



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Auditoría de desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad  
Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORES:**

Ampuero Juárez, Mashiel Karelin ([orcid.org/0009-0009-7725-2373](https://orcid.org/0009-0009-7725-2373))

Carrillo Flores, Sergio Brayn ([orcid.org/0000-0001-7560-2995](https://orcid.org/0000-0001-7560-2995))

**ASESOR:**

Dr. Alcantara Molina, Carlos Jesus ([orcid.org/0009-0009-3428-1000](https://orcid.org/0009-0009-3428-1000))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarnos hacia el buen camino y mantenernos dentro de su gracia en nuestro crecimiento profesional, obrando siempre para el bien de nuestro prójimo, así como para nosotros mismos.

A nuestros padres, hermanos y familiares, algunos en el cielo, a quienes tenemos como motivación para ser cada día mejor y para recompensarlos por su gran cariño y comprensión.

A todos nuestros profesores, de inicial, de la escuela, y a nuestros docentes universitarios por la maravillosa labor que desempeñan y por la conciencia que han formado en nosotros del mundo en el que vivimos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestra casa de estudios que es la Universidad César Vallejo, que es nuestro centro de formación.

A nuestro asesor por guiarnos en cada avance de nuestro trabajo de investigación, y así finalmente poder llegar a la meta que tenemos.

A Dios, quien nos ama incondicionalmente y nos fortalece más cada día y hora, apoyándonos hasta el final de los tiempos.

A todos nuestros familiares y amigos, que siempre están presentes en nuestra mente y corazón.

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALCANTARA MOLINA CARLOS JESUS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022", cuyos autores son AMPUERO JUÁREZ MASHIEL KARELIN, CARRILLO FLORES SERGIO BRAYN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 08 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALCANTARA MOLINA CARLOS JESUS DNI: 08211680 ORCID: 0009-0009-3428-1000	Firmado electrónicamente por: AMOLINACJ el 08- 01-2024 17:53:39

Código documento Trilce: TRI - 0726866



## Declaratoria de originalidad de los autores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, AMPUERO JUÁREZ MASHIEL KARELIN, CARRILLO FLORES SERGIO BRAYN estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MASHIEL KARELIN AMPUERO JUÁREZ <b>DNI:</b> 71325470 <b>ORCID:</b> 0009-0009-7725-2373	Firmado electrónicamente por: MKAMPUERO el 08-01-2024 19:07:24
SERGIO BRAYN CARRILLO FLORES <b>DNI:</b> 74038290 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7560-2995	Firmado electrónicamente por: SBCARRILLO el 08-01-2024 17:13:27

Código documento Trilce: TRI - 0726878



## Índice de contenidos

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de los autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	55
VI. CONCLUSIONES	62
VII. RECOMENDACIONES	64
Referencias	65
Anexos	70

## Índice de tablas

Tabla 1: Resultados de la Prueba Piloto	19
Tabla 2: Estadística de fiabilidad	19
Tabla 3: Estadísticas de total de elemento	20
Tabla 4: Enunciado N°1	22
Tabla 5: Enunciado N°2	23
Tabla 6: Enunciado N°3	24
Tabla 7: Enunciado N°4	25
Tabla 8: Enunciado N°5	26
Tabla 9: Enunciado N°6	27
Tabla 10: Enunciado N°7	28
Tabla 11: Enunciado N°8	29
Tabla 12: Enunciado N°9	30
Tabla 13: Enunciado N°10	31
Tabla 14: Enunciado N°11	32
Tabla 15: Enunciado N°12	33
Tabla 16: Enunciado N°13	34
Tabla 17: Enunciado N°14	35
Tabla 18: Enunciado N°15	36
Tabla 19: Enunciado N°16	37
Tabla 20: Enunciado N°17	38
Tabla 21: Enunciado N°18	39
Tabla 22: Enunciado N°19	40
Tabla 23: Enunciado N°20	41
Tabla 24: Enunciado N°21	42
Tabla 25: Enunciado N°22	43
Tabla 26: Enunciado N°23	44
Tabla 27: Enunciado N°24	45

## Índice de gráficos y figuras

Ilustración 1: Enunciado N°1	22
Ilustración 2: Enunciado N°2	23
Ilustración 3: Enunciado N°3	24
Ilustración 4: Enunciado N°4	25
Ilustración 5: Enunciado N°5	26
Ilustración 6: Enunciado N°6	27
Ilustración 7: Enunciado N°7	28
Ilustración 8: Enunciado N°8	29
Ilustración 9: Enunciado N°9	30
Ilustración 10: Enunciado N°10	31
Ilustración 11: Enunciado N°11	32
Ilustración 12: Enunciado N°12	33
Ilustración 13: Enunciado N°13	34
Ilustración 14: Enunciado N°14	35
Ilustración 15: Enunciado N°15	36
Ilustración 16: Enunciado N°16	37
Ilustración 17: Enunciado N°17	38
Ilustración 18: Enunciado N°18	39
Ilustración 19: Enunciado N°19	40
Ilustración 20: Enunciado N°20	41
Ilustración 21: Enunciado N°21	42
Ilustración 22: Enunciado N°22	43
Ilustración 23: Enunciado N°23	44
Ilustración 24: Enunciado N°24	45
Ilustración 25: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°1	46
Ilustración 26: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°2	48
Ilustración 27: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°3	49
Ilustración 28: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°4	51
Ilustración 29: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°5	52
Ilustración 30: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°6	54
Ilustración 31: Dispersión de las dimensiones de las variables	56
Ilustración 32: Resultado en promedio del Objetivo General.	57



## Resumen

La tesis se enfoca en identificar la influencia de la Auditoría de Desempeño en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Este estudio aplicado busca abordar desafíos prácticos mediante un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo y transversal. Se distribuyeron cuestionarios a 22 empleados después de una prueba piloto con 10 empleados para evaluar la confiabilidad del instrumento (97.5%). Los resultados muestran que: En promedio, el 33% de los encuestados percibe neutralmente una mejora en la eficiencia de los servicios municipales después de la Auditoría de Desempeño. El 44% cree de manera neutral que ha contribuido a la eficacia en la gestión de recursos, mientras que el 30% considera neutralmente que ha mejorado el plan de trabajo en la administración. En promedio, el 40% de los encuestados cree asertivamente que ha ayudado a la planeación y mejora de la gestión de calidad. El 35% opina neutralmente que ha sido beneficiosa para su ejecución y el 37% percibe neutralmente su satisfacción con la evaluación actual del sistema de gestión de calidad. Estos resultados ofrecen una visión inicial de cómo la Auditoría de Desempeño podría influir en la Gestión de Calidad en la Municipalidad.

**Palabras Clave:** Auditoría, desempeño, gestión, calidad.

## **Abstract**

The thesis focuses on identifying the influence of the Performance Audit on the Quality Management of the “Mariscal Nieto” Provincial Municipality. This applied study seeks to address practical challenges through a non-experimental design and a quantitative, cross-sectional approach. Questionnaires were distributed to 22 employees after a pilot test with 10 employees to evaluate the reliability of the instrument (97.5%). The results show that: On average, 33% of respondents neutrally perceive an improvement in the efficiency of municipal services after the Performance Audit. The 44% neutrally believe that it has contributed to effectiveness in resource management, while 30% neutrally believe that it has improved the work plan in the administration. On average, 40% of those surveyed assertively believe that it has helped in the planning and improvement of quality management. The 35% neutrally believe that it has been beneficial for its execution and the 37% neutrally perceive their satisfaction with the current evaluation of the quality management system. These results offer an initial vision of how the Performance Audit could influence Quality Management in the Municipality.

**Keywords:** Audit, performance, management, quality.

## I. INTRODUCCIÓN

“Auditoría de Desempeño en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022” es un trabajo de investigación el cual resalta la relevancia de la auditoría orientada a evaluar el desempeño de las organizaciones o instituciones, aquella que se realiza con el fin de programar cambios, que sirven para obtener e incrementar el progreso continuo, así como el incremento de la eficiencia. De acuerdo con la Contraloría General de la República, se trata de una apreciación de la efectividad, economía, eficiencia y calidad en la prestación de servicios y suministro de bienes públicos, con la intención de mejorar la particularidad de vida de los ciudadanos (Contraloría General de la República, 2022). También se habla de la gestión de calidad la cual consiste en los métodos y procedimientos que garantizan el máximo rendimiento de las operaciones. Se concibe a la auditoría de desempeño como un análisis que se ejecuta con el propósito de implementar modificaciones que conduzcan al avance y mejora en la calidad de vida de los usuarios, en este caso, los residentes que buscan servirse de la municipalidad. Además, la “International Organization for Standardization” (ISO) destaca que la adopción de la norma ISO 9001 resulta fundamental para potenciar la capacidad de las empresas de entregar servicios y bienes de manera eficiente, mediante la implementación efectiva del sistema, que abarca los procedimientos destinados al constante desarrollo del mismo, siempre con la finalidad de asegurar el gusto del consumidor y la conformidad con las leyes y regulaciones pertinentes (International Organization for Standardization, 2023). Desde una perspectiva conceptual, la gestión de calidad implica la aplicación de técnicas y protocolos que aseguran la optimización del desempeño de las actividades operativas al máximo nivel.

En el ámbito internacional, Cervantes, en su artículo resume su trabajo llamado “Sistema de Procedimientos para la realización de Auditorías de Desempeño en la Empresa Procesadora de Café “Asdrúbal López” en la Provincia de Guantánamo, Cuba” donde pretende evaluar la situación actual de la entidad a través del análisis de sus fortalezas y debilidades, entre otros factores, concluyendo que es tan importante este trabajo, ya que va más allá del enfoque empírico habitual a la auditoría y convierte al sistema procesal

en un instrumento con investigación de recursos metodológicos basados en los supuestos de la auditoría de desempeño (Cervantes, 2019).

En el espacio estatal, Castillo & Chura en su tesis denominada “La Auditoría de Desempeño y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Kelluyo, 2020”. Su objetivo global es evaluar si existe una correlación adecuada entre la administración y la auditoría de desempeño. Se ha concluido que existe una conexión efectiva y equilibrada entre la administración y la auditoría de desempeño, lo que resulta en un aumento de la eficiencia, la efectividad y la economía, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad de los servicios y recursos proporcionados a los residentes del distrito de Kelluyo (Castillo & Chura, 2020). Habrá mejora en la Gestión Administrativa, dándole prioridad a los principios de la Administración, para seguir mejorando en el ámbito público y aumentar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a los servicios otorgados por la Municipalidad Distrital de Kelluyo (Castillo & Chura, 2020).

En el ámbito local tenemos a la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, entidad estatal auditada por la Contraloría General de la Republica; ante este organismo supervisor se resalta el autocontrol, la autorregulación y la autogestión, tres capacidades que forman parte del control interno llevado a cabo por la propia entidad pública. Siendo la aplicación y el desempeño continuo del control interno la principal obligación de sus autoridades, funcionarios y servidores de la municipalidad, la auditoría de desempeño los examina directamente a ellos.

El problema en general es Identificar: ¿En cuánto influye la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022? Este se desglosa en 3 problemas específicos por variable; en la primera variable: Determinar ¿En cuánto influye la eficiencia de la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022? Determinar ¿En cuánto influye la eficacia de la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022? Determinar ¿En cuánto influye el plan de trabajo de la Auditoría de desempeño en la Gestión

de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022? Y para la segunda variable: Determinar ¿En cuánto influye la Auditoría de desempeño en la planeación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022? Determinar ¿En cuánto influye la Auditoría de desempeño en la ejecución de Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022? Determinar ¿En cuánto influye la Auditoría de desempeño en la evaluación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022? De ello se establece el objetivo General: Identificar en cuánto influye la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. El cual se desglosa en los siguientes objetivos específicos. Para la primera variable: Determinar en cuánto influye la eficiencia de la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. Determinar en cuánto influye la eficacia de la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. Y determinar en cuánto influye el plan de trabajo de la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. Para la segunda variable: Determinar en cuánto influye la Auditoría de desempeño en la planeación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. Determinar en cuánto influye la Auditoría de desempeño en la ejecución de Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. Y determinar en cuánto influye la Auditoría de desempeño en la evaluación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. Por lo cual se formulan las siguientes hipótesis: La eficiencia de la Auditoría de desempeño influye significativamente en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. La eficacia de la Auditoría de desempeño influye significativamente en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. El plan de trabajo de la Auditoría de desempeño influye significativamente en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. La auditoría de desempeño influye

significativamente en la planeación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. La auditoría de desempeño influye significativamente en la ejecución de Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. Y la Auditoría de desempeño influye significativamente en la evaluación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022.

Este trabajo de investigación se justifica porque la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto busca identificar la influencia exacta, de la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la investigada, para ello se determinará la eficacia, eficiencia, y el desenvolvimiento del plan de trabajo correspondientes a la Auditoría de desempeño, así como su conexión en la Gestión de calidad del organismo estatal. Aquello es importante porque garantiza la calidad en la oferta de servicios públicos y el contentamiento de exigencias civiles. La Auditoría de desempeño producirá un plan de acción, el cual establecerá objetivos que mejoren la Gestión de calidad de la municipalidad. Este trabajo de investigación quedará como precedente, para investigaciones futuras sobre el tema, y servirá como aporte al gremio de investigadores del Perú, así como al resto del mundo.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes del ámbito internacional, tenemos a Valenzuela (2019) quien en su trabajo llamado “Auditoría al desempeño: Evolución y relevancia en el ámbito estatal”, tiene como objetivo general es estudiar el progreso y el acabado de la Auditoría de desempeño en el ámbito estatal. De metodología de tipo documental, descriptiva, se analizaron los datos tanto cualitativos como cuantitativos para obtener como resultado que en su país la Auditoría Superior Federal solo realizó 22 auditorías de desempeño en Sonora, siendo escasos comparados con los procesos estatales normales, equivalente al 5.7% frente a las demás auditorías que conforman el 94.3%. Se concluye que la auditoría de desempeño se debe realizar ampliamente y en la entidad que se rija a la normatividad para facilitar el cumplimiento de los objetivos deseados.

Quiroga & Mojica (2020) en su tesis de grado llamada “Herramienta para la medición del desempeño de los requisitos del sistema de gestión de calidad, considerando criterios normativos ISO” tiene como objetivo general formar un instrumento para la medida del Desempeño en la Gestión de la Calidad. Con metodología de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, se obtuvo como resultado que, producto de la adaptación del instrumento en fases, la fase de planeación se caracterizó por ser adecuada, pertinente y eficaz; en la fase de acción se recomienda el monitoreo periódico del desempeño de la organización y en la fase de verificación se encontró un desempeño global del 93%, se concluye que el SGC implementado y realizado por el área de gestión industrial garantiza la ejecución de sus metas considerando las exigencias determinadas en la norma ISO 9001.

Ezejiolor & Okolocha (2020), en su trabajo titulado “Efecto de la Función de Auditoría Interna Sobre el Desempeño de los Bancos Comerciales en Nigeria” su objetivo general es examinar en qué medida el control de auditoría interna tiene efecto sobre el desempeño financiero en los bancos comerciales de Nigeria, con un proceso de investigación cuantitativa, se logró en consecuencia, H1: El manejo de la auditoría interna no mejora significativamente el desempeño financiero de las empresas comerciales. Que el modelo relevó el valor de  $R^2=0.984$  y  $R$  ajustado al valor es 0.979. Esto significa que el modelo arroja un porcentaje alrededor del 98% de las

variaciones sistemáticas en la variable dependiente. En su hipótesis dos H2: El nivel de los procedimientos de auditoría interna no facilita el desempeño financiero de los bancos comerciales en Nigeria. Relevo que el valor de  $R^2=0.999$  y  $R$  ajustado el valor es 0.999. Esto significa que el modelo arroja casi el 100% de las variaciones sistemáticas en la variable dependiente. Esto significa que la regresión arroja el 100% de la varianza de datos. El valor de  $R$  ajustado del 100% también muestra un porcentaje alto de alteración en la variable afectada. Se concluye que, en resumen, del análisis, se revela que el control y los procedimientos de auditoría interna tienen un efecto positivo en el desenvolvimiento de las finanzas de las instituciones bancarias en Nigeria y este efecto es estadísticamente significativo con un 5% del nivel de significación.

Emelyanenkova (2021) en su investigación denominada “Calidad de auditoría, comités de directorio y desempeño corporativo: un estudio de las empresas públicas rusas” tiene como objetivo general investigar la conexión entre la calidad de la auditoría, la estructura del directorio (comités del directorio) y el desempeño de las empresas públicas rusas. Con metodología de estudio explicativo y de análisis de las relaciones causa-efecto entre la calidad de la auditoría, cuantitativa, obtuvo como resultado que un poco más de la mitad de la muestra (51%) son auditadas por la empresa de auditoría Big-4. La mayor parte de las compañías de primera instancia prefieren un auditor de Big-4 porque es importante mencionar que para llegar al listado de las empresas de primer nivel y segundo nivel deben cumplir con los requisitos especiales. Las empresas auditoras pueden tener algún efecto en la estructura del directorio. El auditor de Big-4 tiene una relación positiva con la independencia de la junta y sus comités y la presencia de los tres comités en la junta. Se concluye que, en efecto, el sistema de gobierno corporativo contiene características especiales de la junta y el sistema de auditoría de la empresa, teniendo un efecto positivo en el desempeño de las empresas, debido a la mitigación de los problemas de la agencia, y, por lo tanto, el aumento del atractivo para los inversores de la empresa.

Bala, Rashid & Aliyu (2020) en su trabajo de investigación llamado “El impacto de la calidad de la auditoría en el desempeño financiero de las



empresas cotizadas de Nigeria” tiene como objetivo general el examinar el grado de asociación entre los determinantes del impacto de la calidad presente en la auditoría con respecto al desenvolvimiento financiero. Con metodología de enfoque cuantitativo y no experimental obtuvo como resultado que el valor medio para la variable ROA (rentabilidad sobre activos) de las empresas cotizadas de Nigeria es 0.054, además la variable AUDIN (independencia de los auditores) tiene un valor medio de 2.027. En conclusión, luego de analizar la conexión de las variables se demuestra una correlación objetiva y significativa entre AUDIN y ROA, interpretándose que los servicios de auditoría aumentan en función del monto pagado por honorarios de la auditoría.

En el ámbito nacional se encuentran Illaccanqui (2022), quien en su investigación llamada “La auditoría de desempeño y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho 2021” presenta como objetivo global el examinar la coherencia de la Auditoría de desempeño y el trabajo administrativo. De tipo aplicada, cuantitativa, correlacional, no experimental, empleó la encuesta, que equivale la aplicación de cuestionarios validados y confiables a 32 servidores y funcionarios del municipio, obteniendo como resultado los coeficientes entre cuales se destaca el correspondiente al objetivo general (0.398) demostrando la existencia de la similitud con la auditoría enfocada al Desempeño y la Gestión del área administrativa. Se consuma que la Auditoría de desempeño tiene correlación con los principios de administración de la Municipalidad.

García (2019), en su trabajo de investigación llamada “La auditoría de desempeño y su relación con evaluación de los recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Lalaquiz, Huancabamba, Piura”, tiene como objetivo general implantar la correlación entre la auditoría que está enfocada al desempeño y el examen de los talentos humanos en la Municipalidad Distrital de Lalaquiz, con metodología de tipo aplicada, nivel descriptiva explicativa, se obtuvo como resultado que, se halló un elevado nivel de consentimiento (80%) con relación a la aplicación de la auditoría orientada al desempeño, facilitando el examen de la economía de la Municipalidad Distrital de Lalaquiz. Se concluye que los trabajadores al ser conscientes de

su supervisión procuran obtener buenos resultados en la auditoría, ayudando mucho a la gestión.

Paquiyauri & Durand (2022) en su tesis llamada “Auditoría de desempeño y gestión en el Gobierno Regional de Ayacucho, 2018” tiene como objetivo general el estipular la correlación que concurre entre la Auditoría de Desempeño y la Gestión del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018, con metodología científica aplicada, nivel metodológico correlacional, diseño no experimental y correlación causal, obtuvo como resultado la cifra de afinidad RHO de Spearman (0.564), concluyendo que hay una correlación objetiva significativa.

Córdova & Gamero (2020) en su trabajo llamado “La Auditoría de gestión como herramienta para el diseño de estrategias que permitan mejorar la gestión de la cooperativa Agraria San Pedro de los Incas Ltda. Periodo 2018” tiene como objetivo general comprobar de qué modo influye la Auditoría enfocada en la Gestión, en el diseño de tácticas para el progreso del trabajo en la Cooperativa, con metodología descriptiva correlacional, diseño no experimental, obtuvo un resultado que la Cooperativa no cuenta con políticas e instrumentos para aplicar internamente y que se hallen instaurados debidamente, las oficinas de tesorería y contabilidad son operadas por una sola persona, no poseen manual de procedimientos, del esquema FODA no se halla coherente con la situación presente de la Cooperativa, no posee un manual contable para el desarrollo de sus actividades, la contabilidad no toma en cuenta las NIIF, no existe análisis de los estados financieros 2018, no se realizan balances de caja repentinos, no se cuenta con escritura de constitución, no presenta un procedimiento activo periódico en la oficina de administración del periodo 2018 sujeto a evaluación, concluyendo que logró examinar de manera precedente a los factores habituales, dejando examinar la Auditoría de las actividades y operaciones del desarrollo de ejecución, el 86% califica a la auditoría de gestión, como buena, teniendo en cuenta que la economía, eficiencia, y eficacia, de gestión y ejecución incurren en un 86%, en un escala buena para el diseño de habilidades considerando la técnica de operación en la oficina administrativa, la claridad de información, y la estructura de la Cooperativa.

Valencia (2019), en su tesis designada “La auditoría interna y la efectividad del control y la gestión en las entidades de formación técnico profesional para actividades empresarial de Lima metropolitana”, tiene como objetivo general, Implantar en qué manera la Auditoría interna logrará proporcionar la garantía de la inspección y la operación de las instituciones de enseñanza técnica profesional para acciones Institucionales, con metodología nivel descriptivo con método no experimental, obtuvo como consecuencia que el 84% que fue entrevistado concuerda que se logrará proporcionar la averiguación hacia la seguridad y el mando. Concluyendo en que la determinación de la auditoría interna podrá proporcionar la seguridad del mando y el mandato de las Instituciones de Instrucción Practica Laboral para las Acciones corporativas. De igual manera, se ha determinado que en el transcurso de la auditoría interna logrará proveer componentes hacia la validez de la verificación y la administración de las compañías.

Se considera como base teórica a la teoría de la auditoría financiera pública o auditoría gubernamental como el examen a los antecedentes presupuestales y a los estados contables para expresar una opinión técnica de acuerdo con la normatividad vigente (Contraloría General de la República, 2021). Se enfoca en la caracterización de peligros y en controlar las técnicas afines hacia la elaboración y descripción de indagación presupuestal y económica. Las realizan las Sociedades de Auditoría (SOA) debidamente seleccionadas y aseguradas por Contraloría General de la República (Contraloría General de la República, 2021). Por otro segmento, pueden ser realizadas por los mecanismos estructurados desconcentrados de la Contraloría General de la República, los resultados del proceso de planeamiento desarrollado por la Contraloría se incluyen en el Plan Nacional de Control aprobado por Contraloría General de la República (Contraloría General de la República, 2021). La Auditoría se clasifica por el ámbito de aplicación, por ejemplo, la auditoría financiera defiende y promueve la transparencia financiera entre las instituciones del Estado y los miembros electos por democracia, con la finalidad de garantizar la gobernación y las instituciones gubernamentales faciliten explicación de la misión y el uso del cargo gubernamental, así como la claridad de los procedimientos estatales

(Intosai Development Initiative, 2020). La rendición de cuentas se relaciona con la gestión financiera, la cual debe ser legal, regular, imparcial y exacta con lo cual la entidad puede reportar su condición financiera (Intosai Development Initiative, 2020). En el ámbito gubernamental la fase de transparencia financiera comienza con el desarrollo presupuestal y culmina con la revelación de los antecedentes, aquellos incluyen un criterio acerca de razonabilidad de la indagación económica actual y verdadera, los hallazgos de auditoría, etcétera (Intosai Development Initiative, 2020). Asimismo, la Auditoría Operativa o de gestión ayuda a garantizar la correcta ejecución de las operaciones, a la vez permiten descubrir las faltas existentes para su inmediata corrección (Santa & Oliva, 2021).

Por otro lado, la Auditoría Ambiental, instrumento estimador de la Gestión Ambiental en las entidades, tiene como finalidad, obtener el progreso razonable, incentivando la fundación de sociedades amistosas con el entorno, que admitan la armonía a través del avance y el ambiente (Antúñez, 2022).

Es una prueba sistemática que involucra la distinción, de verificar y justificar las destrezas climáticas, funcionando como mecanismo compendio de una técnica de Gestión Ambiental (Universidad para la Cooperación Internacional, 2023). Consiente alcanzar la averiguación sobre la seguridad de la misión circunstancial de la compañía, identifica faltas y dificultades y proponer medidas de prevención y mitigación (Universidad para la Cooperación Internacional, 2023).

Así mismo, la Auditoría de Cumplimiento es una prestación de comprobación siguiente el cual reside de un transcurso metódico, de forma imparcial y autónomo, se colecciona, adquiere y estima la certeza a establecer si los semblantes indicadores de los sucesos, acciones, desarrollo, cuestiones delimitadas o efecto de las transacciones comerciales, presupuestarias, activas y productoras ejecutadas por las corporaciones o régimen determinado al contorno del procedimiento, desempeñan con lo académico (Contraloría General de la República, 2022).

Es un análisis imparcial, experto en intervención, procesos y actividades sujetas al ámbito normativo aplicable a la actividad de la ocupación o la

asistencia de la función pública y la utilización de los patrimonios del estado (Contraloría General de la República, 2021).

Sirve para fortalecer la gestión de las instituciones, por medio de sugerencias comprendidas en el informe de auditoría (Contraloría General de la República, 2021).

Puede comenzar durante la orden de la Alta dirección de la Contraloría y/o ante alguna solicitud de fuente interna o externa (Contraloría General de la República, 2021).

Esta elaborada por los organismos descentralizados y mecanismos organizados de la Contraloría, los Órganos de Control Institucional, del convenio con su competitividad eficaz y por las sociedades de Auditoría designadas y/o estipuladas de la Contraloría General de la República (Contraloría General de la República, 2022).

Su propósito es promover una buena gobernabilidad además de los bienes patentes de la transparencia y responsabilización de suma en las instituciones o subordinaciones y comunicar el Informe de Auditoría para que se pueda adoptar las moderadas enmendadoras; también, reconocer los supuestos responsables de quienes están obligados a adjudicarse por la acción, de ser el caso (Contraloría General de la República, 2022).

La auditoría de cumplimiento avala la apertura formal de la causa de control la que percibe la jurisprudencia de amparo que poseen los administrativos y trabajadores comprometidos en el desvío de obedecer, al conceder la pertinencia de presentar sus acotaciones o indicaciones, anticipadamente a la elaboración del Informe de Auditoría (Contraloría General de la República, 2022).

Finalmente, la Auditoría de Desempeño en el ámbito estatal es una serie de acciones de interpretación libre y deliberada, orientada a la planificación, gestión, implementación, medición y estudio del cumplimiento de los objetivos de la administración (Domokos & Weltherné, 2020).

La Contraloría realiza una evaluación independiente y honesta, basada en planes y métodos, centrada en eficiencia, economía, eficacia, efectividad, ética, viabilidad ambiental y coherencia política (Contraloría General de la República, 2022).

Además, promueve la misión a través de revisiones, un gobierno sólido, finanzas responsables y transparencia a favor del habitante (Contraloría General de la República, 2022).

Nos enfocamos en la Auditoría de Desempeño (ADD) para mejorar la gobernanza, la rendición de cuentas y la transparencia en el sector público. Su propósito es avanzar en el ámbito estatal (Contraloría General de la República, 2022).

Requiere un examen efectivo, que conlleve al cambio de políticas y conocimiento del gasto a nivel público, enfatizando la importancia de la transparencia de las inversiones que realiza el estado, exactamente obras, compras estatales, etcétera (Paquiyauri & Durand, 2022).

La Auditoría de Desempeño se destaca por ser efectiva, ya que sus conclusiones se orientan hacia la sugerencia de mejoras en la administración gubernamental (Paredes, 2019).

Es interdisciplinaria porque la investigación se conforma del entendimiento de muchas normas, como el factor que se investigue. De forma que, se necesita de instrumentos y técnicas que optan en oficio del entorno donde se encuentren problemas (Paredes, 2019).

Está encaminada a la población porque favorece al servicio público encaminada al fruto, en la que el Gobierno concreta sus mediaciones correspondientes a la escasez de los ciudadanos (Paredes, 2019).

Se considera participativa ya que incentiva la colaboración activa y el compromiso de los responsables de la gestión, lo que, en términos simples, hace que se apropien de los objetivos de la auditoría y promuevan la ejecución eficiente de las sugerencias y la información pertinente en el proceso de auditoría (Paredes, 2019).

Y es transversal al realizar una verificación de la oferta de bienes y servicios donde pueden intervenir las entidades estatales (Paredes, 2019).

Entre los propósitos de la Auditoría de desempeño tenemos; impulsar el marco legal y constitucional del orden público en periodos futuros y específicos, el progreso del servicio público de las entidades auditadas (Contraloría General de la Republica de Colombia, 2019).

Fomentar la contribución de los gerentes al rendir cuentas para generar un progreso en el desempeño (Contraloría General de la Republica de Colombia, 2019). Fomentar la transparencia al hacer pública la información para cualquier interesado, información de la administración fácil de comprender y que incluya resultados provenientes de la gestión (Contraloría General de la Republica de Colombia, 2019).

Inspeccionar la etapa del beneficio o de trayectoria imparcial y los limites formulados por la entidad controlada, referentes a los elementos de auditoría, de manera que se indican los procedimientos comprometidos y elementos que dificultan, limitan o imposibilitan los beneficios (Contraloría General de la Republica de Colombia, 2019).

Mejorar la eficiencia, la eficacia y la economía del país producto de la constante evaluación del desempeño en cuanto a las políticas ejecutadas por las instituciones estatales auditadas (Contraloría General de la Republica de Colombia, 2019). Brindar información, análisis o perspectivas nuevas, así como también busca propiciar el desarrollo de acciones de mejora (Contraloría General de la Republica de Colombia, 2019).

En última instancia, las auditorías de desempeño representan una fuente de información utilizada en la elaboración de evaluaciones o análisis de políticas públicas llevadas a cabo por la Entidad Auditora mediante estudios sectoriales (Contraloría General de la Republica de Colombia, 2019).

Se entiende como Gestión de calidad, a la labor del Estado y su facultad para controlar las riquezas aprovechables, en específico la prudencia, como significativa circunstancia para iniciar el progreso de la calidad en servicios locales (Lopez, y otros, 2021).

Su finalidad es implantar pericias metódicas que enseñen a las instituciones públicas para la valuación y perfeccionamiento de los recursos y productos que se ofrecen a los ciudadanos (Gobierno del Perú, 2021).

Como características se resalta lo siguiente; es un modelo de planificación que indaga el modo de mejorar los recursos que se ofertan (Briceño, 2021). Alcanza a aplicarse a procedimientos de la organización, al igual que se puede establecer procedimientos que buscan mejorar la condición de los

procedimientos, aumentando el contentamiento de la clientela en consecuencia (Briceño, 2021).

Es una fase de mayor jerarquía en los métodos lucrativos para avalar la ejecución de los conocimientos que se aplican en la organización (Briceño, 2021).

Hallado en las empresas que ofrecen bienes y servicios, la gestión de calidad utiliza instrumentos varios para medir la productividad (Briceño, 2021).

Entre más preciso y exista la inspección de la disposición dada en una organización, mejores atributos poseerán el efecto conclusivo; maneja una sucesión de discreciones de perfil central o exterior (Briceño, 2021).

Y se adapta de distintas fases y de modelos referentes a la certeza, a la elaboración y la utilidad de la compañía (Briceño, 2021).

La administración de la calidad puede fundamentarse en los propósitos establecidos por la norma ISO 9001, diseñados con la finalidad de lograr niveles de excelencia en la gestión de sistemas, organización y planificación organizacional de manera interna. Es esencial considerar estos objetivos para implementar sus enfoques de manera eficiente, lo que resultara en la satisfacción tanto de clientes como de empleados (CTMA consultores, 2021).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

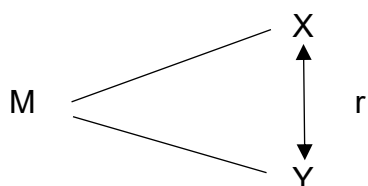
La presente investigación es de tipo aplicada porque tiene la finalidad de solucionar dificultades concretas y prácticas (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Es de diseño no experimental porque se observarán los fenómenos, describiéndolos sin manipular la variable.

De enfoque cuantitativo y transversal porque los datos recolectados serán de un solo momento (Barrantes, 2016).

De nivel correlacional puesto que se determinará la relación de las variables investigadas, en esta ocasión entre la Auditoría de desempeño y la Gestión de calidad (Barrantes, 2016).

El diagrama es:



Donde:

- X: Auditoría de desempeño
- Y: Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
- r: Relación entre "X" y "Y"
- M: Muestra

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables cuantitativas se encuentran más detalladas en el cuadro llamado matriz de operacionalización de variables, en el cual también se detallan sus dimensiones e indicadores (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

#### **Variable Auditoría de desempeño**

Definición conceptual: Es un análisis de la eficiencia, economía, eficacia, y calidad en la elaboración y la transferencia de los recursos y trabajos estatales (Contraloría General de la República, 2022).

Definición operacional: la auditoría de desempeño se realiza con el fin de incrementar cambios, con la finalidad de obtener el progreso deseado, con respecto a los objetivos de la institución y/o organización donde se realiza la auditoría.

#### **Variable Gestión De Calidad**

Definición conceptual: la norma ISO 9001:2015 señala que la gestión de calidad es un conjunto de actividades desarrolladas para mejorar y prevenir una organización (International Organization for Standardization, 2023).

Definición operacional: un sistema de gestión de calidad consiste en los métodos y procedimientos que garantizan el máximo rendimiento de las operaciones que integran el mismo sistema, busca la satisfacción del cliente, traducida del ofrecimiento de bienes o servicios de buena calidad.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

La población para este trabajo la conforman **1,570** trabajadores.

Criterios de inclusión: Sean administrativos, técnicos y locadores de servicio contratados que se encuentren laborando en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Criterios de exclusión: Administrativos, técnicos y locadores de servicio que no laboran en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

El muestreo es la técnica que se utiliza para conseguir la muestra, como resultado de la aplicación de esta técnica a la población se obtiene un estadígrafo (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Muestreo probabilístico:

$$\text{➤ } n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

N=1570

Z=1.960

p=0.5

q=0.5

E=0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(1,570)}{(1,570)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 309$$

Con un nivel de confianza del 95%, variabilidad del 50% y un margen de error del 5% (Z=1.960) se obtiene una muestra de 309 trabajadores que serán elegidos al azar.

La muestra está formada por **309** trabajadores la cual se conforma de personal con contrato a plazo indeterminado y personal con contrato administrativo de servicios (CAS).

La unidad de análisis son las respuestas dadas por los encuestados, obtenidas por medio del cuestionario de opción múltiple, opciones que van del 1 al 5.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- La técnica empleada es la encuesta, ya que la data se recopiló utilizando métodos estadísticos para que a todos se le realicen las preguntas equitativamente.
- El instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, ya que a través de él se pudo obtener información relacionada con los objetivos de la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Para la siguiente investigación se facilitó el enlace del cuestionario a 10 trabajadores voluntarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, tales respuestas conforman la prueba piloto que se evaluó con el programa SPSS de IBM. Se procedió a revisar las respuestas del cuestionario, integradas y registradas por medio de la aplicación web “Formularios de Google”. Las cuáles fueron analizadas y tratadas como respuestas anónimas según disposición del Gerente Municipal.

Una vez evaluada la confiabilidad del instrumento, se realizó el mismo procedimiento con los 309 trabajadores restantes, para finalmente presentar los resultados mediante tablas y gráficos para su posterior interpretación y discusión.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El estudio de la información se ejecutó mediante evaluación por medio del programa SPSS de IBM, seguido de la definición del tanteo, producto de la aplicación de los cuestionarios realizados mediante estadística aplicada, finalmente se graficó mediante cuadros y gráficos de Microsoft Excel.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este proyecto se rige de los principios de integridad científica detallados en la resolución del Consejo Universitario N°470-2022/UCV.

Integridad, honestidad, objetividad, veracidad, transparencia, autonomía, cuidado del medio ambiente, integridad humana, equidad, respeto de la propiedad intelectual, privacidad e independencia (Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, 2022).

La estructura del contenido se desarrolló bajo los parámetros de la Guía resumen del Estilo APA Séptima Edición.

#### IV. RESULTADOS

Se realizó la prueba piloto con 10 trabajadores voluntarios para evaluar la confiabilidad del instrumento, tales trabajadores no participaron luego en la encuesta a los 309 trabajadores.

Se obtuvieron las siguientes respuestas:

**Tabla 1: Resultados de la Prueba Piloto**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	3	3	2	2	3	4	1	2	1	3	1	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2
4	1	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4
4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	4
2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3
5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5
1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2

Fuente: SPSS Prueba Piloto N°01

Se protegió la identidad de los encuestados que permanecerá anónima, sin embargo, se conservan registrados los nombres completos y sus correos electrónicos considerados como firmas digitales para asegurar la autenticidad de los datos recolectados.

Realizada la prueba piloto con 10 trabajadores, se obtuvo el siguiente porcentaje de fiabilidad (97.5%) según la evaluación del Alfa de Cronbach ejecutado mediante el programa SPSS de IBM.

**Tabla 2: Estadística de fiabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.975	24

Fuente: SPSS Prueba Piloto N°01

**Tabla 3: Estadísticas de total de elemento**

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00004	66.9	479.878	0.943	0.973
VAR00005	67.4	506.933	0.488	0.977
VAR00006	66.8	496.622	0.786	0.974
VAR00007	66.8	506.844	0.722	0.975
VAR00008	66.8	503.511	0.804	0.974
VAR00009	67.0	513.778	0.571	0.976
VAR00010	66.8	505.289	0.760	0.975
VAR00011	66.8	491.733	0.712	0.975
VAR00012	67.0	475.778	0.939	0.973
VAR00013	66.9	478.100	0.918	0.973
VAR00014	66.8	490.844	0.832	0.974
VAR00015	66.7	486.011	0.894	0.973
VAR00016	67.0	483.111	0.868	0.974
VAR00017	66.5	494.500	0.825	0.974
VAR00018	67.5	522.500	0.346	0.977
VAR00019	66.7	488.011	0.926	0.973
VAR00020	67.2	514.178	0.429	0.977
VAR00021	66.6	483.156	0.925	0.973
VAR00022	66.5	500.722	0.866	0.974
VAR00023	66.6	491.156	0.913	0.973
VAR00024	66.8	510.178	0.642	0.975
VAR00025	67.2	487.289	0.887	0.973
VAR00026	67.2	487.067	0.831	0.974
VAR00027	66.9	482.767	0.893	0.973

*Fuente: SPSS Prueba Piloto N°01*

Se determina que el instrumento del cuestionario es fiable/confiable para aplicarse a la totalidad de la muestra.

Se procedió a ejecutar la encuesta en la muestra de 309 trabajadores, sin embargo, no se logró llegar a la meta de encuestados, debido a la resistencia a participar de la mayoría de los trabajadores, a pesar de contar con los permisos necesarios y la autorización de la Gerencia Municipal y el Área de Personal.

Se encuestó a 22 trabajadores, considerando a los que accedieron a responder la encuesta, presentamos un nuevo análisis de la población, la cual siendo de 32 trabajadores, se puede aplicar el muestreo probabilístico con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10% (1.645), obteniendo como resultado 22 trabajadores para encuestar.

Muestreo probabilístico:

$$\triangleright n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

N=32

Z=1.645

p=0.5

q=0.5

E=0.10

$$n = \frac{(1.645)^2 (0.5)(0.5)(32)}{(32)(0.10)^2 + (1.645)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 22$$

Finalmente, se encuestó a 10 trabajadores para la prueba piloto y los 22 trabajadores restantes para su análisis, la muestra conformada en su mayoría por asistentes administrativos presenta los siguientes resultados:

Para resolver el primer objetivo específico se determinan las respuestas con respecto a los primeros cuatro enunciados correspondientes al indicador de “Eficiencia”:

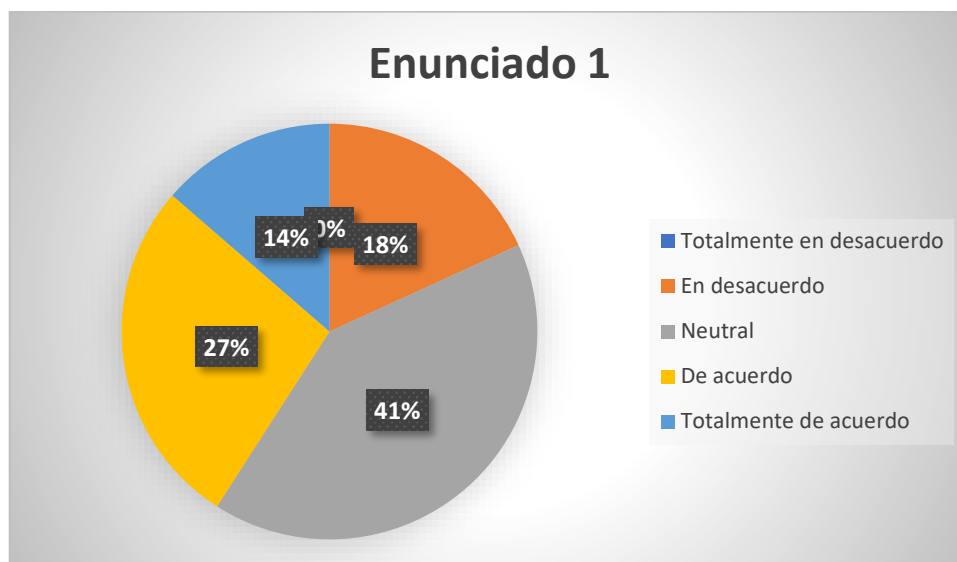
**1. Estoy familiarizado/a con la eficiencia en el proceso de auditoría de desempeño en la municipalidad**

**Tabla 4: Enunciado N°1**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enunciado 1</b>	0	4	9	6	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 1: Enunciado N°1**



**Interpretación:** El 41% se muestra neutral ante la eficiencia en el proceso de auditoría de desempeño en la municipalidad.



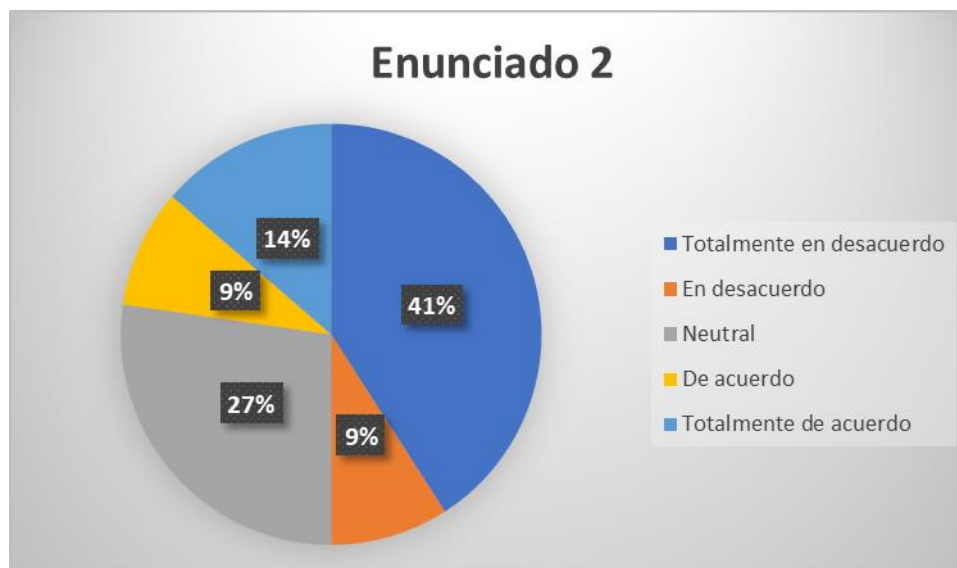
## 2. He participado en una auditoría de desempeño en los últimos 12 meses

Tabla 5: Enunciado N°2

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enunciado 2</b>	9	2	6	2	3

Fuente: Elaborado por los autores

Ilustración 2: Enunciado N°2



**Interpretación:** El 41% se muestra totalmente en desacuerdo ante la cuestión de su participación en una auditoría de desempeño pasados 12 meses.

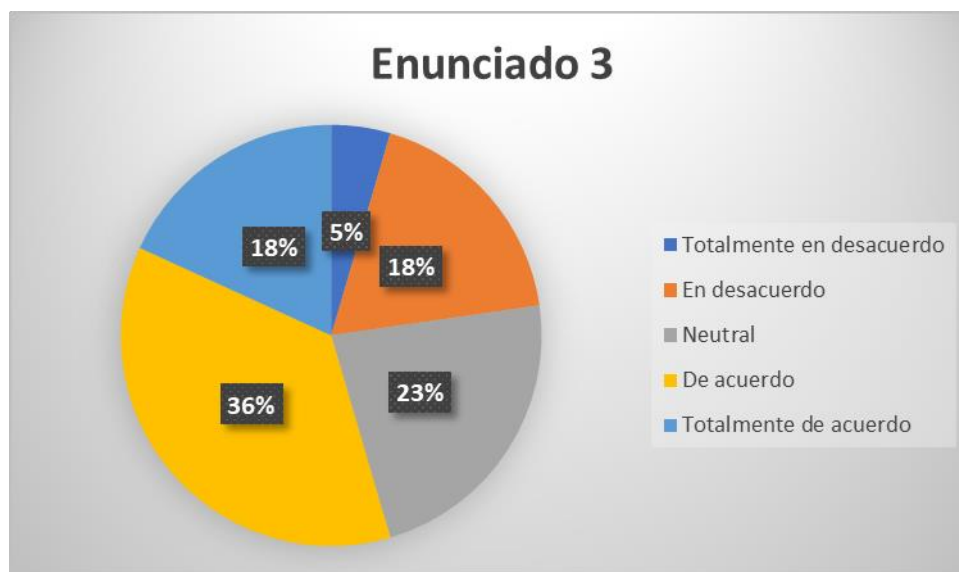
**3. Considero que la auditoría de desempeño ha contribuido a mejorar la eficiencia en la municipalidad**

**Tabla 6: Enunciado N°3**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enunciado 3</b>	1	4	5	8	4

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 3: Enunciado N°3**



**Interpretación:** El 36% se muestra de acuerdo ante la mejora de la eficiencia producto de la auditoría de desempeño.

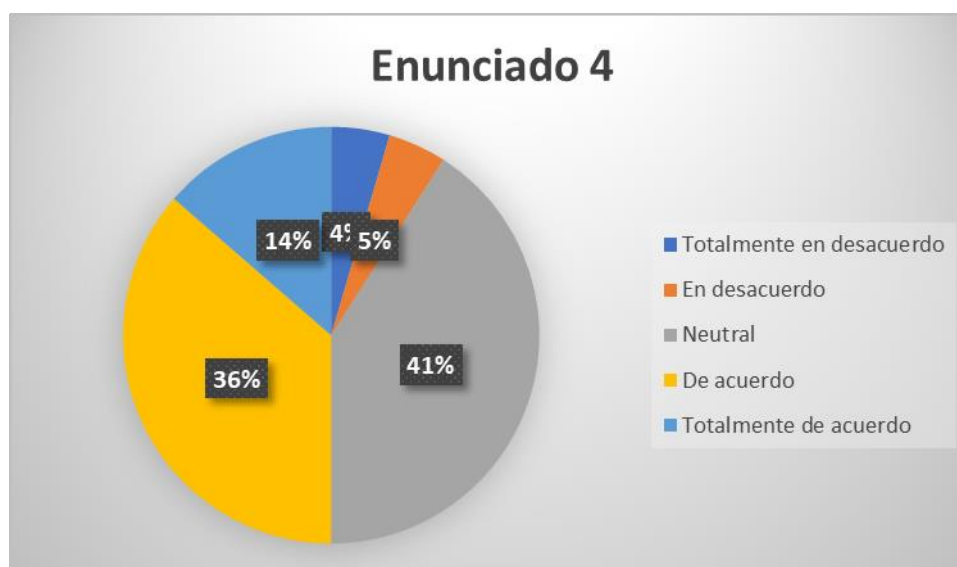
**4. Creo que existen beneficios de la auditoría de desempeño en términos de eficiencia**

**Tabla 7: Enunciado N°4**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enunciado 4</b>	1	1	9	8	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 4: Enunciado N°4**



**Interpretación:** El 41% se muestra neutral ante la creencia de beneficios en eficiencia producto de la auditoría de desempeño.

Con respecto al segundo objetivo específico se presentan los cuatro enunciados correspondientes al indicador de “Eficacia”:

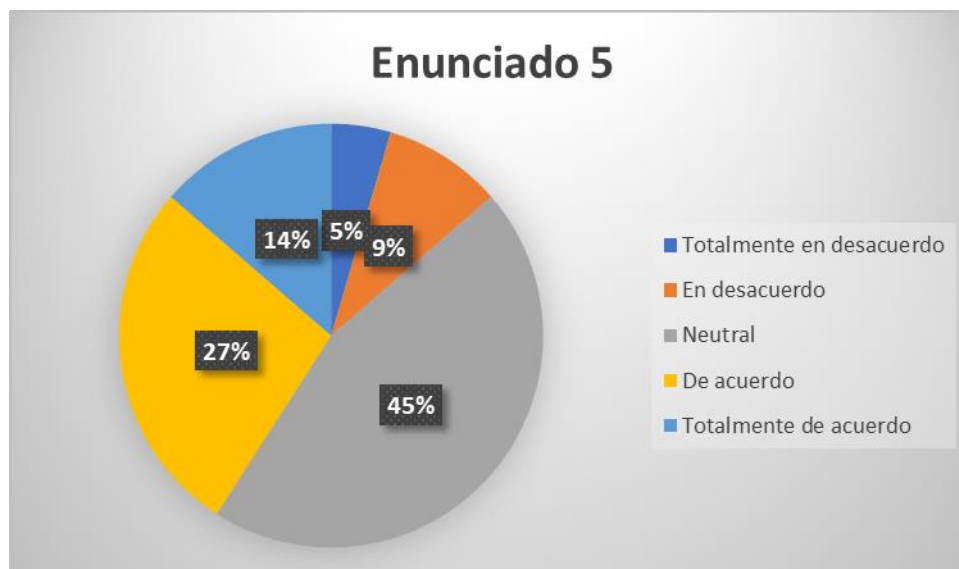
**5. Existe una comunicación efectiva entre el departamento de auditoría de desempeño y los responsables de la gestión de calidad**

**Tabla 8: Enunciado N°5**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enunciado 5</b>	1	2	10	6	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 5: Enunciado N°5**



**Interpretación:** El 45% se muestra neutral ante la comunicación efectiva entre el departamento de auditoría de desempeño y los responsables de la gestión de calidad.

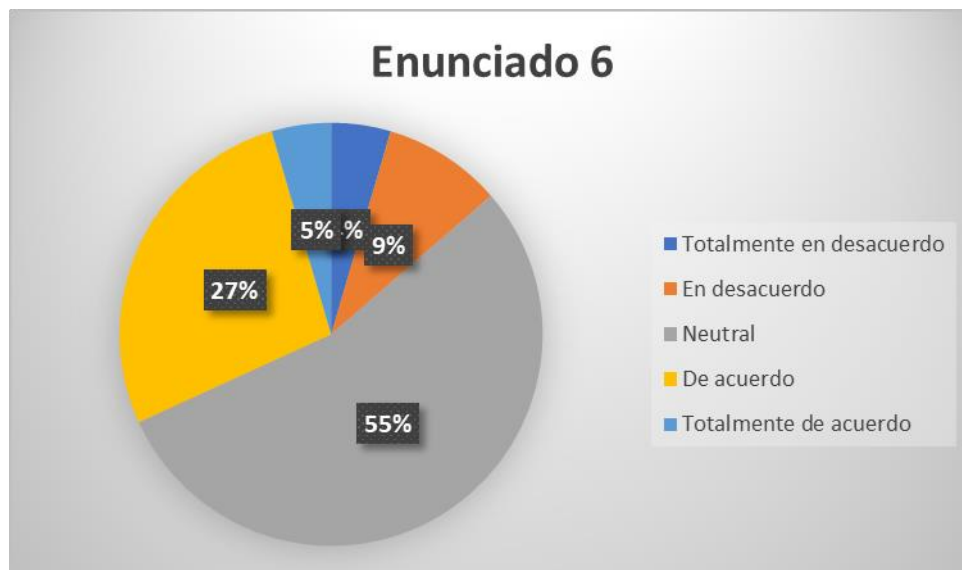
**6. He observado cambios o mejoras específicas en la eficacia del sistema de gestión de calidad como resultado de la auditoría de desempeño**

**Tabla 9: Enunciado N°6**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enunciado 6</b>	1	2	12	6	1

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 6: Enunciado N°6**



**Interpretación:** El 55% se muestra neutral ante algún cambio o mejora específica en la eficacia del sistema de gestión de calidad como resultado de la auditoría de desempeño.

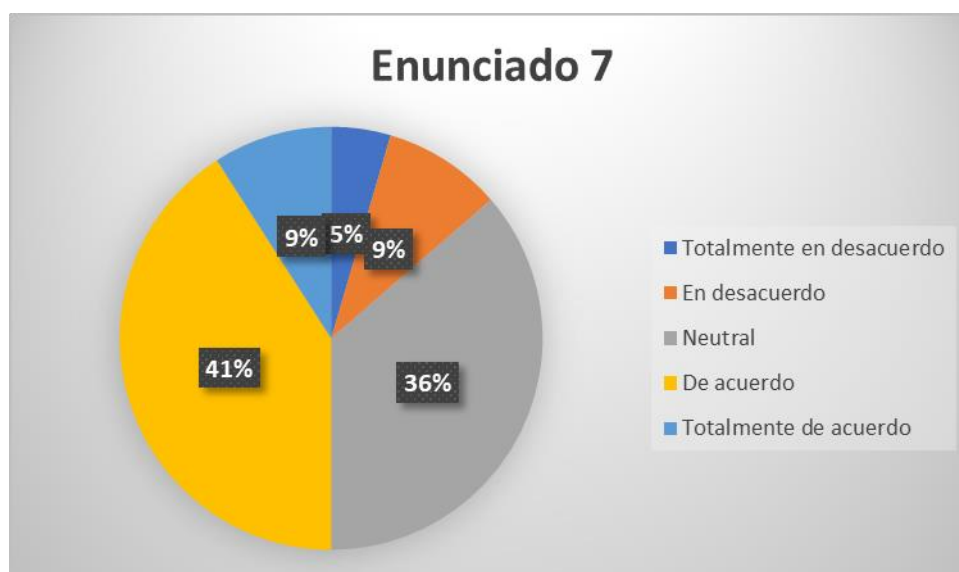
**7. Considero que la auditoría de desempeño ha influido en la eficacia del sistema de gestión de calidad**

**Tabla 10: Enunciado N°7**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enunciado 7</b>	1	2	8	9	2

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 7: Enunciado N°7**



**Interpretación:** El 41% se muestra de acuerdo ante la influencia de la auditoría de desempeño en la eficacia del sistema de gestión de calidad.

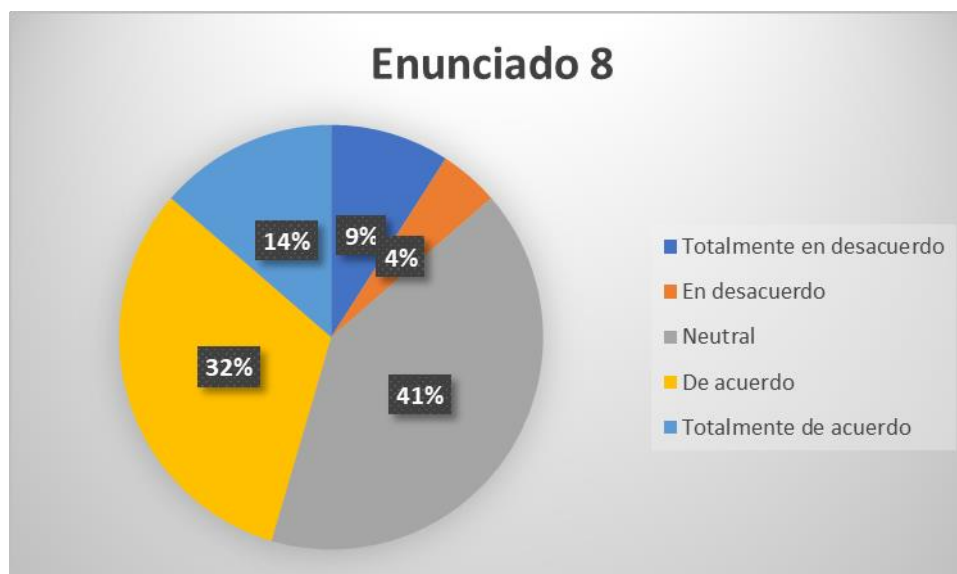
**8. Considero que la gestión de calidad ha influido en la eficacia de los procesos en la municipalidad**

**Tabla 11: Enunciado N°8**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enunciado 8</b>	2	1	9	7	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 8: Enunciado N°8**



**Interpretación:** El 41% se muestra neutral ante la influencia de la gestión de calidad en los procesos de la municipalidad.

Con respecto al objetivo específico número tres se presentan las respuestas a los cuatro enunciados correspondientes al indicador de “Plan de Trabajo”:

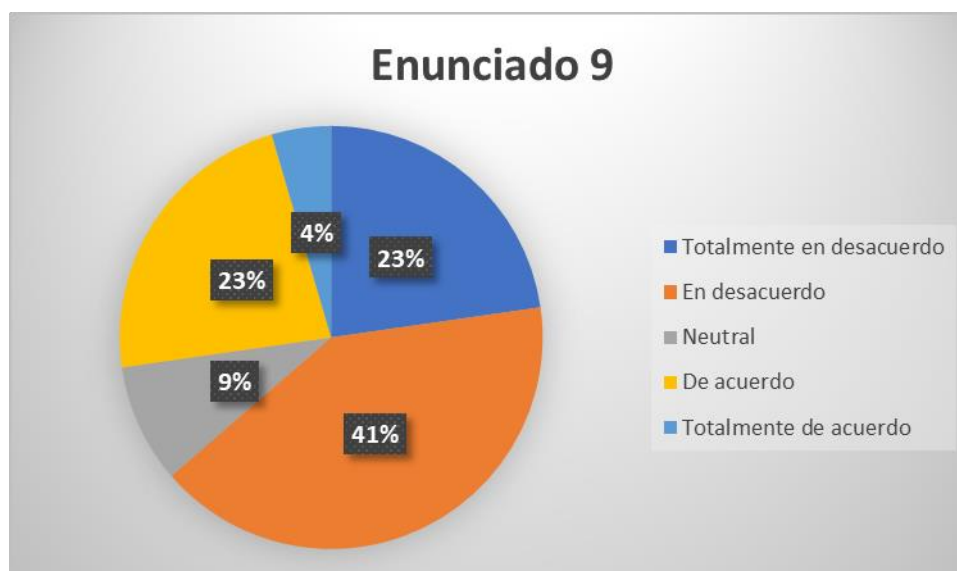
**9. He recibido capacitación o formación relacionada con el plan de trabajo producto de la auditoría**

**Tabla 12: Enunciado N°9**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enunciado 9</b>	5	9	2	5	1

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 9: Enunciado N°9**



**Interpretación:** El 41% se muestra en desacuerdo ante la idea de haber recibido alguna capacitación o formación sobre el plan de trabajo producto de la auditoría.



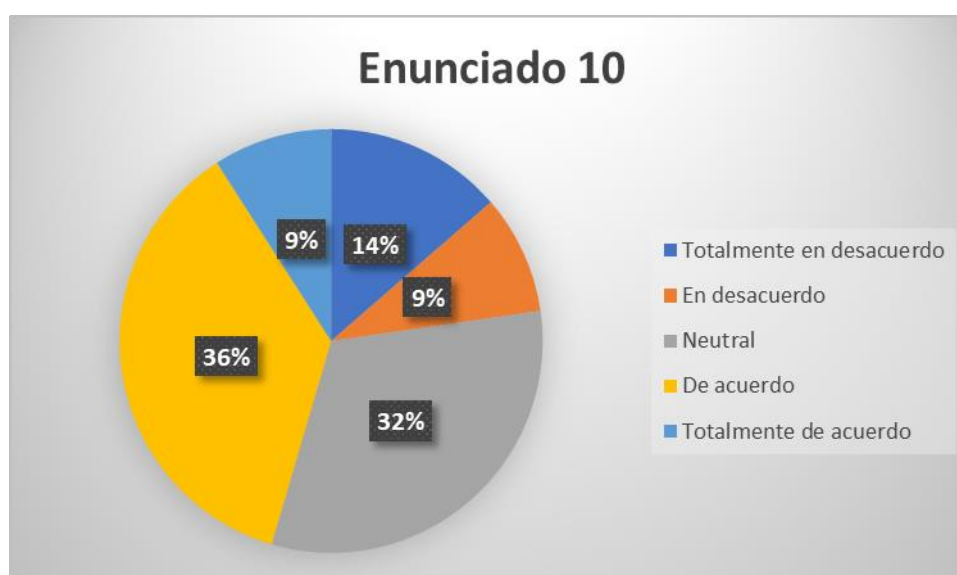
**10. He notado una mejora en la satisfacción de los ciudadanos o usuarios de los servicios municipales como resultado del cumplimiento del plan de trabajo**

**Tabla 13: Enunciado N°10**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 10</b>	3	2	7	8	2

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 10: Enunciado N°10**



**Interpretación:** El 36% se muestra de acuerdo ante una mejora en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales como resultado del cumplimiento del plan de trabajo.

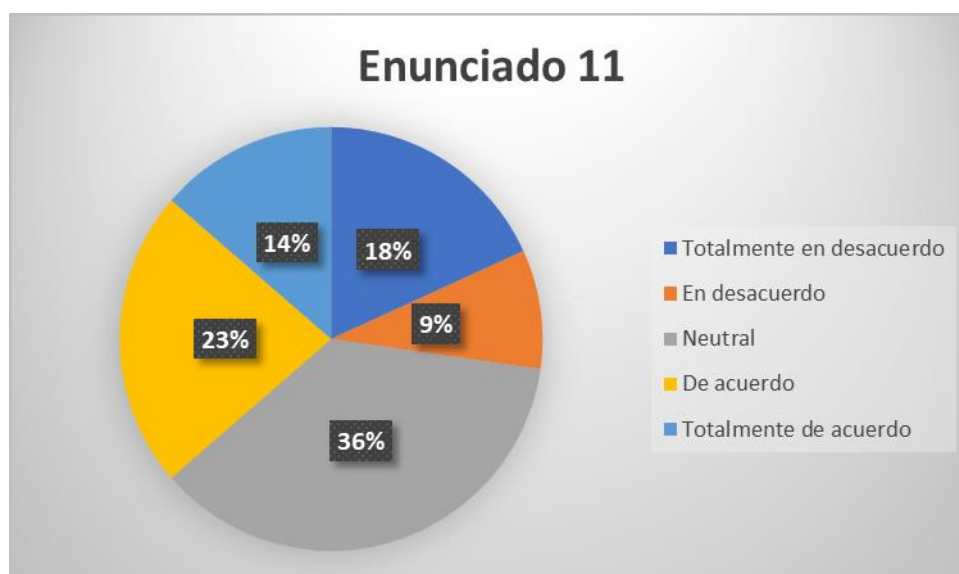
**11. Percibo el compromiso de la alta dirección de la municipalidad con la auditoría de desempeño**

**Tabla 14: Enunciado N°11**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 11</b>	4	2	8	5	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 11: Enunciado N°11**



**Interpretación:** El 36% se muestra neutral ante la percepción del compromiso de la alta dirección de la municipalidad con la auditoría de desempeño.

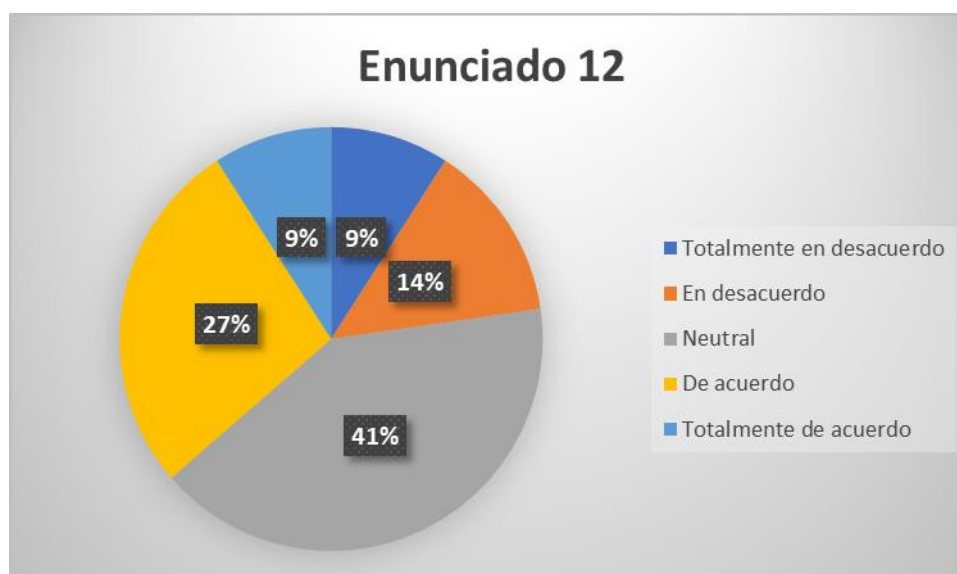
**12. Creo que la implementación de la auditoría de desempeño ha contribuido a una mayor transparencia en la municipalidad**

**Tabla 15: Enunciado N°12**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 12</b>	2	3	9	6	2

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 12: Enunciado N°12**



**Interpretación:** El 41% se muestra neutral ante la contribución de la auditoría de desempeño a la transparencia de la municipalidad.

Con respecto al objetivo específico número cuatro se presentan los cuatro enunciados correspondientes al indicador de “Planeación”:

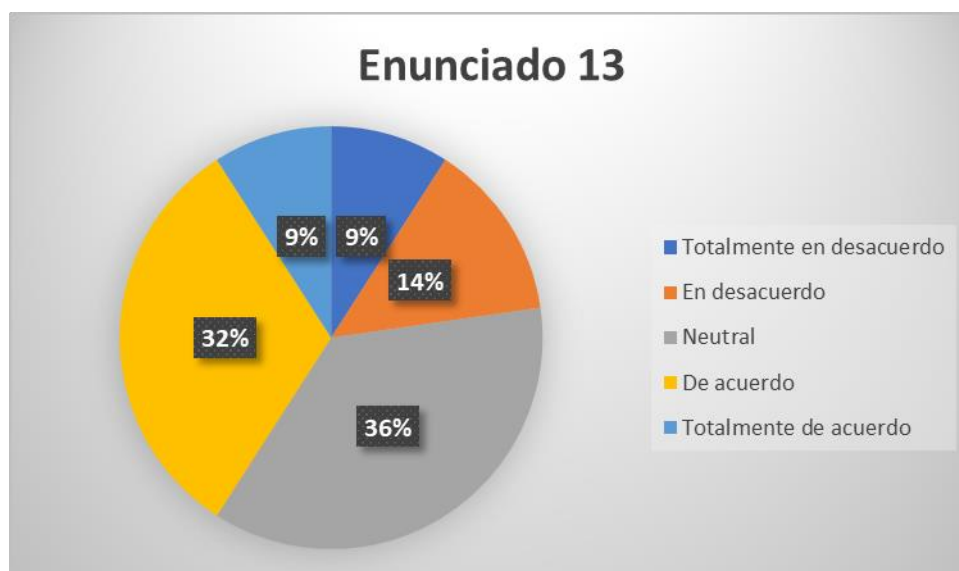
**13. Creo que se superaron los desafíos para la planeación efectiva de la gestión de calidad en la municipalidad**

**Tabla 16: Enunciado N°13**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 13</b>	2	3	8	7	2

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 13: Enunciado N°13**



**Interpretación:** El 36% se muestra neutral ante la superación de los desafíos de planeación en la gestión de calidad.

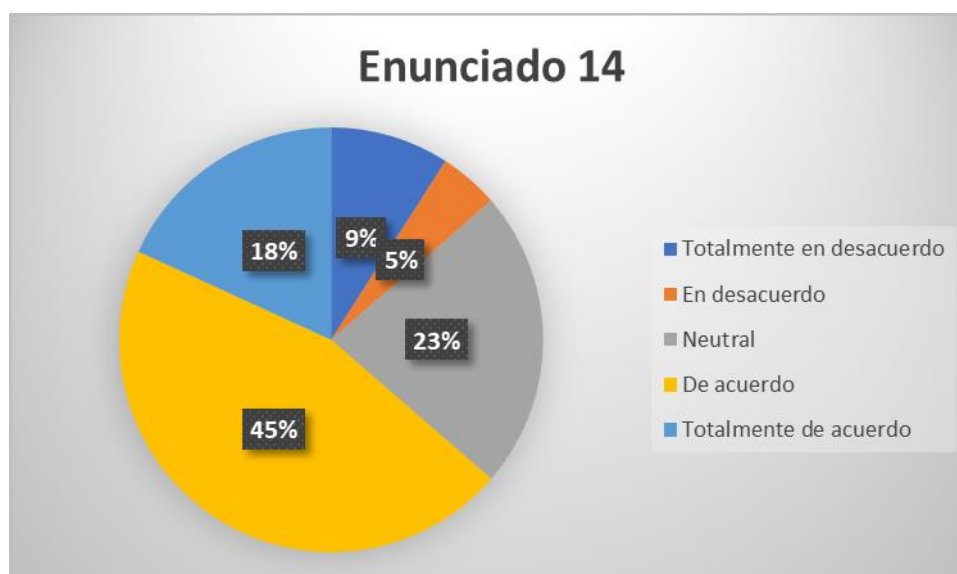
**14. Considero que la comunicación interna en la municipalidad es adecuada para promover la planeación de un sistema de gestión de calidad**

**Tabla 17: Enunciado N°14**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 14</b>	2	1	5	10	4

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 14: Enunciado N°14**



**Interpretación:** El 45% se muestra de acuerdo ante la idea de que la comunicación interna promueve la planeación del sistema de gestión de calidad.

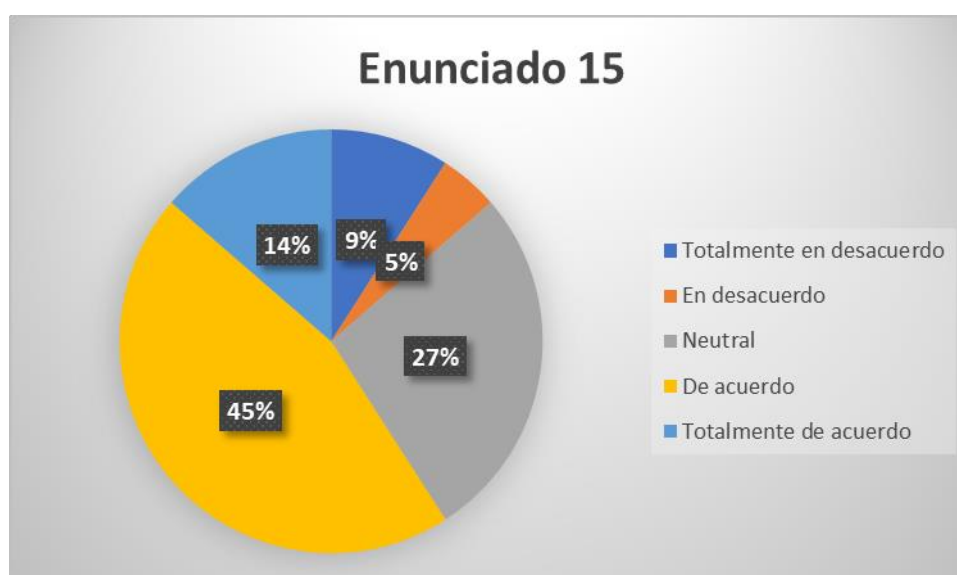
**15. He observado una mayor participación y colaboración entre los diferentes departamentos de la municipalidad como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad**

**Tabla 18: Enunciado N°15**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 15</b>	2	1	6	10	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 15: Enunciado N°15**



**Interpretación:** El 45% se muestra de acuerdo ante el aumento de la participación y colaboración de los departamentos como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad.

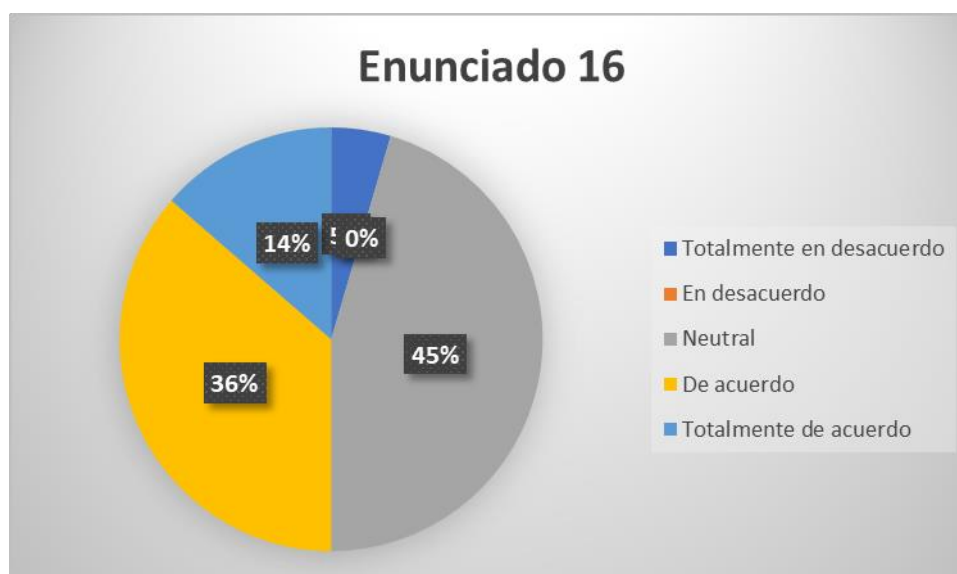
**16. Como trabajador apruebo la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad en general**

**Tabla 19: Enunciado N°16**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 16</b>	1	0	10	8	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 16: Enunciado N°16**



**Interpretación:** El 45% se muestra neutral ante la aprobación de la calidad de los servicios ofrecidos en general por la municipalidad.

Con respecto al objetivo específico número cinco se presentan los cuatro enunciados correspondientes al indicador de “Ejecución”:

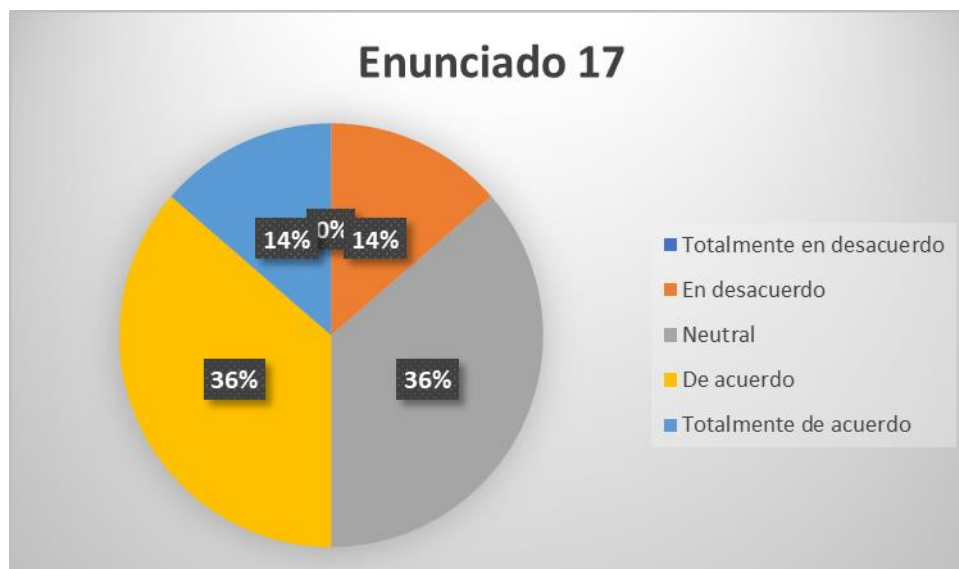
**17. He notado mejoras para fortalecer la ejecución de servicios en la municipalidad**

**Tabla 20: Enunciado N°17**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 17</b>	0	3	8	8	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 17: Enunciado N°17**



**Interpretación:** El 36% se muestra de acuerdo ante la presencia de mejora en el fortalecimiento de la ejecución de servicios en la municipalidad.



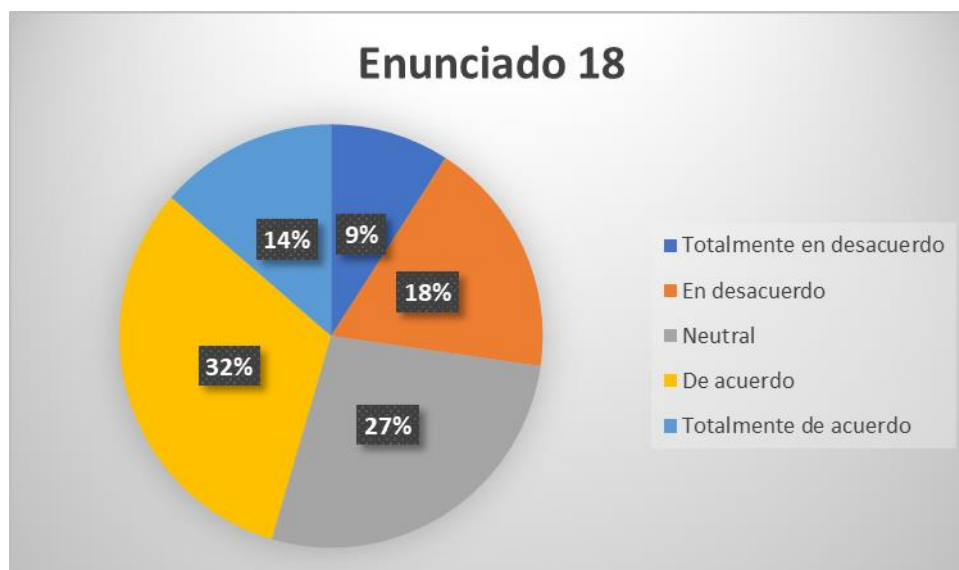
**18. La gestión de calidad ha ayudado a la municipalidad a alcanzar sus objetivos estratégicos**

**Tabla 21: Enunciado N°18**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 18</b>	2	4	6	7	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 18: Enunciado N°18**



**Interpretación:** El 32% se muestra de acuerdo ante la idea que la gestión de calidad ha ayudado a la municipalidad a alcanzar sus objetivos estratégicos.

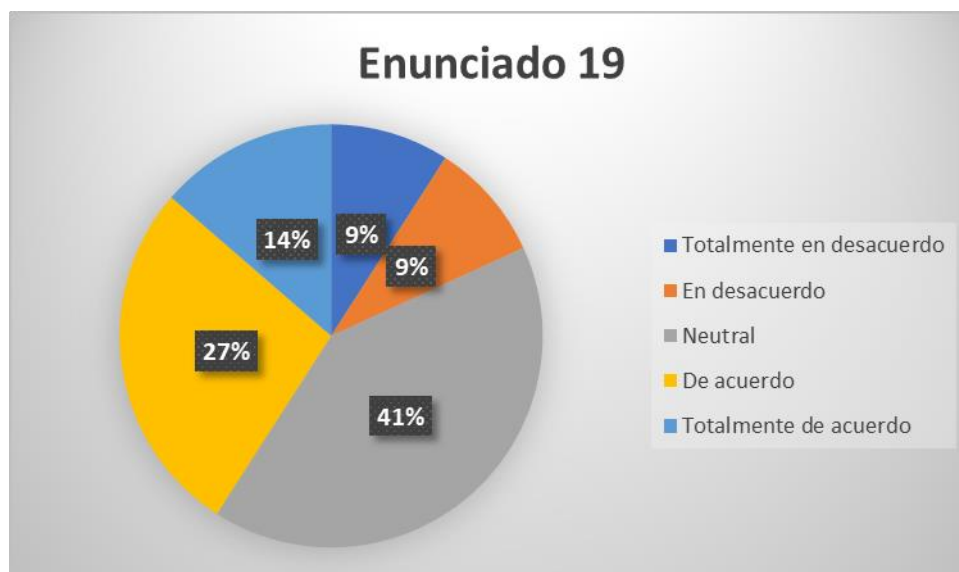
**19. He experimentado resistencia o barreras en la ejecución del sistema de gestión de calidad en tu área de trabajo**

**Tabla 22: Enunciado N°19**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 19</b>	2	2	9	6	3

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 19: Enunciado N°19**



**Interpretación:** El 41% se muestra neutral ante la idea de resistencia o barreras en la ejecución del sistema de gestión de calidad en tu área de trabajo.

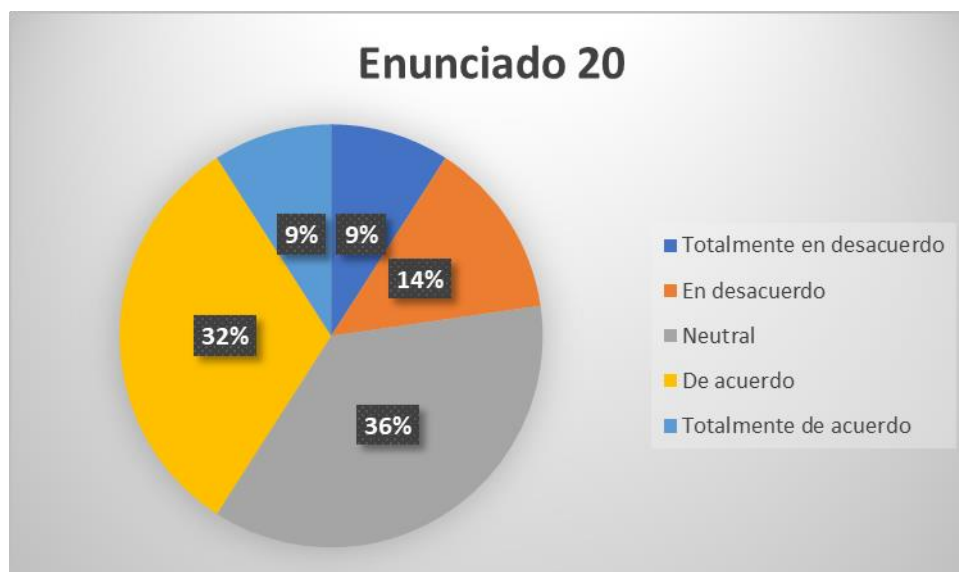
**20. He notado una mejora en la resolución de problemas y toma de decisiones en la municipalidad gracias al sistema de gestión de calidad**

**Tabla 23: Enunciado N°20**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 20</b>	2	3	8	7	2

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 20: Enunciado N°20**



**Interpretación:** El 36% se muestra neutral ante la mejora en la resolución de problemas y toma de decisiones en la municipalidad gracias al sistema de gestión de calidad.

Con respecto al objetivo específico número seis se presentan los últimos cuatro enunciados correspondientes al indicador de “Evaluación”:

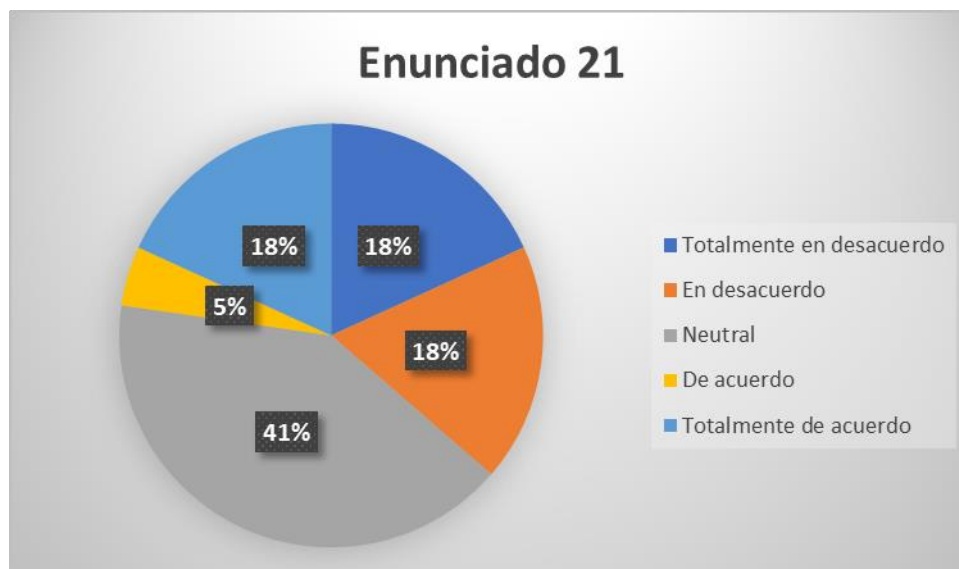
**21. Se me ha dado a conocer la finalidad de la auditoría del sistema de gestión de calidad**

**Tabla 24: Enunciado N°21**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 21</b>	4	4	9	1	4

*Fuente: Elaborado por los autores*

**Ilustración 21: Enunciado N°21**



**Interpretación:** El 41% se muestra neutral ante el conocimiento de la finalidad de la auditoría del sistema de gestión de calidad.

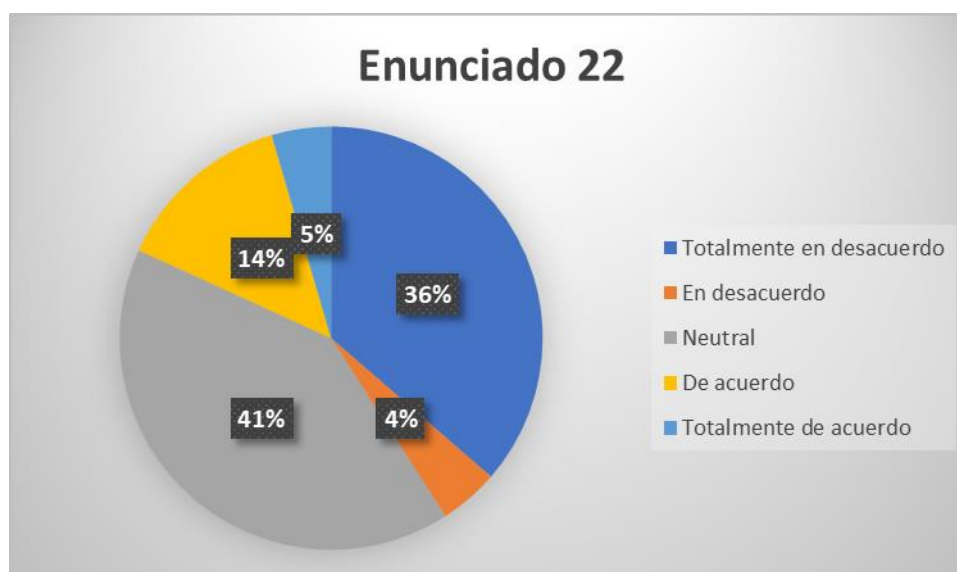
## 22. Tengo acceso a los documentos que se utilizan para aplicar en la auditoría del sistema de gestión de calidad

Tabla 25: Enunciado N°22

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Enuncia. 22	8	1	9	3	1

Fuente: Elaborado por los autores

Ilustración 22: Enunciado N°22



**Interpretación:** El 41% se muestra neutral ante la idea de tener acceso a los documentos utilizados para aplicar la auditoría del sistema de gestión de calidad.

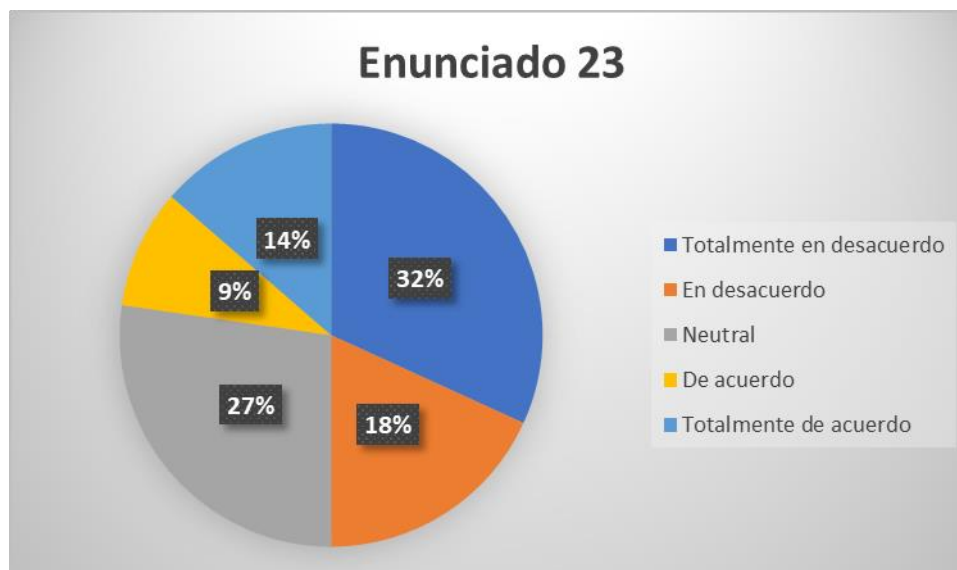
## 23. Tengo conocimiento de la última auditoría realizada en la municipalidad

Tabla 26: Enunciado N°23

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Enuncia. 23</b>	7	4	6	2	3

Fuente: Elaborado por los autores

Ilustración 23: Enunciado N°23



**Interpretación:** El 32% se muestra totalmente en desacuerdo ante el conocimiento de la última auditoría realizada en la municipalidad.

## 24. Conozco quiénes realizan las auditorías y los resultados que arroja

Tabla 27: Enunciado N°24

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Enuncia. 24	3	3	9	4	3

Fuente: Elaborado por los autores

Ilustración 24: Enunciado N°24



**Interpretación:** El 41% se muestra neutral ante las personas que realizan las auditorías y los resultados que arrojan estas.

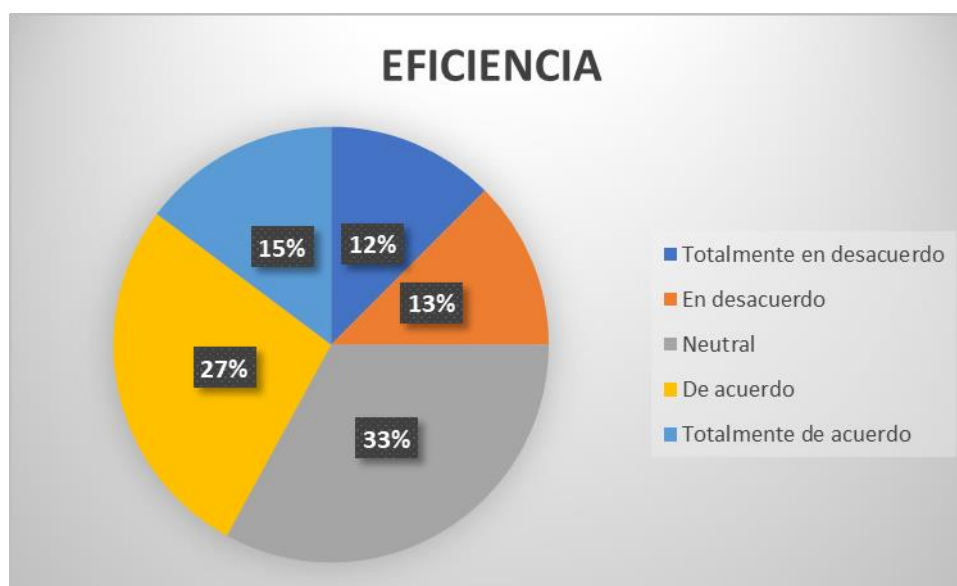
## Análisis de Resultados

En este capítulo, se analizan los resultados obtenidos a lo largo de la investigación realizada en el marco de esta tesis. Estos resultados representan el producto del proceso de recopilación de datos que se ha llevado a cabo a través de la encuesta, con la cuestión de abordar los objetivos planteados en la tesis. El análisis de los resultados proporcionará una visión profunda de las relaciones, tendencias y patrones que emergen de los datos, y permitirá evaluar en qué medida se han alcanzado los objetivos de la investigación.

En cuanto al objetivo específico N°01 medimos el nivel de influencia de la eficiencia de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad de la municipalidad, consultando su naturaleza a través de la encuesta a los trabajadores de esta.

Los primeros 4 enunciados se enfocan en ello, produciendo el siguiente resultado en promedio y presentándose el siguiente gráfico:

**Ilustración 25: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°1**



En promedio, el 33% de los encuestados percibe neutralmente una mejora en la eficiencia de los servicios municipales después de la Auditoría de Desempeño.

En este caso, se preguntó sobre la percepción de mejora en la eficiencia de los servicios municipales después de una Auditoría de Desempeño.



El 33% de los encuestados respondió de manera neutral, lo que significa que ni perciben una mejora ni la falta de mejora.

Sin embargo, esto no se considera una mayoría porque no representa una opinión predominante o una clara inclinación hacia la percepción de mejora o falta de mejora.

Para que se considere una mayoría en una encuesta, generalmente se necesita que más del 50% de los encuestados comparta una opinión o respuesta específica.

En este caso, si más del 50% de los encuestados hubiera respondido que perciben una mejora o que no perciben una mejora, entonces se podría considerar una mayoría.

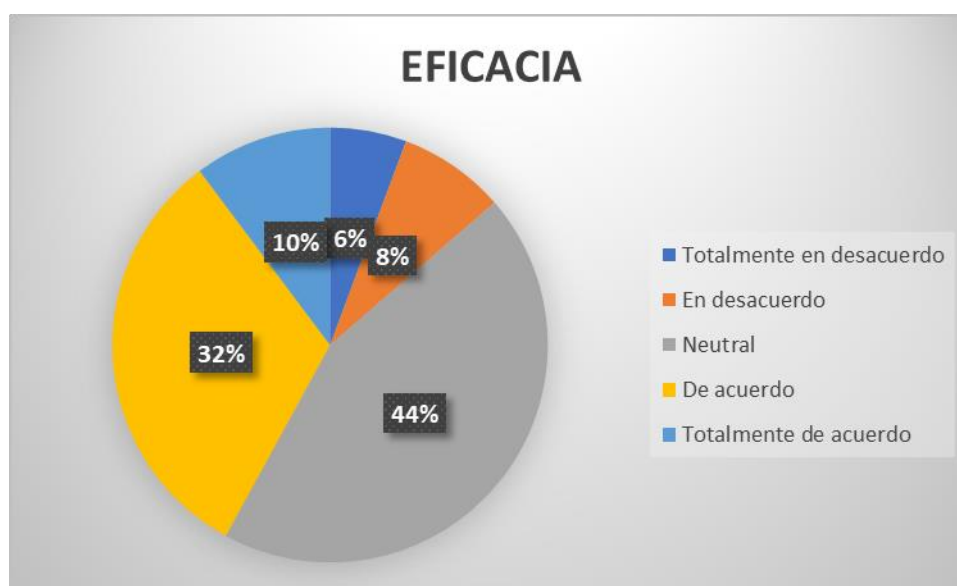
En resumen, el 33% no se considera una mayoría porque no representa una opinión predominante en la encuesta; es una respuesta neutral que no inclina la balanza hacia la mejora o la falta de mejora en la eficiencia de los servicios municipales después de la Auditoría de Desempeño.

El motivo por el cual el 33% se mostró neutral en este contexto se debe a la distribución de las respuestas a marcar, la cual amplía el margen de opinión a la clásica de "Sí o No", enriqueciendo la forma en que se interpretan los resultados.

En cuanto al objetivo específico N°02 medimos el nivel de influencia de la eficacia de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad de la municipalidad, consultando su naturaleza a través de la encuesta a los trabajadores de esta.

Los enunciados del 5 al 8 se enfocan en ello, produciendo el siguiente resultado en promedio y presentándose el siguiente gráfico:

## Ilustración 26: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°2



El 44% cree de manera neutral que se ha contribuido a la eficacia en la gestión de calidad.

De nuevo, menos de la mayoría de los encuestados cree de manera neutral que la Auditoría de Desempeño ha contribuido a la eficacia en la gestión de calidad. Aquí hay algunas posibles razones:

Es posible que algunos encuestados no tengan información detallada o suficiente conocimiento sobre cómo funciona la Auditoría de Desempeño y cómo podría influir en la gestión de calidad de la municipalidad. Esta falta de información puede llevar a respuestas neutrales.

Algunos encuestados pueden haber tenido experiencias mixtas o variables con la Auditoría de Desempeño en el pasado. Puede que hayan visto casos en los que la auditoría tuvo un impacto positivo en la gestión de recursos y otros en los que no lo tuvo, lo que podría llevarlos a no inclinarse claramente hacia una respuesta positiva o negativa.

La eficacia en la gestión de calidad es un tema complejo que puede verse influenciado por varios factores. Los encuestados pueden haber encontrado difícil evaluar con certeza si la Auditoría de Desempeño es la principal responsable de cualquier mejora o falta de mejora en este aspecto.

La forma en que se formularon los enunciados en la encuesta también puede influir en las respuestas. Si los enunciados no fueron lo suficientemente claros o específicos, los encuestados podrían haber optado por una respuesta neutral en lugar de hacer suposiciones o especulaciones.

Finalmente, es común encontrar una diversidad de opiniones en un grupo de encuestados. Algunos pueden ser más optimistas sobre la Auditoría de Desempeño, mientras que otros pueden ser más escépticos. El resultado neto podría ser una respuesta neutral cuando se promedian estas opiniones.

En cuanto al objetivo específico N°03 medimos el nivel de influencia del plan de trabajo producto de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad de la municipalidad, consultando su naturaleza a través de la encuesta a los trabajadores de esta.

Los enunciados del 9 al 12 se enfocan en ello, produciendo el siguiente resultado en promedio y presentándose el siguiente gráfico:

**Ilustración 27: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°3**



El 30% considera neutralmente que el plan de trabajo ha aumentado la transparencia entre otros factores de la gestión de calidad.

En el marco de nuestra encuesta, se plantearon los enunciados sobre la percepción de los trabajadores con respecto a si la Auditoría de Desempeño ha aumentado ciertos factores en la administración y su planeación del trabajo.

Resultó que el 30% de los encuestados respondió de manera neutral a esta pregunta. Este porcentaje de respuestas neutrales sugiere una complejidad en la percepción de la relación entre la Auditoría de Desempeño y la transparencia en la gestión de calidad de la municipalidad.

En resumen, el 30% de respuestas neutrales destaca la necesidad de una mayor comprensión de la Auditoría de Desempeño y sus beneficios, como el plan de trabajo que se realiza al final de esta auditoría. También se sugiere considerar la importancia de las experiencias individuales y la complejidad de la evaluación al analizar las percepciones de los empleados sobre este tema.

Este análisis servirá como punto de partida para futuras investigaciones y acciones orientadas a mejorar la comprensión y la percepción de la Auditoría de Desempeño en la organización en relación con la transparencia en la administración y la planeación del trabajo.

En cuanto al objetivo específico N°04 medimos el nivel de influencia de la auditoría de desempeño en la planeación de la gestión de calidad de la municipalidad, consultando su naturaleza a través de la encuesta a los trabajadores de esta.

Los enunciados del 13 al 16 se enfocan en ello, produciendo el siguiente resultado en promedio y presentándose el siguiente gráfico:

**Ilustración 28: Resultados en promedio del Obj. Espec N°4**



El 40% de los encuestados cree asertivamente que ha ayudado a la planeación y mejora en la gestión de calidad.

Esta cifra revela un punto de vista significativo dentro de la organización municipal. El hecho de que el 40% de los trabajadores encuestados perciba la auditoría de desempeño como un factor positivo en la planeación de la gestión de calidad es un indicio importante de la percepción interna sobre la eficacia de esta práctica.

Existe un nivel de conciencia y aprecio entre los empleados por la importancia de la auditoría de desempeño como herramienta de mejora de la calidad en la gestión municipal. Esto indica que un segmento sustancial del personal reconoce que esta práctica no solo es una formalidad, sino que tiene un impacto real y positivo en la planificación y ejecución de operaciones.

Además, este resultado podría indicar que la comunicación interna y la transparencia en la gestión de la calidad están funcionando en cierta medida. Si los empleados sienten que sus opiniones y observaciones sobre el desempeño son tenidas en cuenta a través de la auditoría, es probable que estén más comprometidos y motivados en trabajar hacia los objetivos de calidad.

Por otro lado, el hecho de que el 60% restante de los trabajadores no esté convencido de que la auditoría de desempeño contribuye a la gestión de calidad también es significativo. Esto sugiere que aún hay un margen de mejora en la

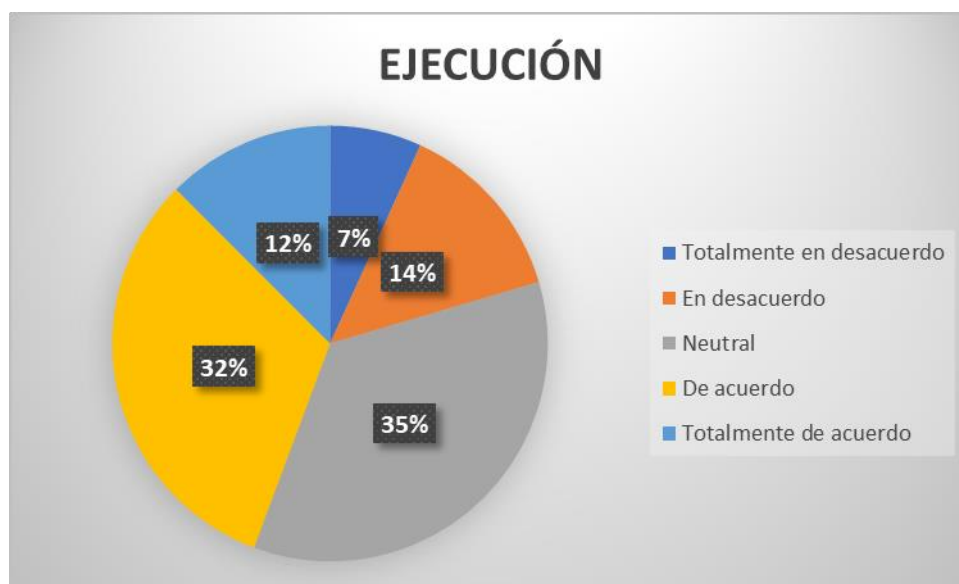
comprensión y la participación de los empleados en el proceso de auditoría. Es esencial abordar las preocupaciones y opiniones de este grupo para obtener una comprensión más completa de los desafíos y oportunidades de mejora.

En resumen, el hecho de que el 40% de los trabajadores encuestados perciban de manera positiva la influencia de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad municipal es un indicio alentador. Sin embargo, también es importante prestar atención a las opiniones del 60% restante y tomar medidas para mejorar la percepción general y la efectividad de la auditoría de desempeño en la organización. Esto puede llevar a un enfoque más sólido y colaborativo en la gestión de calidad municipal en el futuro.

En cuanto al objetivo específico N°05 medimos el nivel de influencia de la auditoría de desempeño en la ejecución de la gestión de calidad de la municipalidad, consultando su naturaleza a través de la encuesta a los trabajadores de esta.

Los enunciados del 17 al 20 se enfocan en ello, produciendo el siguiente resultado en promedio y presentándose el siguiente gráfico:

**Ilustración 29: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°5**



En promedio, el 35% opina neutralmente que ha sido beneficiosa para su desempeño laboral y ejecución de la gestión de calidad.

Este grupo de empleados, que expresa una opinión neutral con respecto a la influencia de la auditoría de desempeño en la ejecución del sistema de gestión de calidad, merece una atención especial. Aunque no expresan un respaldo rotundo como el 44% que ve beneficios, ni una desaprobación clara como el 21% restante, su perspectiva puede ser igualmente significativa y reveladora.

La neutralidad podría indicar varias cosas. En primer lugar, seguimos viendo que estos trabajadores no han tenido una experiencia directa o no han sido completamente conscientes de cómo la auditoría de desempeño influye en la ejecución del sistema de gestión de calidad. Podría ser el resultado de una falta de comprensión o información insuficiente dentro de la organización.

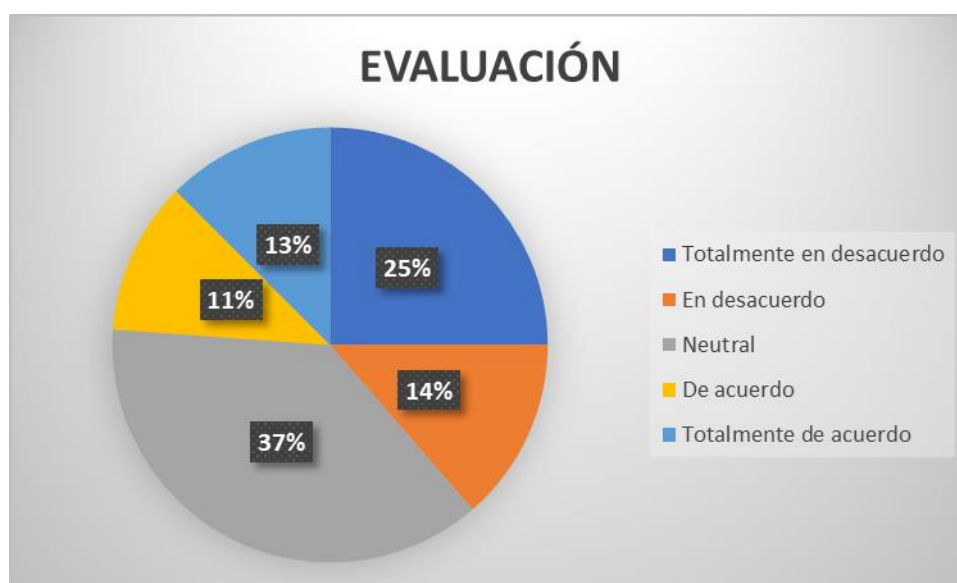
Para abordar esta situación, es esencial llevar a cabo esfuerzos de capacitación más efectivos y proporcionar información adecuada a estos empleados. Al hacerlo, es posible que muchos de ellos cambien su perspectiva hacia una visión más positiva o negativa, dependiendo de su experiencia y comprensión.

La neutralidad puede ser una oportunidad para la organización, ya que brinda la posibilidad de educar y comprometer a los empleados de manera más efectiva en el proceso de auditoría y en los beneficios del sistema de gestión de calidad. Esta perspectiva en blanco puede convertirse en una fuente de apoyo valiosa si se aborda adecuadamente y se satisface la necesidad de información y comprensión de los empleados.

En cuanto al objetivo específico N°06 medimos el nivel de influencia de la auditoría de desempeño en la evaluación de la gestión de calidad de la municipalidad, consultando su naturaleza a través de la encuesta a los trabajadores de esta.

Los enunciados del 21 al 24 se enfocan en ello, produciendo el siguiente resultado en promedio y presentándose el siguiente gráfico:

**Ilustración 30: Resultados en promedio del Obj. Espec. N°6**



El 37% percibe neutralmente su satisfacción con la evaluación actual de la gestión de calidad.

La percepción neutral de un 37% de los trabajadores con respecto a su satisfacción con la evaluación actual de la gestión de calidad es un punto de vista importante que merece ser considerado y analizado en el contexto de la municipalidad investigada. Aquí hay algunas observaciones sobre esta situación:

La percepción neutral podría sugerir que una parte significativa de los empleados no tiene una opinión decidida sobre la evaluación actual de la gestión de calidad. Esto puede ser una oportunidad para mejorar la transparencia en relación con el proceso de evaluación y los resultados obtenidos.

Es importante recopilar retroalimentación específica de los empleados que tienen una percepción neutral. Comprender por qué se sienten de esta manera puede proporcionar información valiosa para identificar áreas de mejora en el sistema de gestión de calidad.

La neutralidad no necesariamente implica insatisfacción. Puede ser que estos empleados estén dispuestos a ver cómo evoluciona la gestión de calidad y están abiertos a mejoras futuras. Esto puede ser una señal positiva si se aborda adecuadamente para impulsar la mejora continua.



## V. DISCUSIÓN

A lo largo de este capítulo, se desglosarán los hallazgos clave, se discutirán sus implicaciones y se contextualizarán en relación con la literatura existente en el campo de estudio, contribuyendo así al cuerpo de conocimiento en esta área.

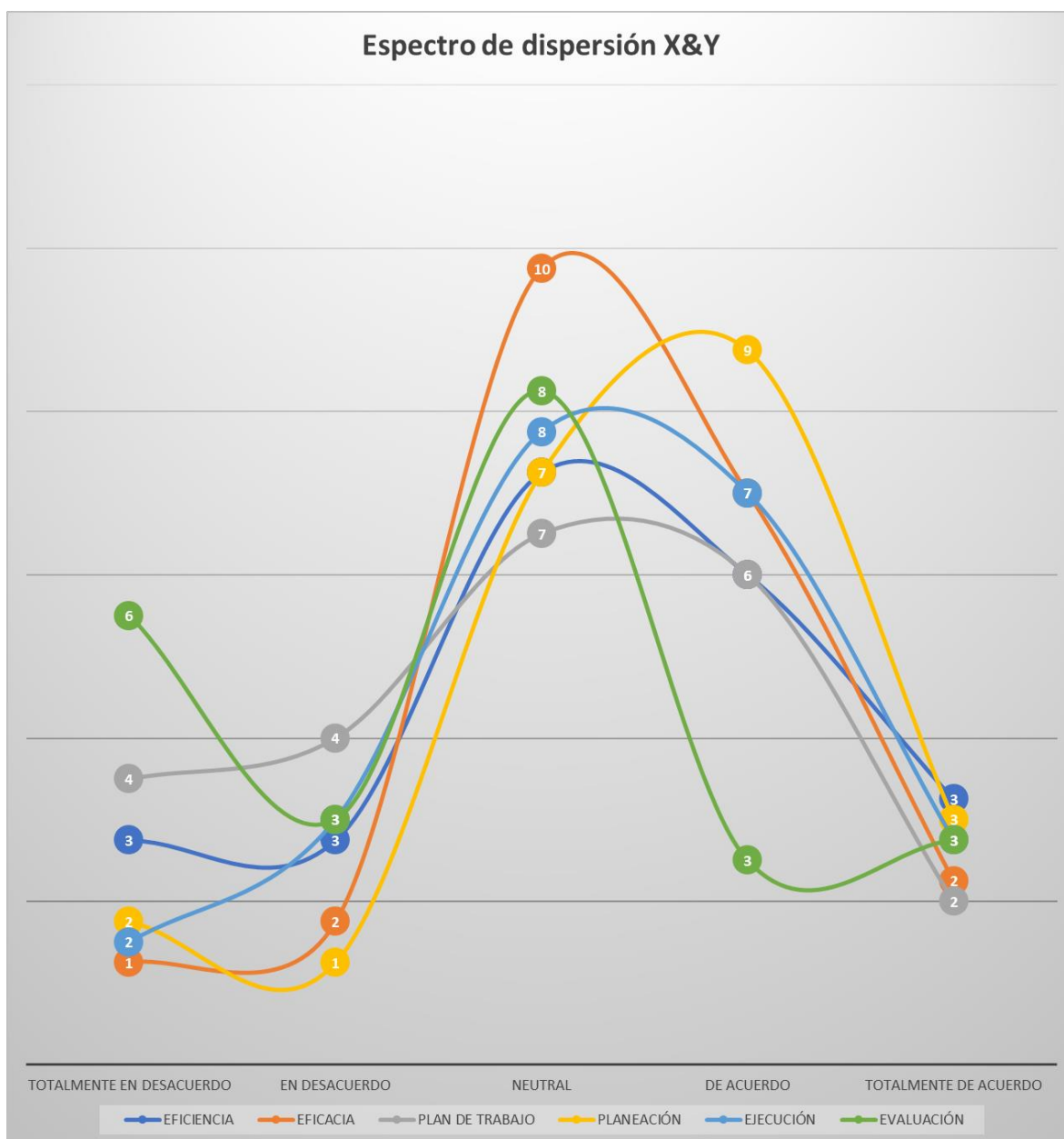
El objetivo general de la investigación es identificar la influencia de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. De ese objetivo se desglosaron 6 dimensiones: eficiencia, eficacia, plan de trabajo, planeación, evaluación y ejecución, a los que, producto de la encuesta hecha a los trabajadores se consiguieron los siguientes resultados:

1. En promedio, el 33% de los encuestados percibe neutralmente una mejora en la eficiencia de los servicios municipales después de la Auditoría de Desempeño.
2. En promedio, el 44% cree de manera neutral que se ha contribuido a la eficacia en la gestión de calidad.
3. En promedio, el 30% considera neutralmente que el plan de trabajo ha aumentado la transparencia entre otros factores de la gestión de calidad.
4. En promedio, el 40% de los encuestados cree asertivamente que ha ayudado a la planeación y mejora en la gestión de calidad.
5. En promedio, el 35% opina neutralmente que la auditoría de desempeño ha sido beneficiosa para su desempeño laboral y ejecución de la gestión de calidad.
6. En promedio, el 37% percibe neutralmente su satisfacción con la evaluación actual de la gestión de calidad.

En resumen, la prevalencia de respuestas neutrales en los resultados de la encuesta se debe a la falta de claridad en la percepción de la influencia de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad, posiblemente debido a la complejidad del tema. Además, la falta de comprensión de los procesos de auditoría puede influir en estas respuestas neutrales.

Según se puede ver en el siguiente gráfico la tendencia en general de los trabajadores es mantenerse neutrales.

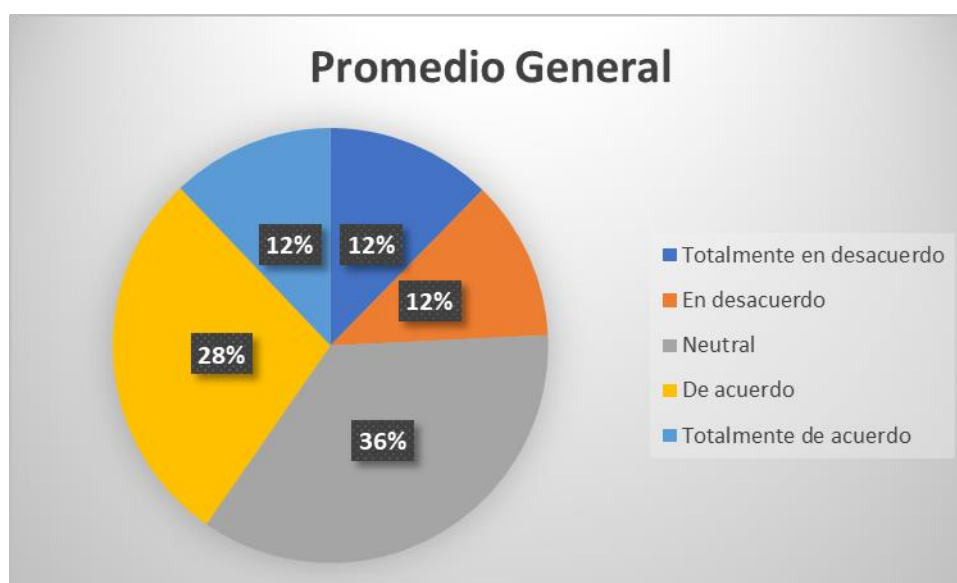
**Ilustración 31: Dispersión de las dimensiones de las variables**



Para determinar si se logró el objetivo general de la tesis, es necesario considerar la totalidad de la investigación y los resultados obtenidos en las diferentes dimensiones que se evaluaron.

Luego de considerar los resultados mixtos de las percepciones de los encuestados, con una variedad de respuestas neutrales, positivas y negativas en las diferentes dimensiones, se resume la complejidad de la influencia de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad en la municipalidad para poder identificarla:

**Ilustración 32: Resultado en promedio del Objetivo General.**



Se puede destacar que, si bien se obtuvieron respuestas neutrales en la mayoría de las dimensiones, en la dimensión de planeación se obtuvieron percepciones positivas de los encuestados, lo que indica áreas en las que la auditoría de desempeño ha tenido un impacto más claro y positivo.

En última instancia, se puede concluir que se ha avanzado en la identificación de la influencia de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad, la cual está en una fase temprana de planeación según la visión de los trabajadores de la municipalidad, pero que existen áreas de mejora y desafíos a los que se debe prestar atención.

Esto podría sugerir oportunidades para futuras investigaciones y mejoras en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Repasando los enunciados 13, 14, 15 y 16 correspondientes a la dimensión de Planeación, se puede afirmar lo siguiente:

13. Creo que se superaron los desafíos para la planeación efectiva de la gestión de calidad en la municipalidad.

- En efecto, se superaron los desafíos para la planeación efectiva de la gestión de calidad en la municipalidad.

14. Considero que la comunicación interna en la municipalidad es adecuada para promover la planeación de un sistema de gestión de calidad.

- En efecto, la comunicación interna en la municipalidad es adecuada para promover la planeación de un sistema de gestión de calidad.

15. He observado una mayor participación y colaboración entre los diferentes departamentos de la municipalidad como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad.

- En efecto, se observa una mayor participación y colaboración entre los diferentes departamentos de la municipalidad como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad.

16. Como trabajador apruebo la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad en general.

- En efecto, se aprueba la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad en general.

Ahora considerando que de las hipótesis planteadas:

H1. La eficiencia de la Auditoría de Desempeño influye significativamente en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. No se cumple (por el 33% de respuestas neutrales). Así como la;

H2. La eficacia de la Auditoría de Desempeño influye significativamente en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. No se cumple (por el 44% de respuestas neutrales). Considerando igual que la;

H3. El plan de trabajo de la Auditoría de Desempeño influye significativamente en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. No se cumple (por el 30% de respuestas neutrales). En cambio, la;

H4. La auditoría de desempeño influye significativamente en la planeación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022. Se cumple (por el 40% de respuestas asertivas). Siendo luego que la;

H5. La auditoría de desempeño influye significativamente en la ejecución de Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022. No se cumple (por el 35% de respuestas neutrales). Así como;

H6. La auditoría de desempeño influye significativamente en la evaluación de la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022. No se cumple (por el 37% de respuestas neutrales). Se concluye que:

**La auditoría de desempeño influye significativamente en la planeación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022.**

Para comparar nuestros resultados con los resultados de los estudios mencionados en los antecedentes, es importante identificar similitudes y diferencias en las conclusiones alcanzadas. Aquí hay una comparación basada en nuestras conclusiones y los antecedentes nacionales:

- Superación de desafíos en la planeación efectiva de la gestión de calidad.
- Comunicación interna adecuada para promover la planeación del sistema de gestión de calidad.
- Mayor participación y colaboración entre departamentos como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad.
- Aprobación de la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad.

**Resultados de Illaccanqui:**

Coeficiente relevante (0.398) que indica similitud entre la auditoría de desempeño y la gestión del área administrativa.

**Resultados de García:**

Elevado nivel de consentimiento (80%) en relación con la aplicación de la auditoría orientada al desempeño.

**Resultados de Paquiyaury & Durand:**

Cifra de afinidad RHO de Spearman (0.564), lo que sugiere una correlación objetiva significativa.

**Resultados de Córdova & Gamero:**

Se señalan problemas significativos en la Cooperativa, como la falta de políticas e instrumentos internos, la operación de oficinas sin manuales de procedimientos y otros problemas administrativos.

### **Resultados de Valencia:**

Un alto porcentaje (84%) concuerda en que la auditoría interna proporcionará seguridad y mando en instituciones de instrucción práctica laboral.

Nuestros resultados se centran en la gestión de calidad en una municipalidad y resaltan aspectos como la planeación, comunicación y colaboración, además de la aprobación de servicios.

Los resultados de los otros estudios son variados y se relacionan con temas específicos como la similitud entre auditoría de desempeño y gestión administrativa, el consentimiento en la aplicación de la auditoría de desempeño, la correlación objetiva entre las variables, problemas en las organizaciones y la percepción de seguridad y mando en instituciones.

En general, nuestros resultados están más relacionados con la gestión de calidad en el contexto de una municipalidad, mientras que los otros estudios también abordan temas específicos relacionados con auditoría y otros aspectos administrativos en sus respectivas áreas de estudio.

Se encuentran algunas similitudes en términos de importancia de la planificación y la colaboración, pero las áreas y enfoques de los estudios son diferentes.

Para determinar si coinciden en algo, es importante identificar áreas específicas de superposición o paralelismo en las conclusiones o hallazgos de los estudios. En este caso, parece que los estudios mencionados son más específicos en sus enfoques, mientras que nuestros resultados son más amplios en términos de gestión de calidad municipal.

Considerando los demás estudios se puede concluir que existe un interés común en este tema y que varias investigaciones están abordando aspectos diferentes de la auditoría de desempeño en diversos contextos, ya sea en municipalidades, instituciones educativas u otras organizaciones. Esto sugiere la importancia general de la gestión de calidad como un área de estudio y aplicación.

Sin embargo, aunque todos en esencia comparten el mismo objetivo general, es importante destacar que cada estudio aborda aspectos específicos dentro de la gestión de calidad y utiliza diferentes metodologías, contextos y enfoques. Por lo tanto, las conclusiones de cada estudio pueden ser específicas de su contexto y no necesariamente aplicables directamente a otros contextos.

## VI. CONCLUSIONES

1. En promedio, el 33% de los encuestados percibe neutralmente una mejora en la eficiencia de los servicios municipales después de la auditoría de desempeño, desmintiendo la hipótesis número 1: “La eficiencia de la Auditoría de Desempeño influye significativamente en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022”, manifestando el bajo nivel de eficiencia y permitiendo identificar su deficiente influencia como parte de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
2. En promedio, el 44% cree de manera neutral que se ha contribuido a la eficacia en la gestión de calidad, desmintiendo la hipótesis número 2: “La eficacia de la Auditoría de Desempeño influye significativamente en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022”, manifestando el medio nivel de eficacia y permitiendo identificar su regular influencia como parte de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
3. En promedio, el 30% considera neutralmente que el plan de trabajo ha aumentado la transparencia entre otros factores de la gestión de calidad, desmintiendo la hipótesis número 3: “El plan de trabajo de la Auditoría de Desempeño influye significativamente en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022”, manifestando el bajo nivel de influencia del plan de trabajo de la auditoría de desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.



4. En promedio, el 40% de los encuestados cree asertivamente que la auditoría de desempeño ha ayudado a la planeación y mejora en la gestión de calidad, confirmando la hipótesis número 4: “La auditoría de desempeño influye significativamente en la planeación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022”, manifestando el alto nivel de planeación de la auditoría de desempeño y permitiendo identificar su influencia en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
5. En promedio, el 35% opina neutralmente que la auditoría de desempeño ha sido beneficiosa para su desempeño laboral y ejecución de la gestión de calidad, desmintiendo la hipótesis número 5: “La auditoría de desempeño influye significativamente en la ejecución de Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022”, manifestando el bajo nivel de influencia de la auditoría de desempeño en la ejecución del sistema de gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
6. En promedio, el 37% percibe neutralmente su satisfacción con la evaluación actual de la gestión de calidad, desmintiendo la hipótesis número 6: “La auditoría de desempeño influye significativamente en la evaluación de la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022”, manifestando el bajo nivel de influencia de la auditoría de desempeño en la evaluación del sistema de gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Dado que un porcentaje significativo de encuestados, percibe una mejora neutral en la eficiencia de los servicios municipales después de la auditoría de desempeño, se recomienda que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto identifique y aborde los aspectos que están obstaculizando la eficiencia en sus servicios públicos.
2. Considerando que un porcentaje considerable de encuestados, tiene una percepción neutral sobre la contribución a la eficacia en la gestión de calidad, es fundamental que la Municipalidad se enfoque en mejorar la eficacia de sus operaciones y procesos para lograr una gestión más efectiva.
3. Dado que un número notable de encuestados, considera neutralmente que el plan de trabajo no ha mejorado la transparencia, se recomienda que se revisen y ajusten los procesos y planes de trabajo relacionados con la auditoría de desempeño para aumentar la transparencia en la gestión de calidad.
4. Considerando que un porcentaje significativo de encuestados, cree asertivamente que la auditoría de desempeño ha ayudado a la planeación y mejora en la gestión de calidad, es aconsejable que la Municipalidad continúe fortaleciendo y promoviendo la planificación a través de la auditoría de desempeño.
5. Dado que un porcentaje notable de encuestados, percibe neutralmente que la auditoría de desempeño no ha beneficiado su desempeño laboral y la ejecución de la gestión de calidad, se recomienda que se evalúen y ajusten los procesos para garantizar un impacto más positivo en el desempeño y ejecución.
6. Considerando que un porcentaje significativo de encuestados, tiene una percepción neutral de su satisfacción con la evaluación actual de la gestión de calidad, se sugiere que la Municipalidad revise y mejore los procesos de evaluación y comunicación para aumentar la satisfacción y la efectividad de la gestión de calidad.

## Referencias

- Antúnez. (2022). *LA AUDITORÍA PÚBLICA CON ENFOQUE AMBIENTAL Y EL TRIBUTOS AMBIENTALES: APLICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN EN CUBA*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.cu/sites/default/files/investigacion/2022-08/Auditoria-publica-enfoque-ambiental-cuba.pdf>
- Bala, Rashid, & Aliyu. (2020). *THE IMPACT OF AUDIT QUALITY ON THE FINANCIAL PERFORMANCE OF LISTED COMPANIES NIGERIA*. Obtenido de <https://tinyurl.com/35t8xawp>
- Barrantes. (2016). *Investigación: un camino al conocimiento*. Obtenido de <https://editorial.uned.ac.cr/book/U08167>
- Briceño. (2021). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.euston96.com/gestion-de-la-calidad/>
- Castillo, & Chura. (2020). *La auditoría de desempeño y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Kelluyo, 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65239/Castillo\\_ULR-Chura\\_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65239/Castillo_ULR-Chura_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cervantes. (2019). *System of Procedures for conducting Performance Audits in the Coffee Processing Company*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/pdf/eds/v22n79/en\\_1729-8091-eds-22-79-244.pdf](http://scielo.sld.cu/pdf/eds/v22n79/en_1729-8091-eds-22-79-244.pdf)
- Contraloría General de la República. (2021). *Auditoría Financiera Gubernamental*. Obtenido de [https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control\\_posterior/Texto\\_Integrado\\_de\\_la\\_Directiva\\_Auditoria\\_Financiera\\_Gubernamental\\_25.02.2021.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control_posterior/Texto_Integrado_de_la_Directiva_Auditoria_Financiera_Gubernamental_25.02.2021.pdf)
- Contraloría General de la República. (2021). *Manual de Auditoría de Cumplimiento*. Obtenido de [https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control\\_posterior/Version\\_integrada\\_del\\_Manual\\_de\\_Auditoria\\_de\\_Cumplimiento-MAC.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control_posterior/Version_integrada_del_Manual_de_Auditoria_de_Cumplimiento-MAC.pdf)

Contraloría General de la República. (2022). *Auditoría de Cumplimiento*. Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2715830/Resoluci%C3%B3n%20de%20Contralor%C3%ADa%20N%C2%BA%20001-2022-CG.pdf.pdf>

Contraloría General de la República. (2022). *Resolución de Contraloría N°002-2022: Auditoría de desempeño y Manual de Auditoría de desempeño*. Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2717969/Resoluci%C3%B3n%20de%20Contralor%C3%ADa%20N%C2%BA%20002-2022-CG.pdf.pdf>

Contraloría General de la Republica de Colombia. (2019). *Guías de Auditoría en el marco de las Normas ISSAI*. Obtenido de <https://www.contraloria.gov.co/web/guest/guia-de-auditoria-en-el-marco-de-normas-issai/3.-guia-de-auditoria-de-desempeno>

Córdova, & Gamero. (2020). *La Auditoría de gestión como herramienta para el diseño de estrategias que permitan mejorar la gestión de la cooperativa Agraria san pedro de los incas Ltda. Periodo 2018*. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1813/TESIS%20-%20DIOS%20Y%20SANCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CTMA consultores. (2021). *Objetivo de la Norma ISO 9001*. Obtenido de <https://ctmaconsultores.com/objetivo-iso-9001/>

Domokos, & Weltherné. (2020). *Audit Performance Measurement Model and the Main Areas of Performance Management*. Obtenido de [http://real.mtak.hu/106605/1/A\\_Domokos\\_Wertherne\\_2020\\_KSZ.pdf](http://real.mtak.hu/106605/1/A_Domokos_Wertherne_2020_KSZ.pdf)

Emelyanenkova. (2021). *Audit quality, board committees and corporate performance: a study of Russian public companies*. Obtenido de [https://dspace.spbu.ru/bitstream/11701/30043/1/Emelyanenkova\\_Master\\_Thesis.pdf](https://dspace.spbu.ru/bitstream/11701/30043/1/Emelyanenkova_Master_Thesis.pdf)

Ezejiófor, & Okolocha. (2020). *EFFECT OF INTERNAL AUDIT FUNCTION ON FINANCIAL PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS IN NIGERIA*. Obtenido de <https://tinyurl.com/44hez847>

- García. (2019). *LA AUDITORIA DE DESEMPEÑO Y SU RELACION CON LA EVALUACION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LALAQUIZ 2017*. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1479/CCF-GAR-CAS-2019.pdf>
- Gobierno del Perú. (2021). *NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES Y EMPRESAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Obtenido de [https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca\\_ins/gestion\\_calidad/006.%20NTR.001.2021%20gesti%C3%B3n%20de%20reclamos.pdf](https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/gestion_calidad/006.%20NTR.001.2021%20gesti%C3%B3n%20de%20reclamos.pdf)
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. Obtenido de [https://www.academia.edu/36971355/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_SEXTA\\_EDICION\\_HDZ\\_FDZ\\_BAPTISTA\\_pdf](https://www.academia.edu/36971355/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_SEXTA_EDICION_HDZ_FDZ_BAPTISTA_pdf)
- Illaccanqui. (2022). *La auditoría de desempeño y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho 2021*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104669/Illaccanqui\\_BMB-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104669/Illaccanqui_BMB-SD.pdf)
- International Organization for Standardization. (2023). *ISO 9001*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>
- Intosai Development Initiative. (2020). *ISSAI de Auditoría Financiera: Manual de Implementación*. Obtenido de <https://www.idi.no/elibrary/professionalsais/issai-implementation-handbooks/handbooks-en-espanol/1169-manual-de-implementacion-de-las-issai-de-auditoria-financiera-version-1-espanol-revision-ligera-diciembre-2020/file>
- Karim, Syamsuddin, Jumarding, & Amrullah. (2022). *The Effect of Gender Independence and Leadership Style on Audit Quality in Makassar Public Accounting Offices*. Obtenido de <https://ijssrr.com/journal/article/view/341/313>

- Kooli. (2019). *Governing and managing higher education institutions: The quality audit contributions*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0149718919302447>
- Lopez, Aquije, Edilberto, Guzmán, Vásquez, & Mavila. (2021). *La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1145>
- Marcial. (2020). *AUDITORÍA DE DESEMPEÑO DENTRO DEL ÁMBITO DEL HONORABLE TRIBUNAL DE CUENTAS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES*. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/127988/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/127988/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paquiyauri, & Durand. (2022). *Auditoría de Desempeño y Gestión en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018*. Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4336/T037\\_40441334\\_T.pdf](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4336/T037_40441334_T.pdf)
- Paredes. (2019). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6166/Jackelyn\\_Informe\\_Titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6166/Jackelyn_Informe_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiroga, & Mojica. (2020). *Herramienta para la medición del desempeño de los requisitos del sistema de gestión de calidad, considerando criterios normativos ISO*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/30018/2020juanquiroyga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santa, & Oliva. (2021). *Auditoría Operativa: Instrumento para lograr la eficiencia*. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4511/1/TIB\\_SantaCruzCarrabajalNora.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4511/1/TIB_SantaCruzCarrabajalNora.pdf)
- Universidad para la Cooperación Internacional. (2023). *Producción Limpia: Principios y Herramientas*. Obtenido de

[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA4/4.4\\_Auditorías\\_ambientales.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA4/4.4_Auditorías_ambientales.pdf)

Valencia. (2019). *La auditoría interna y la efectividad del control y la gestión en las entidades de formación técnico profesional para actividades empresarial de Lima metropolitana*. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2641/VALENCIA%20%20SOSA%20%20MART%c3%8dN%20%20ALFREDO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valenzuela. (2019). *Auditoría al desempeño: Evolución y relevancia en el ámbito estatal*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/339707498\\_Auditoría\\_al\\_desempeno\\_Evolucion\\_y\\_relevancia\\_en\\_el\\_ambito\\_estatal](https://www.researchgate.net/publication/339707498_Auditoría_al_desempeno_Evolucion_y_relevancia_en_el_ambito_estatal)

Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo. (2022). *Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo Ver. 01-2022*. Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>

## Anexos

### Anexo 01

#### Carta de Aceptación de la Municipalidad



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
**MARISCAL NIETO**  
SUB GERENCIA DE PERSONAL  
Y BIENESTAR SOCIAL

**\*AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO\***



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
**MARISCAL NIETO**  
*¡Bienestar para todos!*

Moquegua, 30 de junio del 2023.

Señor(es):

**MASHIEL KARELIN AMPUERO JUAREZ**

**SERGIO BRAYN CARRILLO FLORES**

Presente.-

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN.**

**REFERENCIA: SOLICITUD S/N**

Mediante el presente tengo a bien dirigirme a usted, para expresarle un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto y el mío propio, así mismo en atención al documento de la referencia mediante el cual se solicita permiso para la ejecución del Proyecto de Investigación de CONTABILIDAD.

Al respecto debo comunicar que su solicitud ha sido aceptada, en tal sentido cuenta con la **AUTORIZACION** correspondiente a fin de que pueda realizar el trabajo de investigación sobre; ("AUDITORIA DE DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2022").

Sin otro particular, me despido de Usted no sin antes expresar mis sentimientos de mi especial consideración especial.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO  
MOQUEGUA

*Mgr. Abg. Juan Luis Morón Pinto*  
SUB GERENTE DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL



## Anexo 02

### Validación de instrumentos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Uriol Gonzales, Jhimy Franklin
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Auditoría (X)              Gestión Pública ( )
	Educativa ( )              Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	AUDITORÍA
<b>Institución donde labora:</b>	SISCONT TECNOLOGIA INFORMATICA E.I.R.L.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	

2. **Propósito de la evaluación:**  
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de Intervalos
<b>Autor:</b>	Rensis Likert
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Formulario Virtual de Google
<b>Tiempo de aplicación:</b>	05 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
<b>Significación:</b>	Existen 2 variables, las cuales se desglosan en 3 dimensiones, que serán evaluadas por medio de 4 indicadores.



**4. Soporte teórico**

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Auditoría de Desempeño	Eficiencia	Cumplimiento adecuado de los objetivos gastando menos recursos.
	Eficacia	Cumplimiento adecuado de los objetivos trazados.
	Plan de Trabajo	Esquema organizado que consiste en los pasos a seguir para la correcta auditoría.
Gestión de Calidad	Planeación	Etapa anticipada donde se determinan a grandes rasgos para cumplir con las necesidades globales.
	Ejecución	Fase de acción.
	Evaluación	Herramienta de gestión que permite conocer que mejorar en los procesos.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad elaborado por Ampuero Juárez, Mashiel Karelin y Carrillo Flores, Sergio Brayn, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Primera dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia de la Eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de familiarización con la eficiencia	1. Estás familiarizado con la eficiencia en el proceso de auditoría de desempeño en la municipalidad	4	4	4	
2. Nivel de participación en la ADD.	2. Has participado en una auditoría de desempeño en los últimos 12 meses	4	4	4	
3. Nivel de contribución al grado de eficiencia.	3. Consideras que la auditoría de desempeño ha contribuido a mejorar la eficiencia en la municipalidad	4	4	4	
4. Nivel de beneficios de la ADD.	4. Crees que existen beneficios de la auditoría de desempeño en términos de eficiencia	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Segunda dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia de la Eficacia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Grado de comunicación entre ADD y GDC.	5. Existe una comunicación efectiva entre el departamento de auditoría de desempeño y los responsables de la gestión de calidad	4	4	4	
2. Nivel de cambios en la eficacia	6. Has observado cambios o mejoras específicas en la eficacia del sistema de gestión de calidad como resultado de la auditoría de desempeño	4	4	4	
3. Nivel de influencia de la ADD en la eficacia.	7. Consideras que la auditoría de desempeño ha influido en la eficacia del sistema de gestión de calidad	4	4	4	
4. Nivel de influencia de la GDC en la eficacia.	8. Consideras que la gestión de calidad ha influido en la eficacia de los procesos en la municipalidad	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Tercera dimensión: Plan de Trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia del Plan de Trabajo de la Auditoría de Desempeño.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de capacitación sobre el plan de trabajo del ADD.	9. Has recibido capacitación o formación relacionada con el plan de trabajo producido de la auditoría	4	4	4	
2. Nivel de Satisfacción de los ciudadanos.	10. Has notado una mejora en la satisfacción de los ciudadanos o usuarios de los servicios municipales como resultado del cumplimiento del plan de trabajo	4	4	4	
3. Nivel de compromiso de la alta dirección con la ADD.	11. Percibes el compromiso de la alta dirección de la municipalidad con la auditoría de desempeño	4	4	4	
4. Nivel de transparencia en la municipalidad.	12. Crees que la implementación de la auditoría de desempeño ha contribuido a una mayor transparencia en la municipalidad	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Planeación de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de desafío en la planeación de la GDC.	13. Cree que se superaron los desafíos para la planeación efectiva de la gestión de calidad en la municipalidad.	4	4	4	
2. Nivel de comunicación interna en la municipalidad.	14. Consideras que la comunicación interna en la municipalidad es adecuada para promover la planeación de un sistema de gestión de calidad.	4	4	4	
3. Nivel de participación de los departamentos municipales.	15. Has observado una mayor participación y colaboración entre los diferentes departamentos de la municipalidad como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad.	4	4	4	
4. Nivel de calidad de los servicios.	16. Como trabajador apruebas la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad en general.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Ejecución
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Ejecución de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de mejora en la ejecución de servicios.	17. Has notado mejoras para fortalecer la ejecución de servicios en la municipalidad.	4	4	4	
2. Nivel de ayuda de la GDC en el cumplimiento de objetivos.	18. La gestión de calidad ha ayudado a la municipalidad a alcanzar sus objetivos estratégicos.	4	4	4	
3. Nivel de barreras en contra de la ejecución de la GDC.	19. Has experimentado resistencia o barreras en la ejecución del sistema de gestión de calidad en la área de trabajo.	4	4	4	
4. Nivel de mejoras en la resolución de problemas y toma de decisiones.	20. Has notado una mejora en la resolución de problemas y toma de decisiones en la municipalidad gracias al sistema de gestión de calidad.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Evaluación de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de conocimiento de la finalidad de la GDC.	21. Se le ha dado a conocer la finalidad de la auditoría del sistema de gestión de calidad.	4	4	4	
2. Nivel de conocimiento de los documentos usados en la GDC.	22. Tiene acceso a los documentos que se utilizan para aplicar en la auditoría del sistema de gestión de calidad.	4	4	4	
3. Nivel de conocimiento de las auditorías.	23. Usted tiene conocimiento de la última auditoría en la municipalidad.	4	4	4	
4. Nivel de conocimiento del área que hace las auditorías.	24. Usted conoce quiénes realizan las auditorías y los resultados que arroja.	4	4	4	



DNI: 18162935

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Huatta Parillo, Juan
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Auditoría ( )              Gestión Pública ( X ) Educativa ( )              Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	CONTABILIDAD
<b>Institución donde labora:</b>	INDEPENDIENTE/ESTUDIO CONTABLE
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de Intervalos
<b>Autor:</b>	Rensis Likert
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Formulario Virtual de Google
<b>Tiempo de aplicación:</b>	05 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
<b>Significación:</b>	Existen 2 variables, las cuales se desglosan en 3 dimensiones, que serán evaluadas por medio de 4 indicadores.

**4. Soporte teórico**

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Auditoría de Desempeño	Eficiencia	Cumplimiento adecuado de los objetivos gastando menos recursos.
	Eficacia	Cumplimiento adecuado de los objetivos trazados.
	Plan de Trabajo	Esquema organizado que consiste en los pasos a seguir para la correcta auditoría.
Gestión de Calidad	Planeación	Etapa anticipada donde se determinan a grandes rasgos para cumplir con las necesidades globales.
	Ejecución	Fase de acción.
	Evaluación	Herramienta de gestión que permite conocer que mejorar en los procesos.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad elaborado por Ampuero Juárez, Mashiel Karelin y Carrillo Flores, Sergio Brayn, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Primera dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia de la Eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de familiarización con la eficiencia.	1. Estás familiarizado con la eficiencia en el proceso de auditoría de desempeño en la municipalidad	4	4	4	
2. Nivel de participación en la ADD.	2. Has participado en una auditoría de desempeño en los últimos 12 meses	4	4	4	
3. Nivel de contribución al grado de eficiencia.	3. Consideras que la auditoría de desempeño ha contribuido a mejorar la eficiencia en la municipalidad	4	4	4	
4. Nivel de beneficios de la ADD.	4. Crees que existen beneficios de la auditoría de desempeño en términos de eficiencia.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Segunda dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia de la Eficacia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Grado de comunicación entre ADD y GDC.	5. Existe una comunicación efectiva entre el departamento de auditoría de desempeño y los responsables de la gestión de calidad	4	4	4	
2. Nivel de cambios en la eficacia.	6. Has observado cambios o mejoras específicas en la eficacia del sistema de gestión de calidad como resultado de la auditoría de desempeño	4	4	4	
3. Nivel de influencia de la ADD en la eficacia.	7. Consideras que la auditoría de desempeño ha influido en la eficacia del sistema de gestión de calidad	4	4	4	
4. Nivel de influencia de la GDC en la eficacia.	8. Consideras que la gestión de calidad ha influido en la eficacia de los procesos en la municipalidad	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Tercera dimensión: Plan de Trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia del Plan de Trabajo de la Auditoría de Desempeño.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de capacitación sobre el plan de trabajo del ADD.	9. Has recibido capacitación o formación relacionada con el plan de trabajo producido de la auditoría	4	4	4	
2. Nivel de Satisfacción de los ciudadanos.	10. Has notado una mejora en la satisfacción de los ciudadanos o usuarios de los servicios municipales como resultado del cumplimiento del plan de trabajo	4	4	4	
3. Nivel de compromiso de la alta dirección con la ADD.	11. Percibes el compromiso de la alta dirección de la municipalidad con la auditoría de desempeño	4	4	4	
4. Nivel de transparencia en la municipalidad.	12. Crees que la implementación de la auditoría de desempeño ha contribuido a una mayor transparencia en la municipalidad	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Planeación de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de desafío en la planeación de la GDC.	13. Crees que se superaron los desafíos para la planeación efectiva de la gestión de calidad en la municipalidad	✓	✓	✓	
2. Nivel de comunicación interna en la municipalidad.	14. Consideras que la comunicación interna en la municipalidad es adecuada para promover la planeación de un sistema de gestión de calidad.	✓	✓	✓	
3. Nivel de participación de los departamentos municipales.	15. Has observado una mayor participación y colaboración entre los diferentes departamentos de la municipalidad como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad.	✓	✓	✓	
4. Nivel de calidad de los servicios.	16. Como trabajador apruebas la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad en general.	✓	✓	✓	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Ejecución
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Ejecución de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de mejora en la ejecución de servicios.	17. Has notado mejoras para fortalecer la ejecución de servicios en la municipalidad.	✓	✓	✓	
2. Nivel de ayuda de la GDC en el cumplimiento de objetivos.	18. La gestión de calidad ha ayudado a la municipalidad a alcanzar sus objetivos estratégicos.	✓	✓	✓	
3. Nivel de barreras en contra de la ejecución de la GDC.	19. Has experimentado resistencia o barreras en la ejecución del sistema de gestión de calidad en tu área de trabajo.	✓	✓	✓	
4. Nivel de mejoras en la resolución de problemas y toma de decisiones.	20. Has notado una mejora en la resolución de problemas y toma de decisiones en la municipalidad gracias al sistema de gestión de calidad.	✓	✓	✓	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Evaluación de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de conocimiento de la finalidad de la GDC.	21. Se le ha dado a conocer la finalidad de la auditoría del sistema de gestión de calidad.	✓	✓	✓	
2. Nivel de conocimiento de los documentos usados en la GDC.	22. Tiene acceso a los documentos que se utilizan para aplicar en la auditoría del sistema de gestión de calidad.	✓	✓	✓	
3. Nivel de conocimiento de las auditorías.	23. Usted tiene conocimiento de la última auditoría en la municipalidad.	✓	✓	✓	
4. Nivel de conocimiento del área que hace las auditorías.	24. Usted conoce quiénes realizan las auditorías y los resultados que arroja.	✓	✓	✓	



DNI: 07210654

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Urrutia Flores, Manuel
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Auditoría ( X )              Gestión Pública ( ) Educativa ( )              Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	AUDITORIA
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de Intervalos
<b>Autor:</b>	Rensis Likert
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Formulario Virtual de Google
<b>Tiempo de aplicación:</b>	05 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
<b>Significación:</b>	Existen 2 variables, las cuales se desglosan en 3 dimensiones, que serán evaluadas por medio de 4 indicadores.

**4. Soporte teórico**

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Auditoría de Desempeño	Eficiencia	Cumplimiento adecuado de los objetivos gastando menos recursos.
	Eficacia	Cumplimiento adecuado de los objetivos trazados.
	Plan de Trabajo	Esquema organizado que consiste en los pasos a seguir para la correcta auditoría.
Gestión de Calidad	Planeación	Etapa anticipada donde se determinan a grandes rasgos para cumplir con las necesidades globales.
	Ejecución	Fase de acción.
	Evaluación	Herramienta de gestión que permite conocer que mejorar en los procesos.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad elaborado por Ampuero Juárez, Mashiel Karelin y Carrillo Flores, Sergio Brayn, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Primera dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia de la Eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de familiarización con la eficiencia.	1. Estás familiarizado/a con la eficiencia en el proceso de auditoría de desempeño en la municipalidad.	4	4	4	
2. Nivel de participación en la ADD.	2. Has participado en una auditoría de desempeño en los últimos 12 meses.	4	4	4	
3. Nivel de contribución al grado de eficiencia.	3. Consideras que la auditoría de desempeño ha contribuido a mejorar la eficiencia en la municipalidad.	4	4	4	
4. Nivel de beneficios de la ADD.	4. Crees que existen beneficios de la auditoría de desempeño en términos de eficiencia.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Segunda dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia de la Eficacia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Grado de comunicación entre ADD y GDC.	5. Existe una comunicación efectiva entre el departamento de auditoría de desempeño y los responsables de la gestión de calidad.	4	4	4	
2. Nivel de cambios en la eficacia.	6. Has observado cambios o mejoras específicas en la eficacia del sistema de gestión de calidad como resultado de la auditoría de desempeño.	4	4	4	
3. Nivel de influencia de la ADD en la eficacia.	7. Consideras que la auditoría de desempeño ha influido en la eficacia del sistema de gestión de calidad.	4	4	4	
4. Nivel de influencia de la GDC en la eficacia.	8. Consideras que la gestión de calidad ha influido en la eficacia de los procesos en la municipalidad.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Tercera dimensión: Plan de Trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia del Plan de Trabajo de la Auditoría de Desempeño.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de capacitación sobre el plan de trabajo del ADD.	9. Has recibido capacitación o formación relacionada con el plan de trabajo producido de la auditoría.	4	4	4	
2. Nivel de Satisfacción de los ciudadanos.	10. Has notado una mejora en la satisfacción de los ciudadanos o usuarios de los servicios municipales como resultado del cumplimiento del plan de trabajo.	4	4	4	
3. Nivel de compromiso de la alta dirección con la ADD.	11. Percibes el compromiso de la alta dirección de la municipalidad con la auditoría de desempeño.	4	4	4	
4. Nivel de transparencia en la municipalidad.	12. Crees que la implementación de la auditoría de desempeño ha contribuido a una mayor transparencia en la municipalidad.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Planeación de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de desafío en la planeación de la GDC.	13. Crees que se superaron los desafíos para la planeación efectiva de la gestión de calidad en la municipalidad.	4	4	4	
2. Nivel de comunicación interna en la municipalidad.	14. Consideras que la comunicación interna en la municipalidad es adecuada para promover la planeación de un sistema de gestión de calidad.	4	4	4	
3. Nivel de participación de los departamentos municipales.	15. Has observado una mayor participación y colaboración entre los diferentes departamentos de la municipalidad como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad.	4	4	4	
4. Nivel de calidad de los servicios.	16. Como trabajador apruebas la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad en general.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

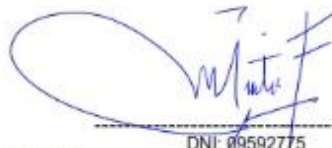
- Cuarta dimensión: Ejecución
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Ejecución de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de mejora en la ejecución de servicios.	17. Has notado mejoras para fortalecer la ejecución de servicios en la municipalidad.	4	4	4	
2. Nivel de ayuda de la GDC en el cumplimiento de objetivos.	18. La gestión de calidad ha ayudado a la municipalidad a alcanzar sus objetivos estratégicos.	4	4	4	
3. Nivel de barreras en contra de la ejecución de la GDC.	19. Has experimentado resistencia o barreras en la ejecución del sistema de gestión de calidad en tu área de trabajo.	4	4	4	
4. Nivel de mejoras en la resolución de problemas y toma de decisiones.	20. Has notado una mejora en la resolución de problemas y toma de decisiones en la municipalidad gracias al sistema de gestión de calidad.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Evaluación de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de conocimiento de la finalidad de la GDC.	21. Se le ha dado a conocer la finalidad de la auditoría del sistema de gestión de calidad.	4	4	4	
2. Nivel de conocimiento de los documentos usados en la GDC.	22. Tiene acceso a los documentos que se utilizan para aplicar en la auditoría del sistema de gestión de calidad.	4	4	4	
3. Nivel de conocimiento de las auditorías.	23. Usted tiene conocimiento de la última auditoría en la municipalidad.	4	4	4	
4. Nivel de conocimiento del área que hace las auditorías.	24. Usted conoce quiénes realizan las auditorías y los resultados que arroja.	4	4	4	



DNI: 09592775

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Jarro Mamani, Alberto Juan
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor                      ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Auditoría ( )                      Gestión Pública                      (X ) Educativa ( )                      Organizacional                      ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN PÚBLICA
<b>Institución donde labora:</b>	DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE MOQUEGUA
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala de Intervalos
Autor:	Rensis Likert
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Formulario Virtual de Google
Tiempo de aplicación:	05 minutos
Ámbito de aplicación:	A los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Significación:	Existen 2 variables, las cuales se desglosan en 3 dimensiones, que serán evaluadas por medio de 4 indicadores.



**4. Soporte teórico**

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Auditoría de Desempeño	Eficiencia	Cumplimiento adecuado de los objetivos gastando menos recursos.
	Eficacia	Cumplimiento adecuado de los objetivos trazados.
	Plan de Trabajo	Esquema organizado que consiste en los pasos a seguir para la correcta auditoría.
Gestión de Calidad	Planeación	Etapa anticipada donde se determinan a grandes rasgos para cumplir con las necesidades globales.
	Ejecución	Fase de acción.
	Evaluación	Herramienta de gestión que permite conocer que mejorar en los procesos.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad elaborado por Ampuero Juárez, Mashiel Karelin y Carrillo Flores, Sergio Brayn, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Primera dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia de la Eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de familiarización con la eficiencia.	1. Está familiarizado con la eficiencia en el proceso de auditoría de desempeño en la municipalidad	✓	✓	✓	
2. Nivel de participación en la ADD.	2. Has participado en una auditoría de desempeño en los últimos 12 meses	✓	✓	✓	
3. Nivel de contribución al grado de eficiencia.	3. Consideras que la auditoría de desempeño ha contribuido a mejorar la eficiencia en la municipalidad	✓	✓	✓	
4. Nivel de beneficios de la ADD.	4. Crees que existen beneficios de la auditoría de desempeño en términos de eficiencia	✓	✓	✓	

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Segunda dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia de la Eficacia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Grado de comunicación entre ADD y GDC.	5. Existe una comunicación efectiva entre el departamento de auditoría de desempeño y los responsables de la gestión de calidad	✓	✓	✓	
2. Nivel de cambios en la eficacia.	6. Has observado cambios o mejoras específicas en la eficacia del sistema de gestión de calidad como resultado de la auditoría de desempeño	✓	✓	✓	
3. Nivel de influencia de la ADD en la eficacia.	7. Consideras que la auditoría de desempeño ha influido en la eficacia del sistema de gestión de calidad	✓	✓	✓	
4. Nivel de influencia de la GDC en la eficacia.	8. Consideras que la gestión de calidad ha influido en la eficacia de los procesos en la municipalidad	✓	✓	✓	

**Dimensiones del instrumento: Auditoría de Desempeño**

- Tercera dimensión: Plan de Trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de influencia del Plan de Trabajo de la Auditoría de Desempeño.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de capacitación sobre el plan de trabajo del ADD.	9. Has recibido capacitación o formación relacionada con el plan de trabajo producto de la auditoría	✓	✓	✓	
2. Nivel de Satisfacción de los ciudadanos.	10. Has notado una mejora en la satisfacción de los ciudadanos o usuarios de los servicios municipales como resultado del cumplimiento del plan de trabajo	✓	✓	✓	
3. Nivel de compromiso de la alta dirección con la ADD.	11. Percibes el compromiso de la alta dirección de la municipalidad con la auditoría de desempeño	✓	✓	✓	
4. Nivel de transparencia en la municipalidad.	12. Crees que la implementación de la auditoría de desempeño ha contribuido a una mayor transparencia en la municipalidad	✓	✓	✓	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Planeación de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de desafío en la planeación de la GDC.	13. Crees que se superaron los desafíos para la planeación efectiva de la gestión de calidad en la municipalidad	4	4	4	
2. Nivel de comunicación interna en la municipalidad.	14. Consideras que la comunicación interna en la municipalidad es adecuada para promover la planeación de un sistema de gestión de calidad	4	4	4	
3. Nivel de participación de los departamentos municipales.	15. Has observado una mayor participación y colaboración entre los diferentes departamentos de la municipalidad como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad	4	4	4	
4. Nivel de calidad de los servicios.	16. Como trabajador apruebas la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad en general	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

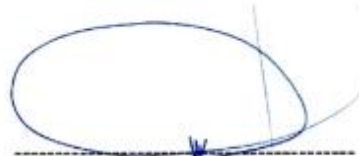
- Cuarta dimensión: Ejecución
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Ejecución de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de mejora en la ejecución de servicios	17. Has notado mejoras para fortalecer la ejecución de servicios en la municipalidad	4	4	4	
2. Nivel de ayuda de la GDC en el cumplimiento de objetivos.	18. La gestión de calidad ha ayudado a la municipalidad a alcanzar sus objetivos estratégicos	4	4	4	
3. Nivel de barreras en contra de la ejecución de la GDC.	19. Has experimentado resistencia o barreras en la ejecución del sistema de gestión de calidad en tu área de trabajo	4	4	4	
4. Nivel de mejoras en la resolución de problemas y toma de decisiones.	20. Has notado una mejora en la resolución de problemas y toma de decisiones en la municipalidad gracias al sistema de gestión de calidad	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Gestión de Calidad**

- Cuarta dimensión: Evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de Evaluación de la Gestión de Calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Nivel de conocimiento de la finalidad de la GDC.	21. Se le ha dado a conocer la finalidad de la auditoría del sistema de gestión de calidad	4	4	4	
2. Nivel de conocimiento de los documentos usados en la GDC.	22. Tiene acceso a los documentos que se utilizan para aplicar en la auditoría del sistema de gestión de calidad	4	4	4	
3. Nivel de conocimiento de las auditorías.	23. Usted tiene conocimiento de la última auditoría en la municipalidad	4	4	4	
4. Nivel de conocimiento del área que hace las auditorías.	24. Usted conoce quiénes realizan las auditorías y los resultados que arroja	4	4	4	



DNI: 04406331

## Anexo 03: Consentimiento Informado (Ejemplo)



### Anexo 3

#### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **Auditoría de Desempeño en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022**

Investigador (a) (es): MASHIEL KARELIN AMPUERO JUÁREZ y SERGIO BRAYN CARRILLO FLORES.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Auditoría de Desempeño en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022**”, cuyo objetivo es **Identificar en cuánto influye la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la carrera profesional **Contabilidad**, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución **Municipalidad Provincial Mariscal Nieto**.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿En cuánto influye la Auditoría de desempeño en la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “**Auditoría de Desempeño en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022**”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05. minutos y se realizará en el ambiente de las oficinas de la institución **Municipalidad Provincial Mariscal Nieto** Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Ampuero Juárez Mashiel Karelin, Carrilo Flores Sergio Brayn email: [mashielampuerojuarez23@gmail.com](mailto:mashielampuerojuarez23@gmail.com) , [sergiobcf98@gmail.com](mailto:sergiobcf98@gmail.com) y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Alcántara Molina Carlos Jesús email: [amolnaci@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amolnaci@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jazmin Fernanda Marona Aquima

DNI: 72951469

Fecha y hora: 26/08/2023 - 21:53



*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Otros anexos

### Cartas de Presentación de los autores



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL  
DESARROLLO"

TRUJILLO, 05 de mayo del 2023

Señor(a)  
**CPC. CARLOS ALBERTO PONCE ZAMBRANO**  
**GERENTE MUNICIPAL**  
**Calle Ancash N° 275**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de CONTABILIDAD

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial TRUJILLO y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. MASHIEL KARELIN AMPUERO JUÁREZ, con DNI 71325470, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de CONTABILIDAD, pueda ejecutar su investigación titulada: **"AUDITORIA DE DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2022"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

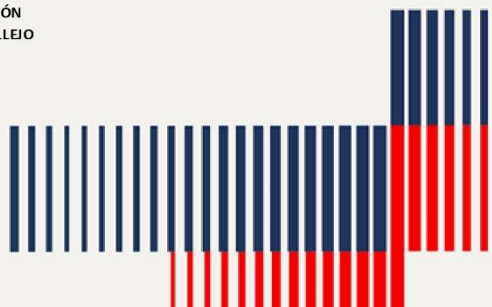
Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Dra. Esther Rosa Saenz Arenas

COORDINADORA NACIONAL CCEE  
PROGRAMA DE TITULACIÓN  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Atentamente.

[www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)





Universidad  
César Vallejo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL  
DESARROLLO"

TRUJILLO, 05 de mayo del 2023

Señor(a)  
**C.P.C. CARLOS ALBERTO PONCE ZAMBRANO**  
**GERENTE MUNICIPAL**  
**Calle Ancash 275**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de CONTABILIDAD

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial TRUJILLO y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. SERGIO BRAYN CARRILLO FLORES, con DNI 74038290, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de CONTABILIDAD, pueda ejecutar su investigación titulada: **"AUDITORIA DE DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2022"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

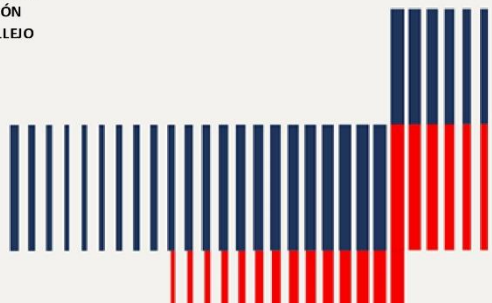
Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Dra. Esther Rosa Saenz Arenas

COORDINADORA NACIONAL CCEE  
PROGRAMA DE TITULACIÓN  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Atentamente.

[www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)





## Matriz de Consistencia<sup>1</sup>

VARIABLE	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Auditoría de Desempeño (ADD)	<p><b>Problema General:</b> ¿En cuánto influye la Auditoría de Desempeño en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿En cuánto influye la eficiencia de la Auditoría de Desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022? ¿En cuánto influye la eficacia de la Auditoría de Desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022? ¿En cuánto influye el plan de trabajo de la Auditoría de Desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Identificar en cuánto influye la auditoría de desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar en cuánto influye la eficiencia de la Auditoría de Desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. Determinar en cuánto influye la eficacia de la Auditoría de Desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. Determinar en cuánto influye el plan de trabajo de la Auditoría de Desempeño en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022.</p>	<p>La eficiencia de la Auditoría de Desempeño influye significativamente en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. La eficacia de la Auditoría de Desempeño influye significativamente en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. El plan de trabajo de la Auditoría de Desempeño influye significativamente en la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2022.</p>	<p>Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo Población: 32 trabajadores Muestra: 22 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Método de análisis: SPSS, interpretación, graficación</p>
Gestión de Calidad (GDC)	<p>¿En cuánto influye la auditoría de desempeño en la planeación de la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022? ¿En cuánto influye la auditoría de desempeño en la ejecución de Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022? ¿En cuánto influye la auditoría de desempeño en la evaluación de la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022?</p>	<p>Determinar en cuánto influye la auditoría de desempeño en la planeación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022. Determinar en cuánto influye la auditoría de desempeño en la ejecución de Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022. Determinar en cuánto influye la auditoría de desempeño en la evaluación de la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022.</p>	<p>La auditoría de desempeño influye significativamente en la planeación de la Gestión de calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022. La auditoría de desempeño influye significativamente en la ejecución de Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022. La auditoría de desempeño influye significativamente en la evaluación de la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2022.</p>	

<sup>1</sup> Fuente: Elaborado por los autores

## Matriz de Operacionalización de las Variables<sup>2</sup>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Auditoría de Desempeño (ADD)  <b>Variable Independiente</b>	Es un examen de la eficiencia, eficacia, economía y calidad en la producción y entrega de los bienes y servicios públicos (Contraloría General de la República, 2022).	La auditoría de desempeño se realiza con el fin de incrementar cambios, con la finalidad de obtener el progreso deseado, con respecto a los objetivos de la institución y/o organización donde se realiza la auditoría.	Eficiencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de familiarización con la eficiencia.</li> <li>2. Nivel de participación en la ADD.</li> <li>3. Nivel de contribución al grado de eficiencia.</li> <li>4. Nivel de beneficios de la ADD.</li> </ol>	
			Eficacia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grado de comunicación entre ADD y GDC.</li> <li>2. Nivel de cambios en la eficacia.</li> <li>3. Nivel de influencia de la ADD en la eficacia.</li> <li>4. Nivel de influencia de la GDC en la eficacia.</li> </ol>	
			Plan de Trabajo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de capacitación sobre el plan de trabajo del ADD.</li> <li>2. Nivel de Satisfacción de los ciudadanos.</li> <li>3. Nivel de compromiso de la alta dirección con la ADD.</li> <li>4. Nivel de transparencia en la municipalidad.</li> </ol>	
Gestión de Calidad (GDC)  <b>Variable Dependiente</b>	La ISO 9001 señala que la gestión de calidad es un conjunto de actividades desarrolladas para mejorar y prevenir una organización (International Organization for Standardization, 2023).	Consiste en los métodos y procedimientos que garantizan el máximo rendimiento de las operaciones que integran el mismo sistema, busca la satisfacción del cliente, traducida del ofrecimiento de bienes o servicios de alta calidad.	Planeación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de desafío en la planeación de la GDC.</li> <li>2. Nivel de comunicación interna en la municipalidad.</li> <li>3. Nivel de participación de los departamentos municipales.</li> <li>4. Nivel de calidad de los servicios.</li> </ol>	Escala de Intervalos
			Ejecución	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de mejora en la ejecución de servicios.</li> <li>2. Nivel de ayuda de la GDC en el cumplimiento de objetivos.</li> <li>3. Nivel de barreras en contra de la ejecución de la GDC.</li> <li>4. Nivel de mejoras en la resolución de problemas y toma de decisiones.</li> </ol>	
			Evaluación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de conocimiento de la finalidad de la GDC.</li> <li>2. Nivel de conocimiento de los documentos usados en la GDC.</li> <li>3. Nivel de conocimiento de las auditorías.</li> <li>4. Nivel de conocimiento del área que hace las auditorías.</li> </ol>	

<sup>2</sup> Fuente: Elaborado por los autores



**ENCUESTA SOBRE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2022**

**Ejecutores:** Ampuero Juárez, Mashiel Karelin.  
Carrillo Flores, Sergio Brayn.

Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Dimensión	Escala				
	1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>					
1. Estoy familiarizado/a con la eficiencia en el proceso de auditoría de desempeño en la municipalidad					
2. He participado en una auditoría de desempeño en los últimos 12 meses					
3. Considero que la auditoría de desempeño ha contribuido a mejorar la eficiencia en la municipalidad					
4. Creo que existen beneficios de la auditoría de desempeño en términos de eficiencia					
<b>Eficacia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. Existe una comunicación efectiva entre el departamento de auditoría de desempeño y los responsables de la gestión de calidad					
6. He observado cambios o mejoras específicas en la eficacia del sistema de gestión de calidad como resultado de la auditoría de desempeño					
7. Considero que la auditoría de desempeño ha influido en la eficacia del sistema de gestión de calidad					
8. Considero que la gestión de calidad ha influido en la eficacia de los procesos en la municipalidad					
<b>Plan de Trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. He recibido capacitación o formación relacionada con el plan de trabajo producto de la auditoría					

10. He notado una mejora en la satisfacción de los ciudadanos o usuarios de los servicios municipales como resultado del cumplimiento del plan de trabajo					
11. Percibo el compromiso de la alta dirección de la municipalidad con la auditoría de desempeño					
12. Creo que la implementación de la auditoría de desempeño ha contribuido a una mayor transparencia en la municipalidad					
<b>Planeación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. Creo que se superaron los desafíos para la planeación efectiva de la gestión de calidad en la municipalidad					
14. Considero que la comunicación interna en la municipalidad es adecuada para promover la planeación de un sistema de gestión de calidad					
15. He observado una mayor participación y colaboración entre los diferentes departamentos de la municipalidad como resultado de la planeación del sistema de gestión de calidad					
16. Como trabajador apruebo la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad en general					
<b>Ejecución</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17. He notado mejoras para fortalecer la ejecución de servicios en la municipalidad					
18. La gestión de calidad ha ayudado a la municipalidad a alcanzar sus objetivos estratégicos					
19. He experimentado resistencia o barreras en la ejecución del sistema de gestión de calidad en tu área de trabajo					
20. He notado una mejora en la resolución de problemas y toma de decisiones en la municipalidad gracias al sistema de gestión de calidad					
<b>Evaluación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. Se me ha dado a conocer la finalidad de la auditoría del sistema de gestión de calidad					
22. Tengo acceso a los documentos que se utilizan para aplicar en la auditoría del sistema de gestión de calidad					
23. Tengo conocimiento de la última auditoría realizada en la municipalidad					
24. Conozco quiénes realizan las auditorías y los resultados que arroja					

# Solicitud para la autorización del proyecto de investigación

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO  
SUB GERENCIA DE PERSONAS Y BIENESTAR SOCIAL  
22 JUN 2023

FOLIO	HORA	RECIBIDO
02	18:36	X

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

2322361  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO  
21 JUN 2023  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

REGISTRO	FECHA	RECIBIDO
3.59		X

SOLICITO: Permiso para realizar Proyecto de Investigación

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO  
GERENTE MUNICIPAL  
CPC CARLOS ALBERTO PONCE ZAMBRANO

Yo Mashiel Karelin Ampuero Juárez identificada con DNI N° 71325470, domiciliada en la Comité 28 CP. San Fco Mz H3 Lt.3, ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que estando realizando el taller de elaboración de tesis de la escuela académica profesional de CONTABILIDAD, Bach. Mashiel Karelin Ampuero Juárez y Sergio Brayn Carrillo Flores, con DNI (71325470, 74038290), solicitamos a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación sobre ("AUDITORIA DE DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2022") en la institución que pertenece a su digna dirección.

Adjunto:

Carta de presentación

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO  
SUB GERENCIA DE PERSONAS Y BIENESTAR SOCIAL  
22 JUN 2023

FOLIO	HORA	RECIBIDO
	14:00	X

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Moquegua, 16 de Junio del 2023

Atentamente

Mashiel Karelin Ampuero Juárez  
DNI N° 71325470

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO  
PROVIDO N° 8033  
PAPA Sec.  
PREPARAR RESPUESTA  
22 03 23

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO  
PROVEIDO N° 20937  
PAPA Sec.  
PASE A:  
1 CONOCIMIENTO  
2 ATENCIÓN  
3 INFORMAR  
4 PREPARAR RESPUESTA  
5 ACCIONES NECESARIAS  
6 ARCHIVO  
NOTA:  
2023