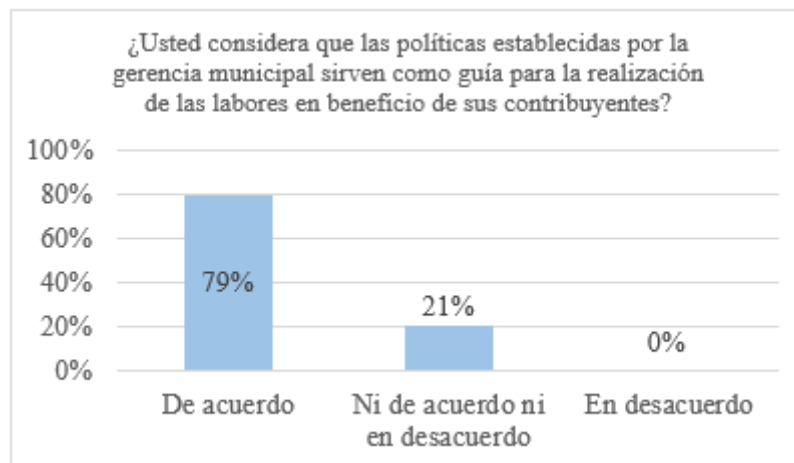
En la pregunta “La gerencia municipal aplica estrategias de comunicación para el logro de metas planeadas” se consiguió como resultado que el 79% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que se apliquen estrategias de comunicación, el 21% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que sean aplicadas; por otro lado, no se obtuvieron respuestas en la escala “en desacuerdo”.

Pregunta 11: ¿Usted considera que las políticas establecidas por la gerencia municipal sirven como guía para la realización de las labores en beneficio de sus contribuyentes?

Tabla N° 14.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	27	79%	79%	79%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%	21%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 11.



Interpretación:

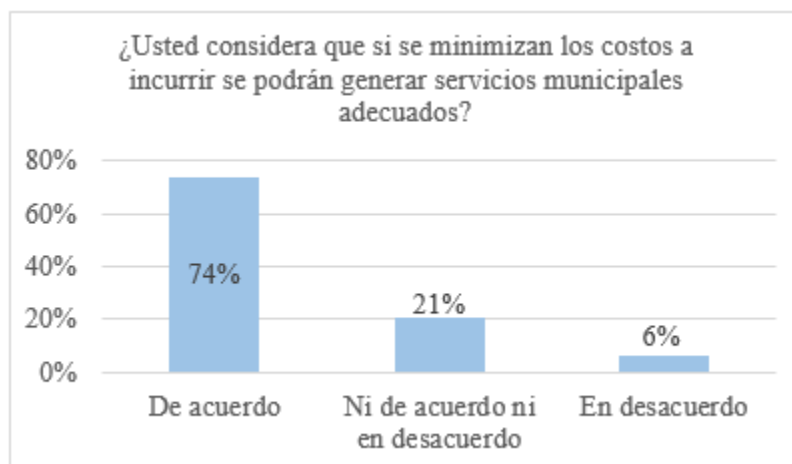
En la pregunta “Usted considera que las políticas establecidas por la gerencia municipal sirven como guía para la realización de las labores en beneficio de sus contribuyentes” se consiguió como resultado que el 79% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que las políticas establecidas por la gerencia municipal sirven como guía para las labores realizadas, el 21% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que no se obtuvieron respuestas con desacuerdo.

Pregunta 12: ¿Usted considera que si se minimizan los costos a incurrir se podrán generar servicios municipales adecuados?

Tabla N° 15.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	25	74%	74%	74%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%	21%	94%
	En desacuerdo	2	6%	6%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 12.



Interpretación:

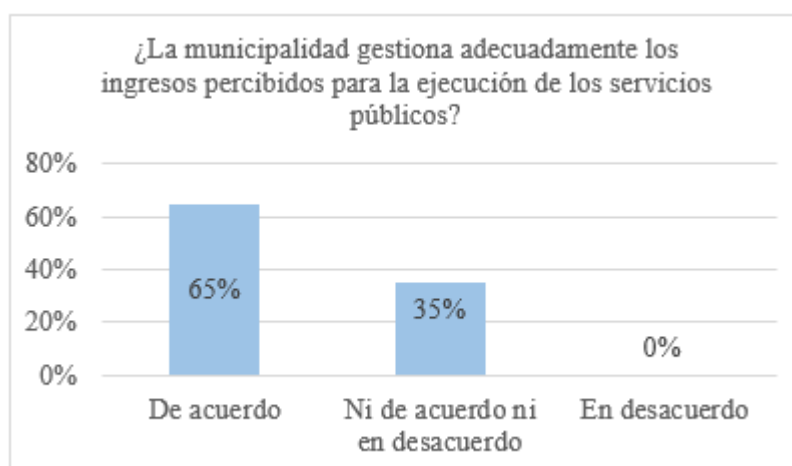
En la pregunta “Usted considera que si se minimizan los costos a incurrir se podrán generar servicios municipales adecuados” se consiguió como resultado que el 74% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que se minimizan los costos se den servicios adecuados, el 21% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; por otro lado, el 6% manifiestan que están en desacuerdo en que la reducción de costos incurra en servicios municipales adecuados.

Pregunta 13: ¿La municipalidad gestiona adecuadamente los ingresos percibidos para la ejecución de los servicios públicos?

Tabla N° 16.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	65%	65%	65%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	35%	35%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 13.



Interpretación:

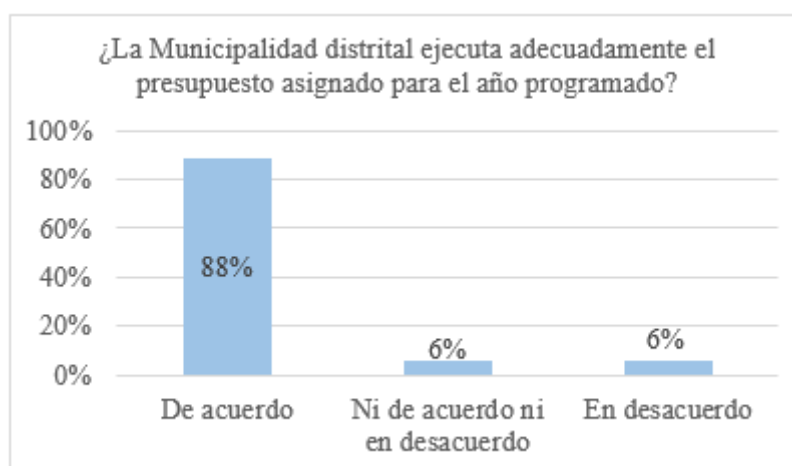
En la pregunta “La municipalidad gestiona adecuadamente los ingresos percibidos para la ejecución de los servicios públicos” se consiguió como resultado que el 65% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que los ingresos sean gestionados adecuadamente, el 35% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que la gestión por la municipalidad sea adecuada; mientras que no se obtuvieron respuestas con la escala en desacuerdo.

Pregunta 14: ¿La Municipalidad distrital ejecuta adecuadamente el presupuesto asignado para el año programado?

Tabla N° 17.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	30	88%	88%	88%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6%	6%	94%
	En desacuerdo	2	6%	6%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 14.



Interpretación:

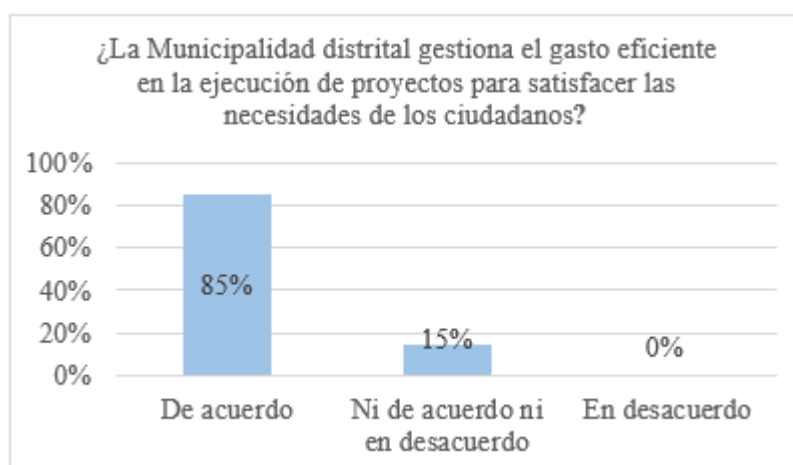
En la pregunta “La Municipalidad distrital ejecuta adecuadamente el presupuesto asignado para el año programado” se consiguió como resultado que el 88% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que lo ejecuta adecuadamente, el 6% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo en la ejecución de la Municipalidad; por otro lado, el 6% manifiestan que están en desacuerdo en que la Municipalidad ejecute el presupuesto correctamente para el año programado.

Pregunta 15: ¿La Municipalidad distrital gestiona el gasto eficiente en la ejecución de proyectos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?

Tabla N° 18.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	29	85%	85%	85%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15%	15%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 15.



Interpretación:

En la pregunta “La Municipalidad distrital gestiona el gasto eficiente en la ejecución de proyectos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos” se consiguió como resultado que el 85% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que la Municipalidad distrital gestione el gasto eficientemente, el 15% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo en la gestión municipal; mientras que no se obtuvieron respuestas con la escala en desacuerdo.

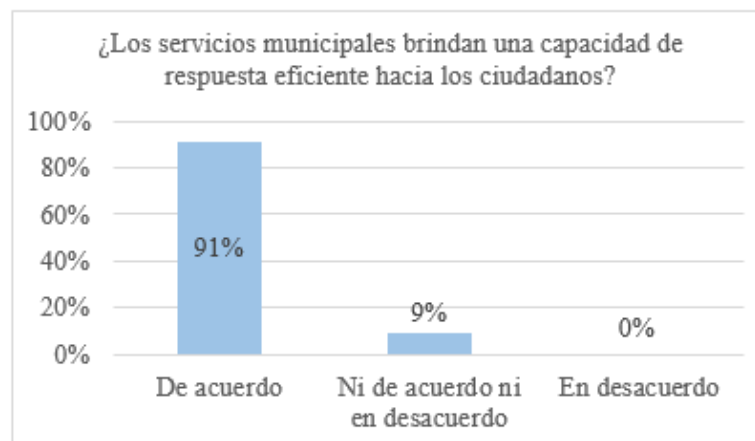
Variable Calidad de los servicios municipales

Pregunta 16: ¿Los servicios municipales brindan una capacidad de respuesta eficiente hacia los ciudadanos?

Tabla N° 19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	31	91%	91%	91%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9%	9%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 16.



Interpretación:

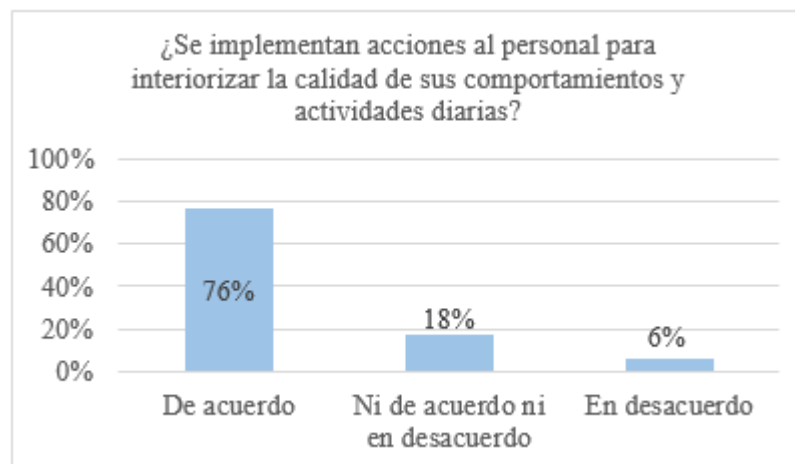
En la pregunta “Los servicios municipales brindan una capacidad de respuesta eficiente hacia los ciudadanos” se consiguió como resultado que el 91% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que los servicios sí brindan una capacidad de respuesta eficiente, el 9% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo en la capacidad de respuesta; mientras que no se obtuvieron respuestas con la escala en desacuerdo.

Pregunta 17: ¿Se implementan acciones al personal para interiorizar la calidad de sus comportamientos y actividades diarias?

Tabla N° 20.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	26	76%	76%	76%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18%	18%	94%
	En desacuerdo	2	6%	6%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 17.



Interpretación:

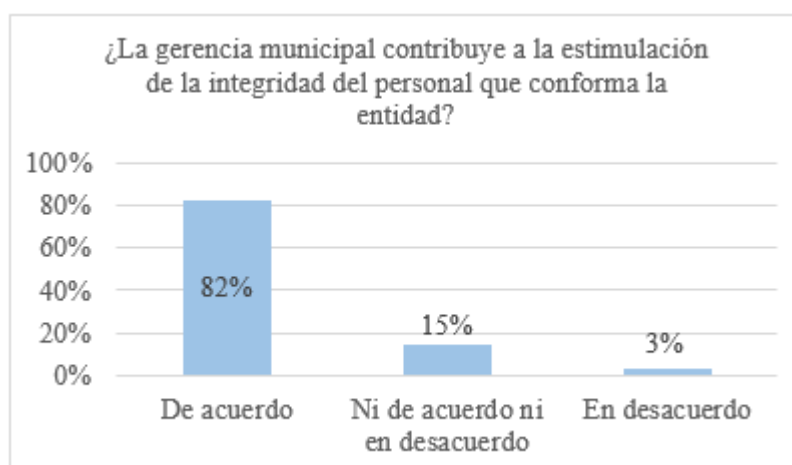
En la pregunta “Se implementan acciones al personal para interiorizar la calidad de sus comportamientos y actividades diarias” se consiguió como resultado que el 76% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que se implementan acciones al personal para la mejora de la calidad de los servicios, el 18% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que en las acciones al personal; por otro lado, el 6% manifiestan que están en desacuerdo en que se implementen estas acciones.

Pregunta 18: ¿La gerencia municipal contribuye a la estimulación de la integridad del personal que conforma la entidad?

Tabla N° 21.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	28	82%	82%	82%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15%	15%	97%
	En desacuerdo	1	3%	3%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 18.



Interpretación:

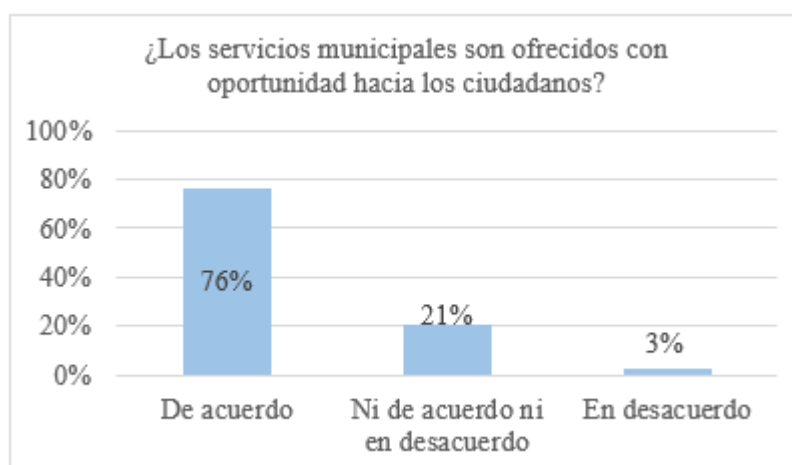
En la pregunta “La gerencia municipal contribuye a la estimulación de la integridad del personal que conforma la entidad” se consiguió como resultado que el 82% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que la gerencia municipal sí contribuye a la estimulación de la integridad, el 15% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que se contribuya; por otro lado, el 3% manifiestan que están en desacuerdo.

Pregunta 19: ¿Los servicios municipales son ofrecidos con oportunidad hacia los ciudadanos?

Tabla N° 22.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	26	76%	76%	76%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%	21%	97%
	En desacuerdo	1	3%	3%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 19:



Interpretación:

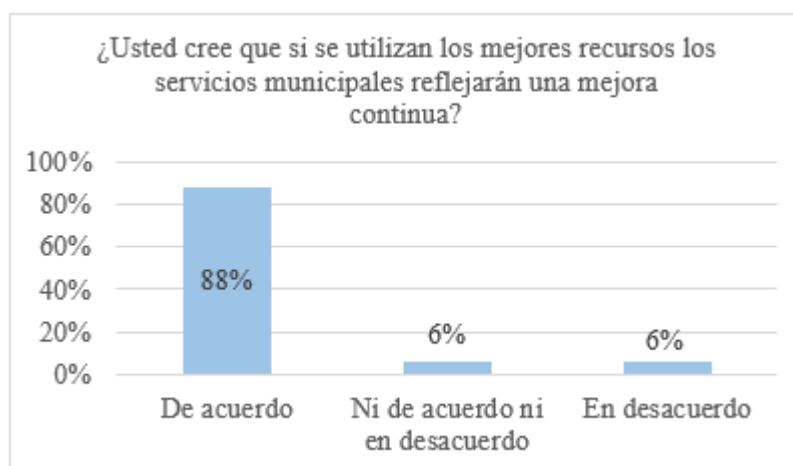
En la pregunta “Los servicios municipales son ofrecidos con oportunidad hacia los ciudadanos” se consiguió como resultado que el 76% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que sí son brindados oportunamente, el 21% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que los servicios sean ofrecidos con oportunidad; mientras que el 3% manifiestan que están en desacuerdo.

Pregunta 20: ¿Usted cree que si se utilizan los mejores recursos los servicios municipales reflejarán una mejora continua?

Tabla N° 23.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	30	88%	88%	88%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6%	6%	94%
	En desacuerdo	2	6%	6%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 20.



Interpretación:

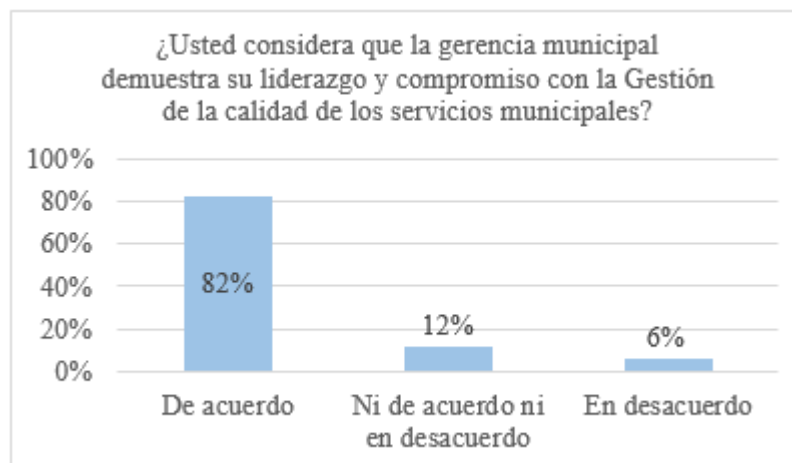
En la pregunta “Usted cree que si se utilizan los mejores recursos los servicios municipales reflejarán una mejora continua” se consiguió como resultado que el 88% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que si se utilizan los mejores recursos generará una mejora continua, el 6% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que genere una mejora continua; por otro lado, el 6% manifiestan que están en desacuerdo.

Pregunta 21: ¿Usted considera que la gerencia municipal demuestra su liderazgo y compromiso con la Gestión de la calidad de los servicios municipales?

Tabla N° 24.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	28	82%	82%	82%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12%	12%	94%
	En desacuerdo	2	6%	6%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 21.



Interpretación:

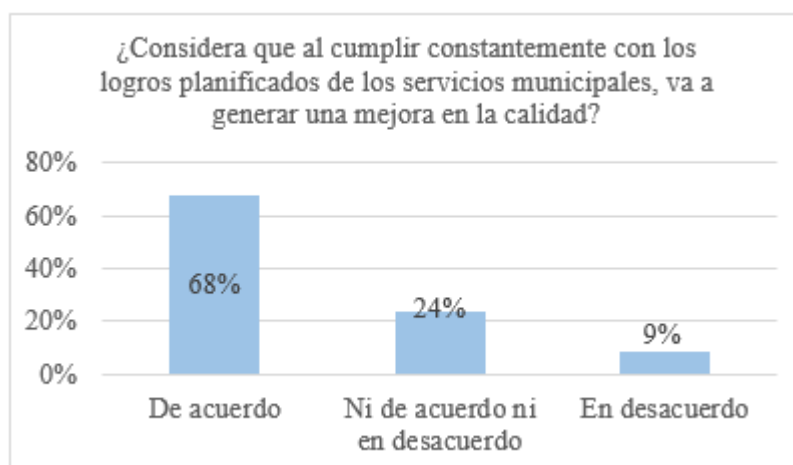
En la pregunta “Usted considera que la gerencia municipal demuestra su liderazgo y compromiso con la Gestión de la calidad de los servicios municipales” se consiguió como resultado que el 82% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que la gerencia municipal sí demuestra liderazgo y compromiso, el 12% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que demuestre liderazgo y compromiso; mientras que el 6% de encuestados se encuentra en desacuerdo.

Pregunta 22: ¿Considera que al cumplir constantemente con los logros planificados de los servicios municipales, va a generar una mejora en la calidad?

Tabla N° 25.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	23	68%	68%	68%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%	24%	91%
	En desacuerdo	3	9%	9%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 22.



Interpretación:

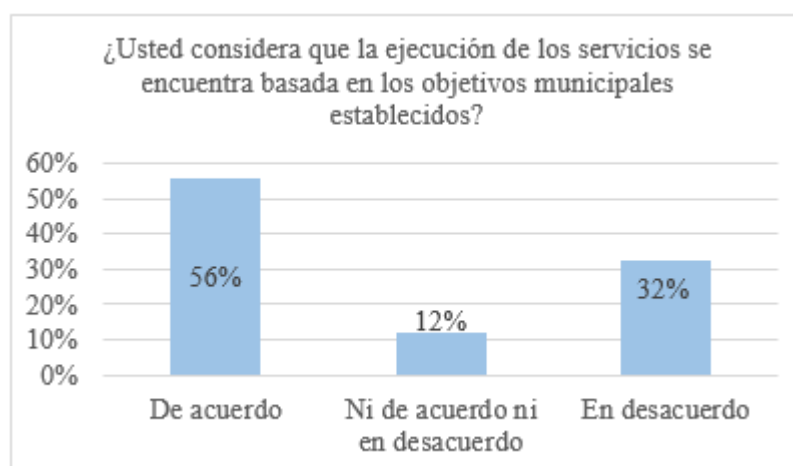
En la pregunta “Considera que al cumplir constantemente con los logros planificados de los servicios municipales, va a generar una mejora en la calidad” se consiguió como resultado que el 68% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que el cumplimiento constante de la planificación genere una calidad del servicios, el 24% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 9% se encuentra en desacuerdo con la pregunta planteada.

Pregunta 23: ¿Usted considera que la ejecución de los servicios se encuentra basada en los objetivos municipales establecidos?

Tabla N° 26.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	56%	56%	56%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12%	12%	68%
	En desacuerdo	11	32%	32%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 23.



Interpretación:

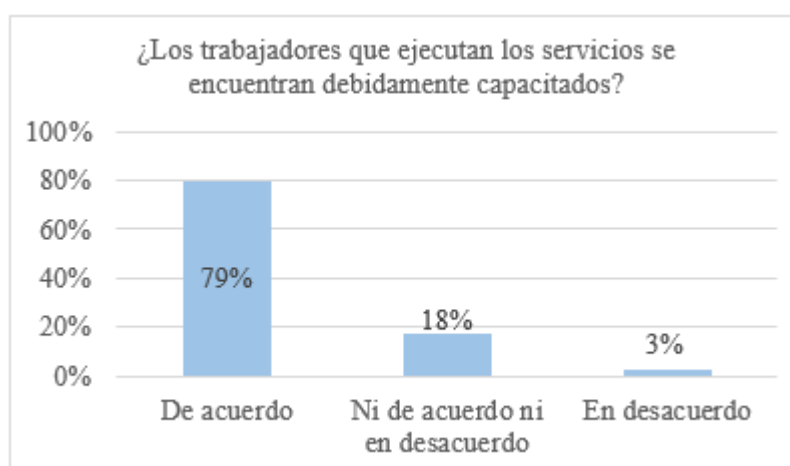
En la pregunta “Usted considera que la ejecución de los servicios se encuentra basada en los objetivos municipales establecidos” se consiguió que el 56% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que la ejecución de los servicios sí se encuentra basada en los objetivos municipales, el 12% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 32% de funcionarios municipales indica que no se encuentran de acuerdo en que la ejecución de los servicios se encuentre basados en los objetivos municipales.

Pregunta 24: ¿Los trabajadores que ejecutan los servicios se encuentran debidamente capacitados?

Tabla N° 27.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	27	79%	79%	79%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18%	18%	97%
	En desacuerdo	1	3%	3%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 24.



Interpretación:

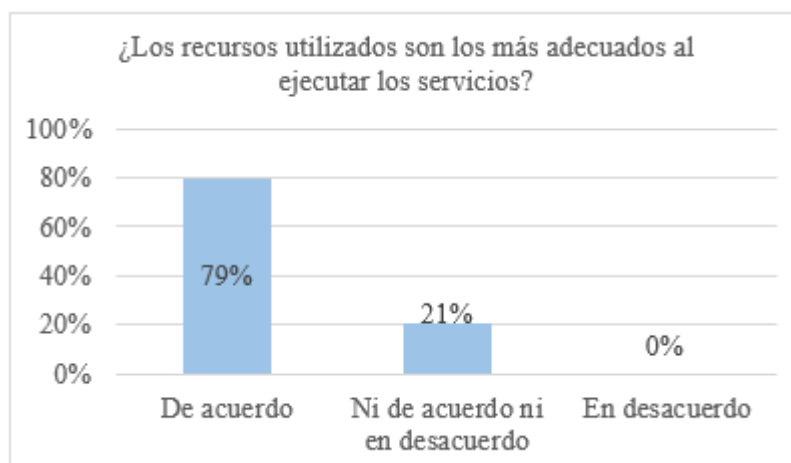
En la pregunta “Los trabajadores que ejecutan los servicios se encuentran debidamente capacitados” se consiguió como resultado que el 79% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que los trabajadores que ejecutan los servicios sí se encuentran capacitados, el 18% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo en la debida capacitación a los trabajadores por otro lado, el 3% manifiestan que se encuentran en desacuerdo.

Pregunta 25: ¿Los recursos utilizados son los más adecuados al ejecutar los servicios?

Tabla N° 28.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	27	79%	79%	79%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%	21%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 25.



Interpretación:

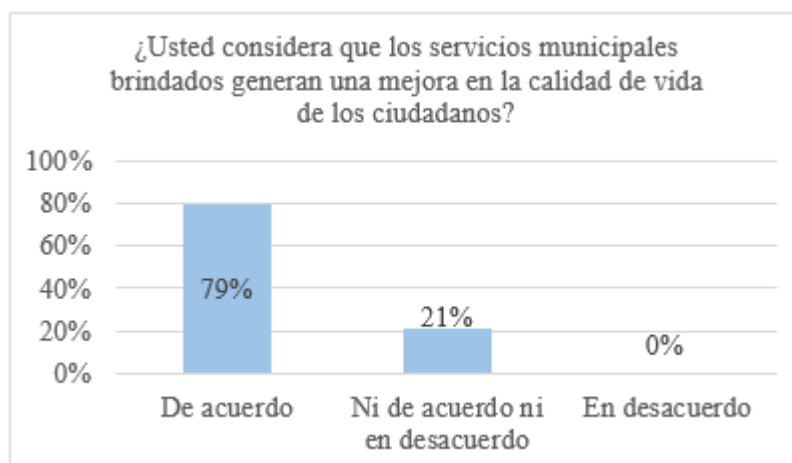
En la pregunta “Los recursos utilizados son los más adecuados al ejecutar los servicios” se consiguió como resultado que el 79% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que los recursos son los más adecuados, el 21% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que estos recursos sean los más adecuados; , mientras que no se obtuvieron respuestas en la escala “En desacuerdo”.

Pregunta 26: ¿Usted considera que los servicios municipales brindados generan una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos?

Tabla N° 29.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	27	79%	79%	79%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%	21%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 26.



Interpretación:

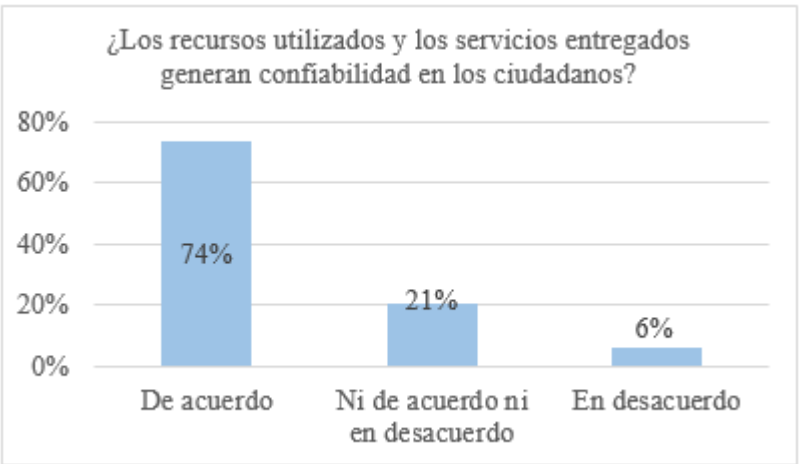
En la pregunta “Usted considera que los servicios municipales brindados generan una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos” se consiguió como resultado que el 79% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que los servicios municipales brindados sí generan una mejora en la calidad de vida, el 21% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que no se obtuvieron respuestas con la escala “En desacuerdo”.

Pregunta 27: ¿Los recursos utilizados y los servicios entregados generan confiabilidad en los ciudadanos?

Tabla N° 30.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	25	74%	74%	74%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%	21%	94%
	En desacuerdo	2	6%	6%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 27.



Interpretación:

En la pregunta “Los recursos utilizados y los servicios entregados generan confiabilidad en los ciudadanos” se consiguió como resultado que el 74% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que sí generan confiabilidad en los ciudadanos, el 21% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 6% de encuestados se encuentra en desacuerdo con la pregunta planteada.

Pregunta 28: ¿La Municipalidad cuenta con un buzón de quejas y sugerencias hacia los ciudadanos?

Tabla N° 31.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	65%	65%	65%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	35%	35%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 28.



Interpretación:

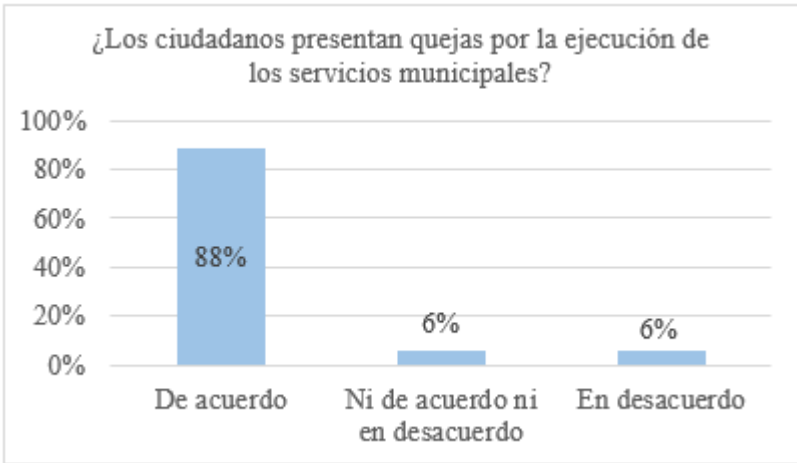
En la pregunta “La Municipalidad cuenta con un buzón de quejas y sugerencias hacia los ciudadanos” se consiguió como resultado que el 65% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que sí se cuentan con un buzón de quejas y sugerencias, el 35% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; ; mientras que no se obtuvieron respuestas con la escala “En desacuerdo”.

Pregunta 29: ¿Los ciudadanos presentan quejas por la ejecución de los servicios municipales?

Tabla N° 32.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	30	88%	88%	88%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6%	6%	94%
	En desacuerdo	2	6%	6%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 29.



Interpretación:

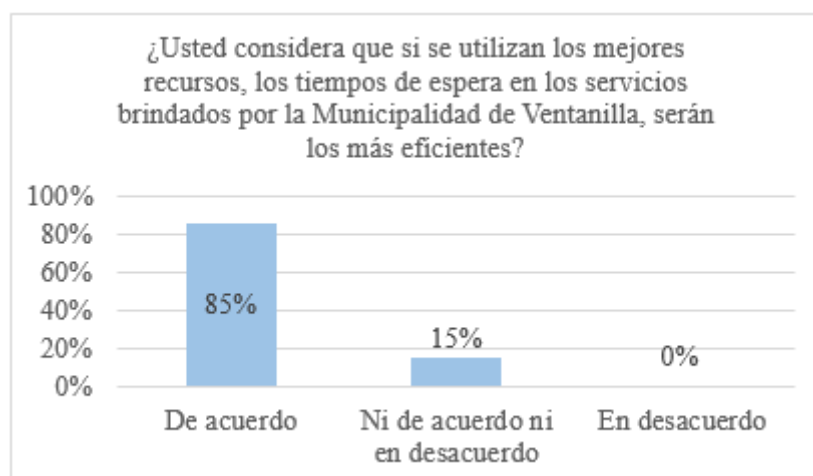
En la pregunta “Los ciudadanos presentan quejas por la ejecución de los servicios municipales” se consiguió como resultado que el 88% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que los ciudadanos sí presentan quejas por los servicios brindados, el 6% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo que los ciudadanos realicen la presentación de quejas; mientras que 6% considera que los ciudadanos no presentan quejas ante los servicios brindados.

Pregunta 30: ¿Usted considera que si se utilizan los mejores recursos, los tiempos de espera en los servicios brindados por la Municipalidad de Ventanilla, serán los más eficientes?

Tabla N° 33.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	29	85%	85%	85%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15%	15%	100%
	En desacuerdo	-	0%	0%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 30.



Interpretación:

En la pregunta “Usted considera que si se utilizan los mejores recursos, los tiempos de espera en los servicios brindados por la Municipalidad de Ventanilla, serán los más eficientes” se consiguió como resultado que el 85% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que la utilización de los mejores recursos sí generarían mejoras en los tiempos de espera, el 15% considera que no se encuentra en de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que no se obtuvieron respuestas con la escala “En desacuerdo”.

V.1.1. Estadísticos descriptivos:

Se desarrolló la descripción de ambas variables tomando en consideración los niveles de auditoría de desempeño y calidad de los servicios municipales según las encuestas realizadas a la muestra de los funcionarios de la Municipalidad del distrito de Ventanilla.

Para la descripción de los niveles de ambas variables se tomó en consideración los siguientes rangos de frecuencias:

Tabla N° 34.

Nivel de las variables

Variables	Niveles	Puntaje	
Auditoría de desempeño	Baja	15	25
	Media	26	35
	Alta	36	45

Se consideró la misma clasificación de niveles para ambas variables

V.1.1.1 Análisis descriptivo de la variable auditoría de desempeño

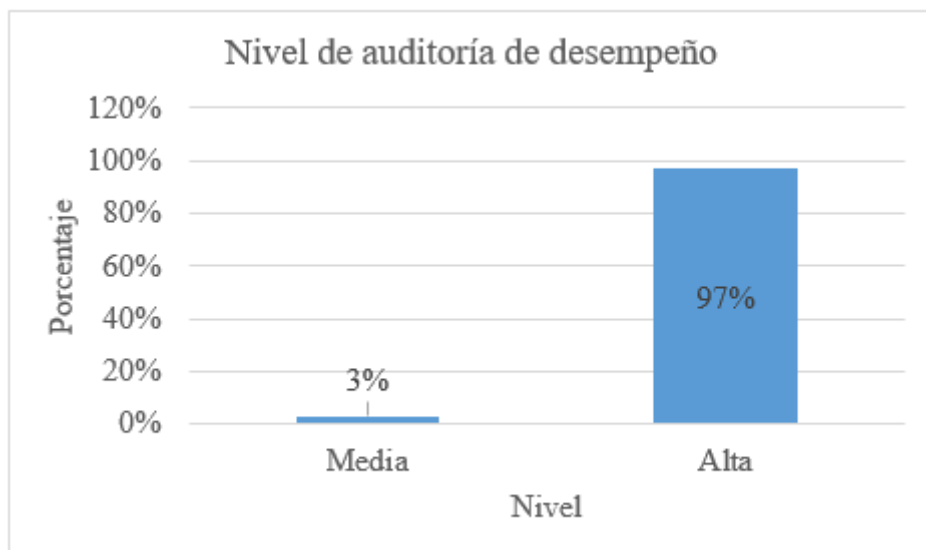
Tabla N° 35.

Nivel de la variable auditoría de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	1	3%	3%	3%
	Alta	33	97%	97%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 31.

Nivel de la variable auditoría de desempeño



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la variable Auditoría de desempeño indicados en la Tabla N° 35 y gráfico N° 31, se ejecutaron 34 encuestas a funcionarios de la Municipalidad del distrito de Ventanilla, para ello se utilizó el porcentaje válido con una referenciación de validez propia de la variable independiente que evidenció un nivel medio del 3% y un nivel alto un 97%.

V.1.1.2 Análisis descriptivo de la variable calidad de los servicios municipales

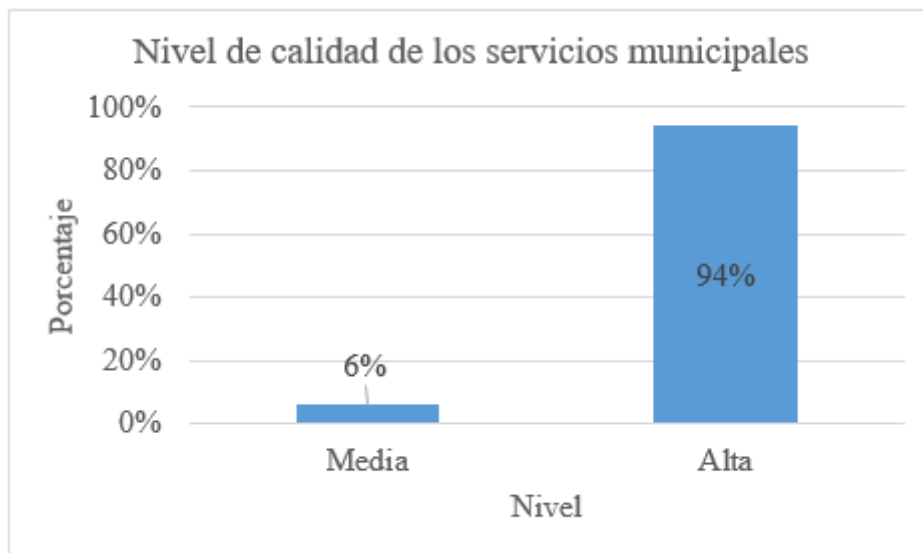
Tabla N° 36.

Nivel de la variable calidad de servicios municipales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	2	6%	6%	6%
	Alta	32	94%	94%	100%
	Total	34	100%	100%	

Gráfico N° 32:

Nivel de la variable calidad de servicios municipales



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la variable calidad de los servicios municipales indicados en la Tabla N° 36 y gráfico N° 32, se ejecutaron 34 encuestas a funcionarios de la Municipalidad del distrito de Ventanilla, para ello se utilizó el porcentaje válido con una referenciación de validez propia de la variable dependiente que evidenció un nivel medio del 6% y un nivel alto un 94%.

V.1.2 Estadísticos inferenciales

V.1.2.1. Prueba de normalidad

Con la finalidad de validar que los datos sigan una distribución normal se aplicó la presente prueba, se tienen las siguientes hipótesis:

H1: Los datos son normales

H0: Los datos no son normales.

Tabla N° 37.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
AUDIT_D	,149	34	,053	,942	34	,071
CALI_SER	,147	34	,059	,937	34	,051

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Debido a que nuestra muestra no supera las 50 unidades muestrales, se considerará el resultado de Shapiro- Wilk. Los resultados nos mostraron un nivel de significación de 0.071 y 0.051, mayores a 0.05, lo que indica que debe de rechazarse la hipótesis H0 y considerarse la hipótesis H1; es decir, los datos son normales.

V.1.2.2. Hipótesis general

HG1: La auditoría de desempeño impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

HG0: La auditoría de desempeño no impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

Tabla N° 38

Variable	Variable	Correlación de Pearson (r_s)	<i>Coeficiente de determinación (r^2)</i>	<i>p del modelo de regresión (ANOVA)</i>
Auditoria de desempeño	Calidad del servicio	0.962	0.925	0.000

Luego de calcular el coeficiente de Pearson, se obtuvo los resultados mostrados en la tabla N° 38, como podemos observar se obtuvo la P, nos muestra que el modelo de la regresión menor a 0.05, es decir, el modelo es válido. Con esto podemos decir que se rechaza HG0 y se acepta la hipótesis HG1; en ese sentido se afirma que la auditoría de desempeño impacta con una determinación del 92.5% a la calidad de los servicios municipales.

V.1.2.3. Hipótesis específica 1: Eficiencia y calidad de los servicios municipales

HE1: La eficiencia impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

HE0: La eficiencia no impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

Tabla N° 39

Dimensiones/ indicador de la variable Auditoria de desempeño	Variable calidad del servicio	Correlación de Pearson (r_s)	<i>Coefficiente de determinación (r^2)</i>	<i>p del modelo de regresión (ANOVA)</i>
Eficiencia	Calidad del servicio	0.717	0.514	0.000

Luego de calcular el coeficiente de Pearson, se obtuvo los resultados mostrados en la tabla 39, como podemos observar se obtuvo la P, nos muestra que el modelo de la regresión menor a 0.05, es decir, el modelo es válido. Con esto podemos decir que la hipótesis H0 se rechaza y se acepta la hipótesis HE1, en ese sentido se afirma que la eficiencia impacta con una determinación del 51.4% a la calidad de los servicios municipales.

V.1.2.4. Hipótesis específica 2: Ejecución del presupuesto y calidad de los servicios municipales

HE2: La ejecución del presupuesto impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

HE0: La ejecución del presupuesto no impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.

Tabla N° 40

Dimensiones/ indicador de la variable Auditoria de desempeño	Variable calidad del servicio	Correlación de Pearson (r_s)	<i>Coeficiente de determinación (r^2)</i>	<i>p del modelo de regresión (ANOVA)</i>
Ejecución del presupuesto	Calidad del servicio	0.688	0.474	0.000

Luego de calcular el coeficiente de Pearson, se obtuvo los resultados mostrados en la tabla 40, como podemos observar se obtuvo la P, nos muestra que el modelo de la regresión menor a 0.05; es decir, el modelo es válido. Con esto podemos decir que la hipótesis H0 se rechaza y se acepta la hipótesis HE2, en ese sentido se afirma que la ejecución del presupuesto impacta con una determinación del 47.4% a la calidad de los servicios municipales.

VI. DISCUSIÓN

Respecto a la Hipótesis General, se verificó que existe impacto entre las variables estudiadas, con un coeficiente de determinación del 92.5%, que nos permite validar el grado de impacto y con un valor P siendo menor al 0.05, es decir, el modelo es válido y significativo.

En nuestros antecedentes nacionales, Roque y Cueto (2021), quienes estudiaron la correlación, hallaron una relación positiva muy alta en sus variables estudiadas: Auditoría de desempeño y Gestión municipal con un “r” de 0.965, ello concluyen que si se realiza una auditoría de desempeño en la entidad se mejorará la gestión pública, ello corrobora los resultados obtenidos en mi investigación.

También hacemos mención la investigación de Soberín (2018) al haber realizado un análisis documental, llega a la conclusión que la auditoría de desempeño, como control posterior incide positivamente en la mejora de la gestión del Gobierno Regional de Lambayeque, que coincide con la presente investigación.

En la investigación de Loarte (2019), quien estudió la correlación, determinó que la Auditoría de desempeño se relaciona de manera positiva en un 53.52% con la calidad de los servicios en la Municipalidad de Santa María del Valle, que reafirma los resultados obtenidos en la presente investigación.

También cotejamos nuestros resultados con la investigación internacional: Rehusar (2016) que en su trabajo realizado concluye que la aplicación de una metodología de auditoría de desempeño es una herramienta eficaz para que esta pueda realizarse una planificación efectiva.

Respecto a la Hipótesis específica N° 1, en donde se consideró la dimensión eficiencia y la variable dependiente, se verificó que existe impacto entre la dimensión y la variable, con un coeficiente de determinación del 51.4%, que nos permite validar el grado de impacto y con un valor P siendo menor al 0.05, es decir, el modelo es válido y significativo.

En nuestro antecedente nacional, los resultados obtenidos relacionados a la hipótesis N° 1, puede ser contrastado con la investigación de Roque y Cueto (2021), quienes estudiaron la correlación y hallaron una relación positiva muy alta entre la dimensión eficiencia y la variables dependiente Gestión municipal, con un “r” de 0.904, es decir, la eficiencia en las labores del personal municipal, generaría una mayor gestión municipal.

Respecto a la Hipótesis específica N° 2, en donde se consideró el indicador Ejecución del presupuesto y la variable dependiente, se verificó que sí existe un impacto directo entre las variables estudiadas, con un coeficiente de determinación del 47.4%, que nos permite validar el grado de impacto y con un valor P siendo menor al 0.05, es decir, el modelo es válido y significativo.

En base a nuestros resultados, corroboramos lo planteado por Mostajo (2002), quien en su obra “El Sistema presupuestario en el Perú”, sugiere que, con el propósito de

incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de los servicios públicos, es necesario elaborar e implementar mecanismos que evalúen el trabajo realizado en un periodo determinado. Menciona que las auditorías y los sistemas de evaluaciones de desempeño brindarían oportunidades de mejora en cuando a la ejecución del gasto público; es pocas palabras, es necesario ejecutar auditorías y evaluaciones de desempeño a la ejecución presupuestaria, con la finalidad que estos sean más eficientes y en consecuencia, se brinden servicios públicos de calidad.

Finalmente esperamos que la investigación sea de utilidad para posteriores investigaciones que sigan la misma línea de investigación.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VII.1 Conclusiones

1. Se determinó un impacto entre las variables Auditoría de desempeño y calidad de los servicios municipales, con un coeficiente de determinación del 92.5% y un “p” valor menor al 0.05, al respecto concluyo que mientras se aplique la auditoría de desempeño en la Municipalidad de Ventanilla, se lograría una mejora en la calidad de los servicios municipales.
2. Se determinó un impacto directo entre la dimensión eficiencia y la variable calidad de los servicios municipales, con un coeficiente de determinación del 51.4% y un “p” valor menor al 0.05, al respecto concluyo que al ejecutarse los servicios municipales del distrito de Ventanilla con eficiencia, incrementará la calidad de estos.
3. Se determinó un impacto directo entre el indicador ejecución del presupuesto y calidad de los servicios municipales, con un coeficiente de determinación del 47.4% y un p valor menor al 0.05, se concluye que al efectuarse una correcta ejecución del presupuesto, existirá una mejora en la calidad de los servicios municipales.

VII.2 Recomendaciones

1. Basándome en los resultados obtenidos, ya que la auditoría de desempeño impacta en la calidad de los servicios municipales, se recomienda a la Gerencia Municipal, que se solicite a las instituciones pertinentes, la constante realización de auditorías de desempeño, con el propósito de evaluar la eficacia, eficiencia y economía de la Municipalidad de Ventanilla, y así se puedan brindar oportunidades de mejora y subsanar las deficiencias presentadas en los procesos relacionado a los servicios municipales. Asimismo, con el propósito de brindar servicios de calidad, se recomienda brindar las facilidades al personal que solicite los requerimientos de información para las auditorías a ejecutar y realizar la implementación del 100% de planes de acción brindadas en cada auditoría de desempeño.

2. Sugiero establecer un programa de concientización hacia los trabajadores de la Municipalidad, con la finalidad de obtener habilidades y/o herramientas sobre cómo ser eficientes en sus labores y con los recursos disponibles para las labores del municipio.

3. Tomando como base las encuestas aplicadas, se evidenció en la pregunta N° 8: ¿El presupuesto asignado es suficiente para la realización de los servicios públicos? El 32% de encuestados demostró su desacuerdo, siendo la respuesta con mayor porcentaje de desaprobación, por ese motivo se recomienda a la Gerencia Municipal solicitar al Estado la evaluación del presupuesto asignado, ya que al considerarlo insuficiente podría no soportar los servicios a realizar, por ende no serían gestionados con calidad.

VIII. REFERENCIAS

- Arens, Alvin; Randal, Elder y Mark, Beasley (2006). *Auditoría. Un enfoque integral*.
Decimoprimera edición. Editorial Cámara Nacional de la Industria Editorial
Mexicana.
https://bibliotecaonline.milaulas.com/pluginfile.php/45/mod_data/content/63/Auditor%C3%ADa%20un%20Enfoque%20Integral.pdf.
- Cajilima, Javier E. y Guamán, Paul F. (2014) *Auditoría de gestión a la dirección de control municipal de la ilustre municipalidad de Cuenca*. Repositorio de la
Universidad de Cuenca.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20339/1/TESIS.pdf>
- Calle, Cristina E. (2015). *Auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento continuo en la empresa municipal de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental del Cantón Azogues (EMAPAL)*. Repositorio de la
Universidad Politécnica SALESIANA.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7536/6/UPS-CT004466.pdf>
- Camisón, César; Cruz, Sonia y Gonzáles Tomás (2006) *Gestión de Calidad: conceptos, enfoque, modelos y sistemas*. Pearson Educación.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Contraloría General de la República (2016) *Directiva 011-2013-CG/ADE*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3857769/Directiva%20N%C2%B0%20%20008-2016-CG/GPROD%3A%20Directiva%20de%20Auditor%C3%ADa%20de%20Dese>

mpe%C3%B1o%20y%20el%20Manual%20de%20Auditor%C3%ADa%20de%
20Desempe%C3%B1o..pdf?v=1669068498

Contraloría General de la República (2022) *Reglamento de Organización y funciones
Contraloría de la República.*

[http://doc.contraloria.gob.pe/transparencia/documentos/2022/ROF_INTEGRAD
O_2022-12.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/transparencia/documentos/2022/ROF_INTEGRADO_2022-12.pdf)

Duque, Edison J. (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de
revisión.* <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Figueroa, Soledad L. (2020) *Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al
Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019.*

Repositorio de la Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45665/Figueroa_B
SL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45665/Figueroa_BS-L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Koontz, Harold; Weihrich, Heinz y Cannice, Mark (2012) *Administración Una
perspectiva global y empresarial.* 14 edición. Miembro de la Cámara Nacional
de la Industria Editorial Mexicana.

[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Adminis
tracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)

Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades (2003)

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formula
cion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formula_cion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

Ley 27785 Orgánica del Sistema Nacional del Control. Presidencia de la República.

Diario Oficial El Peruano (2002)

<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf>

- Lima, Mayra J. y Toro, Soraya L. (2010) *Auditoría de gestión a la Municipalidad del Cantón Piñas*. Repositorio de la Universidad del Azuay.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7536/6/UPS-CT004466.pdf>
- Loarte, Lorenzo A. (2019) *La auditoría del desempeño y la calidad de servicios de la Municipalidad de Santa María del Valle Huánuco, periodo 2018*. Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4781/TAD00657L81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Namakforoosh, Mohammad N. (2005) *Metodología de la investigación*. Segunda edición. Noriega editores https://books.google.com.co/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0%203v%3Donepage&q&f=false#v=onepage&q&f=false
- Nina, Camilo R. (2016) *Evaluación de Metodología de Auditoría de Desempeño de la Auditoría Superior de la Federación de la República de México, aplicado a empresas públicas: Caso estudio YPFB*. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14481/TM-49%20EVALUACION%20DE%20METODOLOGIA%20DE%20AUDITORIA%20DE%20DESEMPE%20c3%91O%20DE%20LA%20AUDITORIA%20DE%20LA%20FEDERACION%20DE%20LA%20REPUBLICA%20DE%20MEXICO%20c%20APLICADO%20A%20EMPRESAS%20PUBLICAS%20%20CASI%20DE%20ESTUDIO%20YPYB.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Presidencia de la República (2022, 17 de noviembre) *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos*. Diario Oficial el Peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-001-2022-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-n-011-2022-pcm-sgp-2126767-1/>

Reyna, Luis M. y Ventura, Karen (2008) *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica*. Editorial UNAM.

<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>

Roque, Ruth M. y Cueto, Cesar A. (2022) *Auditoría de Desempeño y Gestión Pública en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Satipo 2021*. Repositorio de la Universidad Peruana de los Andes.

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4200/T037_45368336_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mostajo, Rossana (2002) *El sistema presupuestario en el Perú*. Naciones Unidas Cepal

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4200/T037_45368336_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Simón, Andrade (2015) *Diccionario de Economía*. Tercera edición. Editorial Andrade

Soberón, Silvia L. (2017) *LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE-SEDE CENTRAL, 2017*. Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8038/Soberon_Risco_Silvia_Liliana.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Tarí, Juan J. (2000) *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Editorial Espagráfica.

<https://biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Vascones, César P. (2021) *Calidad de atención y satisfacción del ciudadano en el*

Centro MAC, Ventanilla 2021. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84182/Vascones_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villalba Cristian (2013) *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>

Villardefrancos, María del Carmen y Rivera Zoia (2006). *La auditoría como proceso de control: concepto y tipología*. *Ciencias de la Información*.

<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>

IX. ANEXOS

IX.1: Anexo 1 - Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Problema general ¿Cómo impacta la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022?	Objetivo general Determinar el impacto de la auditoría de desempeño en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.	Hipótesis general La auditoría de desempeño impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.	El tipo de investigación es cuantitativa de tipo aplicada. El nivel del diseño a utilizar para el proceso de investigación es transversal.
Problemas específicos ¿De qué manera impacta la eficiencia en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022? ¿De qué manera impacta la ejecución del presupuesto en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022?	Objetivos específicos Determinar el impacto de la eficiencia en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022. Determinar el impacto de la ejecución del presupuesto en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.	Hipótesis específicas La eficiencia impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022. La ejecución del presupuesto impacta de forma correlacional en la calidad de los servicios municipales del distrito de Ventanilla - 2022.	

IX.2: Anexo 2 – Instrumento de recolección

ENCUESTA

Esta encuesta, tiene como objetivo recabar información relacionada con la investigación sobre "LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE VENTANILLA - 2022"; al respecto, se le invita a marcar con un aspa (X) la alternativa que usted considera correcta, gracias por su participación:

1. ¿Usted considera que la óptima planificación de los servicios municipales genere resultados eficientes?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
2. ¿Desde su experiencia considera que se fijan objetivos alcanzables para lograr la óptima ejecución de los servicios municipales?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
3. ¿Los recursos utilizados de forma eficiente generan una óptima ejecución de los servicios municipales?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
4. ¿La gerencia municipal lidera el equipo de trabajo con la finalidad de obtener resultados eficientes y óptimos?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
5. ¿La gerencia municipal debe recibir recomendaciones para mejorar los resultados de los servicios públicos?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo

6. ¿Usted considera que se toman las decisiones más eficientes con base a los resultados obtenidos en servicios ejecutados anteriormente?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
7. ¿La municipalidad distrital cumple con las metas previstas conforme el Plan Anual?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
8. ¿El presupuesto asignado es suficiente para la realización de los servicios públicos?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
9. ¿La gerencia municipal se organiza adecuadamente para cumplir con los objetivos planteados?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
10. ¿La gerencia municipal aplica estrategias de comunicación para el logro de metas planeadas?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
11. ¿Usted considera que las políticas establecidas por la gerencia municipal sirven como guía para la realización de las labores en beneficio de sus contribuyentes?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
12. ¿Usted considera que si se minimizan los costos a incurrir se podrán generar servicios municipales adecuados?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
13. ¿La municipalidad gestiona adecuadamente los ingresos percibidos para la ejecución de los servicios públicos?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
14. ¿La Municipalidad distrital ejecuta adecuadamente el presupuesto asignado para el año programado?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
15. ¿La Municipalidad distrital gestiona el gasto eficiente en la ejecución de proyectos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?
 - a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo

16. ¿Los servicios municipales brindan una capacidad de respuesta eficiente hacia los ciudadanos?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
17. ¿Se implementan acciones al personal para interiorizar la calidad de sus comportamientos y actividades diarias?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
18. ¿La gerencia municipal contribuye a la estimulación de la integridad del personal que conforma la entidad?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
19. ¿Los servicios municipales son ofrecidos con oportunidad hacia los ciudadanos?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
20. ¿Usted cree que si se utilizan los mejores recursos los servicios municipales reflejarán una mejora continua?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
21. ¿Usted considera que la gerencia municipal demuestra su liderazgo y compromiso con la Gestión de la calidad de los servicios municipales?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
22. ¿considera que al cumplir constantemente con los logros planificados de los servicios municipales, va a generar una mejora en la calidad?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
23. ¿Usted considera que la ejecución de los servicios se encuentra basada en los objetivos municipales establecidos?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
24. ¿Los trabajadores que ejecutan los servicios se encuentran debidamente capacitados?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
25. ¿Los recursos utilizados son los más adecuados al ejecutar los servicios?
- De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo

26. ¿Usted considera que los servicios municipales brindados generan una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos?
- a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
27. ¿Los recursos utilizados y los servicios entregados generan confiabilidad en los ciudadanos?
- a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
28. ¿La Municipalidad cuenta con un buzón de quejas y sugerencias hacia los ciudadanos?
- a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
29. ¿Los ciudadanos presentan quejas por la ejecución de los servicios municipales?
- a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
30. ¿Usted considera que si se utilizan los mejores recursos, los tiempos de espera en los servicios brindados por la Municipalidad de Ventanilla, serán los más eficientes?
- a. De acuerdo
 - b. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - c. En desacuerdo

CLÁUSULA DE RESERVA Y PROTECCIÓN DE DATOS: Toda la información es general y anónima de uso exclusivo para la UNMSM.

IX.3: Anexo 3 – Certificación de expertos

Experto 1:

Título: LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE

VENTANILLA - 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: “Auditoría de desempeño”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	Ud. considera que la óptima planificación de los servicios municipales genera resultados eficientes.	x		x		x		
2	Desde su experiencia considera que se fijan objetivos alcanzables para lograr la óptima ejecución de los servicios municipales.	x		x		x		
3	Los recursos utilizados de forma eficiente generan una óptima ejecución de los servicios municipales.	x		x		x		
4	La gerencia municipal lidera el equipo de trabajo con la finalidad de obtener resultados eficientes y óptimos.	x		x		x		
5	La gerencia municipal debe recibir recomendaciones para mejorar los resultados de los servicios públicos.	x		x		x		
6	Ud. considera que se toman las decisiones más eficientes con base a los resultados obtenidos en servicios ejecutados anteriormente	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: EFICACIA								
7	La municipalidad distrital cumple con las metas previstas conforme el Plan Anual.	x		x		x		
8	El presupuesto asignado es suficiente para la realización de los servicios públicos.	x		x		x		
9	La gerencia municipal se organiza adecuadamente para cumplir con los objetivos planteados.	x		x		x		
10	La gerencia municipal aplica estrategias de comunicación para el logro de metas planeadas.	x		x		x		
11	Ud. considera que las políticas establecidas por la gerencia municipal sirven como guía para la realización de las labores en beneficio de sus contribuyentes.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ECONOMIA								
12	Ud. considera que si se minimizan los costos a incurrir se podrán generar servicios municipales adecuados.	x		x		x		
13	La municipalidad gestiona adecuadamente los ingresos percibidos para la ejecución de los servicios públicos.	x		x		x		
14	La Municipalidad distrital ejecuta adecuadamente el presupuesto asignado para el año programado.	x		x		x		
15	La Municipalidad distrital gestiona el gasto eficiente en la ejecución de proyectos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	x		x		x		

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [☒] **No aplicable** [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Romero Vela Sonia Lidia **DNI:** 40117025 **Especialidad**

del validador: Metodólogo

25 de junio del 2023



Firma del experto informante

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Título: LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE VENTANILLA - 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: “Calidad de los servicios municipales”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servicios municipales brindan una capacidad de respuesta eficiente hacia los ciudadanos.	x		x		x		
2	Se implementan acciones al personal para interiorizar la calidad de sus comportamientos y actividades diarias.	x		x		x		
3	La gerencia municipal contribuye a la estimulación de la integridad del personal que conforma la entidad.	x		x		x		
4	Los servicios municipales son ofrecidos con oportunidad hacia los ciudadanos.	x		x		x		
5	Ud. cree que si se utilizan los mejores recursos los servicios municipales reflejarán una mejora continua.	x		x		x		
6	Ud. considera que la gerencia municipal demuestra su liderazgo y compromiso con la Gestión de la calidad de los servicios municipales	x		x		x		
7	Ud. considera que al cumplir constantemente con los logros planificados de los servicios municipales, va a generar una mejora en la calidad.	x		x		x		
8	Ud. considera que la ejecución de los servicios se encuentra basada en los objetivos municipales establecidos	x		x		x		
9	Los trabajadores que ejecutan los servicios se encuentran debidamente capacitados.	x		x		x		
10	Los recursos utilizados son los más adecuados al ejecutar los servicios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Satisfacción del ciudadano		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ud. considera que los servicios municipales brindados generan una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos	x		x		x		
12	Los recursos utilizados y los servicios entregados generan confiabilidad en los ciudadanos	x		x		x		
13	La Municipalidad cuenta con un buzón de quejas y sugerencias hacia los ciudadanos	x		x		x		
14	Los ciudadanos presentan quejas por la ejecución de los servicios municipales	x		x		x		
15	Ud. considera que si se utilizan los mejores recursos, los tiempos de espera en los servicios brindados por la Municipalidad de Ventanilla, serán los más eficientes	x		x		x		

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Romero Vela Sonia Lidia DNI: 40117025 Especialidad

del validador: Metodólogo

4. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
5. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
6. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25 de junio del 2023



Firma del experto informante

Experto 2:

Título: LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE VENTANILLA - 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: “Auditoría de desempeño”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	Ud. considera que la óptima planificación de los servicios municipales genera resultados eficientes.	x		x		x		
2	Desde su experiencia considera que se fijan objetivos alcanzables para lograr la óptima ejecución de los servicios municipales.	x		x		x		
3	Los recursos utilizados de forma eficiente generan una óptima ejecución de los servicios municipales.	x		x		x		
4	La gerencia municipal lidera el equipo de trabajo con la finalidad de obtener resultados eficientes y óptimos.	x		x		x		
5	La gerencia municipal debe recibir recomendaciones para mejorar los resultados de los servicios públicos.	x		x		x		
6	Ud. considera que se toman las decisiones más eficientes con base a los resultados obtenidos en servicios ejecutados anteriormente	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: EFICACIA								
7	La municipalidad distrital cumple con las metas previstas conforme el Plan Anual.	x		x		x		
8	El presupuesto asignado es suficiente para la realización de los servicios públicos.	x		x		x		
9	La gerencia municipal se organiza adecuadamente para cumplir con los objetivos planteados.	x		x		x		
10	La gerencia municipal aplica estrategias de comunicación para el logro de metas planeadas.	x		x		x		
11	Ud. considera que las políticas establecidas por la gerencia municipal sirven como guía para la realización de las labores en beneficio de sus contribuyentes.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ECONOMÍA								
12	Ud. considera que si se minimizan los costos a incurrir se podrán generar servicios municipales adecuados.	x		x		x		
13	La municipalidad gestiona adecuadamente los ingresos percibidos para la ejecución de los servicios públicos.	x		x		x		
14	La Municipalidad distrital ejecuta adecuadamente el presupuesto asignado para el año programado.	x		x		x		
15	La Municipalidad distrital gestiona el gasto eficiente en la ejecución de proyectos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	x		x		x		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **RUDAS MURGA, CYNTIA RAQUEL**

DNI: 43489604

Especialidad del validador: **AUDITORIA TRIBUTARIA Y GESTIÓN PÚBLICA** **C.U. Lima**

27 de junio del 2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

Título: LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE VENTANILLA - 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: “Calidad de los servicios municipales”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servicios municipales brindan una capacidad de respuesta eficiente hacia los ciudadanos.	x		x		x		
2	Se implementan acciones al personal para interiorizar la calidad de sus comportamientos y actividades diarias.	x		x		x		
3	La gerencia municipal contribuye a la estimulación de la integridad del personal que conforma la entidad.	x		x		x		
4	Los servicios municipales son ofrecidos con oportunidad hacia los ciudadanos.	x		x		x		
5	Ud. cree que si se utilizan los mejores recursos los servicios municipales reflejarán una mejora continua.	x		x		x		
6	Ud. considera que la gerencia municipal demuestra su liderazgo y compromiso con la Gestión de la calidad de los servicios municipales	x		x		x		
7	Ud. considera que al cumplir constantemente con los logros planificados de los servicios municipales, va a generar una mejora en la calidad.	x		x		x		
8	Ud. considera que la ejecución de los servicios se encuentra basada en los objetivos municipales establecidos	x		x		x		
9	Los trabajadores que ejecutan los servicios se encuentran debidamente capacitados.	x		x		x		
10	Los recursos utilizados son los más adecuados al ejecutar los servicios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Satisfacción del ciudadano		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ud. considera que los servicios municipales brindados generan una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos	x		x		x		
12	Los recursos utilizados y los servicios entregados generan confiabilidad en los ciudadanos	x		x		x		
13	La Municipalidad cuenta con un buzón de quejas y sugerencias hacia los ciudadanos	x		x		x		
14	Los ciudadanos presentan quejas por la ejecución de los servicios municipales	x		x		x		
15	Ud. considera que si se utilizan los mejores recursos, los tiempos de espera en los servicios brindados por la Municipalidad de Ventanilla, serán los más eficientes	x		x		x		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: RUDAS MURGA, CYNTIA RAQUEL

DNI: 43489604

Especialidad del validador: AUDITORIA TRIBUTARIA Y GESTIÓN PÚBLICA C.U. Lima

27 de junio del 2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante