



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**POGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Auditoría operativa y mejora continua en gestión de la
municipalidad Provincial de Tarma, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: GRADO
ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Palomino Leon, Flormila Lucia (orcid.org/0000-0001-9184-1726)

ASESOR:

Mg Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

CO-ASESORA

Mtra Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y salud. A mis queridos padres por inculcarme un ejemplo de esfuerzo y superación profesional.

Agradecimiento

A las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo y en especial al Dr. Freddy Romani por su paciencia y los abundantes conocimientos que me ha brindado durante los años de estudio de la maestría.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla1 Niveles de las variables auditoria operativa y mejora continua.....	16
Tabla2 Correlación entre auditoria operativa y mejora continua.....	17
Tabla3 Correlación entre auditoria y planificación	18
Tabla4 Correlación auditoria operativa y productividad	19
Tabla5 Correlación entre auditoria operativa y calidad total	20
Tabla6 Prueba de confiabilidad del instrumento auditoria operativa y mejora continua.....	55
Tabla7 Nivel de la variable auditoria operativa y la dimensión planificación.....	56
Tabla8 Nivel de la variable auditoria operativa y productividad	57
Tabla9 Nivel de la variable auditoria operativa y la dimensión calidad total.....	58

Índice de figuras

Figura1 Porcentaje de las variables auditoria operativa y mejora continua	16
Figura2 Porcentaje de la variable auditoria operativa y de la dimensión planificación	56
Figura3 Porcentaje de la variable auditoria operativa y dimensión productividad	57
Figura4 Porcentaje de variable auditoria operativa y la dimensión calidad total	58

Resumen

La investigación tuvo por propósito de estudio determinar la relación entre auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad provincial de Tarma 2022, el estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo de tipo básico con diseño no experimental transversal descriptivo y correlacional. La población y muestra estuvo conformado por 50 servidores de la municipalidad provincial de Tarma a quienes se aplicó como técnica de acopio de datos encuesta a través del instrumento cuestionario. Se obtuvo por resultados para la variable auditoría operativa se obtuvo en el nivel alto 26 personas, en el nivel medio 22 personas y en el nivel bajo 2 personas frente a la variable mejora continua en el nivel alto 29, en el nivel medio 19 y en el nivel bajo 2, además de haber realizado la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva moderada entre las variables auditoría operativa y mejora continua con $Rho=0,511$ (51,1%) y $p=0,000<0,05$ (5%) con ello aceptando la hipótesis general y rechazando hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre auditoría operativa y mejora continua en la gestión de la municipalidad provincial de Tarma 2022.

Palabras claves: auditoría operativa, mejora continua, calidad total, planificación y productividad.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between operational audit and continuous improvement in management of the provincial municipality of Tarma 2022, the study was developed under the quantitative approach of basic type with non-experimental cross-sectional descriptive and correlational - causal design. The population and sample consisted of 50 servers from the provincial municipality of Tarma to whom a survey was applied as a data collection technique through the questionnaire instrument. It was obtained by results for the operational audit variable, 26 people were obtained at the high level, 22 people at the medium level and 2 people at the low level compared to the continuous improvement variable at the high level 29, at the medium level 19 and at low level 2, in addition to having performed the hypothesis test through Spearman's Rho, a moderate positive correlation was obtained between the operational audit and continuous improvement variables with $Rho=0.511$ (51.1%) and $p=0.000<0.05$ (5%) thereby accepting the general hypothesis and rejecting the null hypothesis. Concluding that there is a significant relationship between operational auditing and continuous improvement in the management of the provincial municipality of Tarma 2022.

Keywords: operational audit, continuous improvement, total quality, planning and productivity.

I. INTRODUCCIÓN

La auditoría trabaja a nivel mundial en América Latina para demostrar su desempeño y limitaciones, así como para integrar este tipo de auditoría en el marco de la reforma de la nueva administración pública. Además, pretende presentar lo que estas entidades fiscalizadoras superiores consideran buenas prácticas y sus áreas de mejora. Para ello, se realizará un análisis de la auditoría de gestión realizada por las entidades fiscalizadoras, utilizando la información que estas brindan en su sitio web oficial, para tener una idea del trabajo de las entidades fiscalizadoras superiores (EFS) latinoamericanas y comprobar si están realizando actividades de explotación y clases revisión. Este análisis se realizó para el período 2009-2011. Tras confirmar que los sitios web de estas entidades divulgan más información sobre sus controles operativos que en periodos anteriores (Castillejos, 2015).

Cada proceso de control es una secuencia definida y continua de acciones en el tiempo, agrupadas en etapas apropiadas de acuerdo con el contenido de calidad y la consistencia operativa necesaria para su implementación. Idealmente, sería deseable tener todas las opciones de acción posibles para eliminar la causa de la perturbación problemática, dando así la oportunidad al negocio de alcanzar las metas establecidas. La identificación y descripción de la situación problema proporciona una base de información inicial a partir de la cual estimar el tiempo disponible y la cantidad de recursos necesarios para tomar una decisión. Sin embargo, en la práctica, la mayoría de las veces los gerentes no cuentan con suficiente información relevante y no tienen el tiempo para identificar y evaluar cada alternativa de solución. Al mismo tiempo, es más probable que la multitud de soluciones interfiera con la administración en lugar de ayudar (Kashirskaya et al., 2020).

La actualidad del país, especialmente en el caso de instituciones privadas encargadas de la conservación de los alimentos, parece desconocer las normas y recomendaciones relacionadas con la conservación, en caso de errores, por ejemplo, una mala distribución de los productos, puede resultar en

una disminución de la calidad de estos productos por lo tanto se reducirá porque hay alimentos que se echan a perder si no se almacenan en el lugar adecuado, a la temperatura ideal. De manera similar en el gobierno y el sector público, son tratados como en las diferentes ciudades, es decir, en los almacenes, donde luego se distribuye la comida a los albergues, comedores, etc. La municipalidad provincial de Sullana abastece varios comedores públicos por consiguiente se encarga de obtener como resultados productos de proveedores que brindan productos de calidad y almacenarlos para luego ser entregados a los diferentes comedores, de esta manera beneficiar a la población de escasos recursos (Groot, 2018)

Desde el punto de vista jurídico, se fundamenta en las facultades de la constitución política del estado, como la ley de organismos de las ciudades adscritas al centro N° 27972, que regula las funciones y atribuciones generales de la misma, tales como la elaboración y aprobación de los presupuestos municipales, así como otros, en función de la capacidad de organizarse, que les correspondan. Hoy sabemos que brindar servicios de alto calidad es muy importante ya que influye a la productividad de cualquier organismo u organización a corto o largo plazo. La falta de comunicación entre las áreas que componen la comuna es otro factor desfavorable para los trámites realizados por los usuarios, lo que origina una insatisfacción debido a que pierden tiempo.

El Plan Nacional de Modernización Administrativa, cuyo objetivo preciso es asegurar la eficiencia del servicio estatal y asegurar su transparencia; claro que ese es el propósito del país; pero vamos a ver si este modelo institucional se aplica de manera que influya relación con la mejora de la calidad del servicio para todos, esa es la razón de ser de este estudio (Cognición et al., 2017).

Mencionar que también tenemos un dato problemático: Los vecinos de la localidad de Santa Rosa Huaral Lima manifestaron su frustración y disconformidad con la dirección y servicio del municipio por documentos que alguno de ellos pidió se tardó más de una semana y ningún funcionario pudo para proporcionarle información sobre un documento en particular (Olaza, 2018).

A nivel local, la municipalidad provincial de Tarma, está ubicada al centro de dicha provincia, por lo que como gobierno local está bajo la autonomía administrativa, económica, política de gestión, que le permita avanzar sus actividades en beneficio del pueblo.

La Municipalidad Provincial de Tarma (MPT) ocupó el 5° lugar en ejecución presupuestaria a nivel nacional con un 93,38% y el 1° a nivel regional Junín. La cuestionable validez de este estudio revela el concepto y la importancia de los factores clave que influyen en las variables, como en este caso, la auditoría operativa y la gestión financiera; y buscar relaciones e influencias entre ellos. Así, la primera variable dependiente es la Auditoría de Desempeño, que es una herramienta de seguimiento, medición y evaluación que actualmente se está utilizando a nivel mundial en muy diferentes campos como el empresarial; tiene como finalidad de identificar observaciones a partir de la evaluación y análisis de los procedimientos y funciones tanto de los empleados como de las áreas individuales de la empresa.

Por otro lado, tenemos la gestión financiera, que es la herramienta de trabajo diario del mercado global actual, responsable de administrar los recursos de la empresa, como ingresos y gastos, para lograr resultados favorables en términos de liquidez. y rentabilidad. Mencionar que el municipio de Comas es un gobierno local que promueve el desarrollo humano sostenible, la prestación de servicios y el ordenamiento territorial. Su misión es actuar como un grupo que promueve la participación democrática y el desarrollo local, brindando servicios de alta calidad y promoviendo el desarrollo interno de los vecinos (Ayllon, 2019).

De igual modo para Suarez (2022) La gestión financiera es un procedimiento destinado a analizar, comprender, recaudar y utilizar los recursos económicos de una empresa y hacerlo de forma sostenible y rentable en un momento determinado. En otras palabras, seguridad económica, independientemente de la aplicación o área de uso.

Así, surge el interés en el desarrollo de esta investigación, una propuesta planteando el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre auditoría operativa y mejora continua en la gestión de la MPT 2022?; Seguidamente, mencionó los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la variable auditoría operativa y las dimensiones planificación, productividad y la calidad total en gestión de la MPT 2022?.

Asimismo, La investigación encontró justificación teórica, considerando que la teoría relacionada con la auditoría operativa y la mejora continua se fortalece con los resultados y proporciona datos relevantes, confiables y actuales. Asimismo, encuentra justificación práctica en vista que la investigación podrá ser usado en el futuro como antecedente de estudio o como guía de investigación y por último se justifica en el contexto metodológico en merito a que se validaron instrumentos las mismas podrán ser adaptados y aplicados por futuros investigadores que desarrollen trabajos similares a mayor profundidad.

El objetivo general, se describe para determinar la relación que existe entre auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad provincial de Tarma 2022; por lo tanto, se menciona los siguientes objetivos específicos: Determinar cuál es la relación que existe entre la variable auditoría operativa y las dimensiones planificación, productividad y calidad total de la MPT 2022.

Por otro lado, se formuló las siguientes hipótesis: Hipótesis general, Existe relación entre auditoría operativa y verificación en la gestión de una Municipalidad provincial de Tarma. Por lo tanto, se menciona las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la variable auditoría Operativa y las dimensiones planificación, productividad y calidad total de MPT 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En esta parte se presentaron los antecedentes a nivel nacional relacionados a la investigación, citándose a Dueñas (2019), en su estudio presentó como propósito determinar si la auditoría operativa está relacionada al área de tesorería como herramienta de mejora continua en el municipio provincial de Salcahuasi, Huancavelica. El estudio resultó científico, de tipo básico correlacional, no experimental; la muestra se compuso con 30 funcionarios del municipio provincial. Se concluyó que el porcentaje de funcionarios que laboran en la provincia de Salcahuasi consideró buena la auditoría operativa en un 93%, mientras que el sector financiero se ubicó en un nivel alto (100%), por lo que la auditoría operativa como herramienta es el funcionamiento continuo para las mejoras del municipio de Salcahuasi ($p=0.02 < 0.05$).

Quispe (2017), quien desde su estudio se propuso a determinar si una auditoría en el sector financiero es un medio eficaz en la mejora continua dentro la gestión de la Junta Regional de Salud de Ayacucho. El estudio resultó cualitativo descriptivo bibliográfico, acopiándose información de tesis, textos, artículos y trabajos. Concluyendo, un 83% de funcionarios en el área de tesorería serían personal capacitado para sus puestos, por lo cual, un 90% de funcionarios considera que la auditoría operativa es una herramienta efectiva para influir en la operatividad de la Autoridad Regional de Salud de Ayacucho, y, el 83% de los residentes consideran una auditoría operativa contribuirá a la gestión efectiva de la Autoridad Regional de Salud de Ayacucho, aparte que, un 90% considera que las recomendaciones generadas por las auditorías contribuyen a la mejora continua de las instituciones.

Ore (2018), desde su estudio se propuso determinar si la auditoría en tesorería resulta una herramienta eficaz en la mejora continua de la administración del municipio provincial de Anco, en La Mar. El estudio resultó cuantitativo no experimental, documental y bibliográfico, la población se compuso con 100 funcionarios del municipio provincial de Anco, mientras que la muestra fue de 30 funcionarios públicos, empleando como técnica de acopio de datos una

entrevista. Concluyendo, las auditorías son realizadas para evaluar si las actividades derivadas de la gestión fiscal, información y operaciones financieras cumplen con las regulaciones o autoridades que rigen a la entidad auditada, sin embargo, del total de funcionarios del municipio provincial de Anco, un 27% afirma que la causa fundamental del incumplimiento de la normativa, teniendo mala auditoría, es debido a la negligencia, un 56% señala que se debe al desconocimiento, un 10% señala que es por falta de información y un 7% señala que es por otras causas.

Cordero (2017), desarrolló su estudio con el objetivo de determinar si la auditoría mejoraría la deficiencia existente en la liquidación financiera para los organismos públicos, efectuando propuestas de mejora continua en Ayacucho. El estudio empleó la revisión bibliográfica documental. Concluyendo, un 97% de funcionarios que las recomendaciones de las auditorías sirven para corregir las deficiencias en la liquidación financiera en organismos públicos, mientras que un 91% considera que las recomendaciones de proyectos de inversión pública sirven para mejorar la gestión de organismos públicos en Ayacucho.

Astorima (2017), en su estudio presentó como objetivo conocer si la auditoría resulta un instrumento que sirve para detectar el fraude y para la mejora continua en gestionar los recursos públicos en el municipio provincial de Huancasancos. El estudio resultó no experimental, empleando como población y muestra a 30 funcionarios públicos que laboran en la municipalidad provincial. Concluyendo, un 87% de funcionarios consideran que la auditoría resulta un instrumento que sirve para detectar el fraude en el municipio provincial de Huancasancos, y un 80% considera que la auditoría sirve para la mejora continua de la gestión de la municipalidad.

Seguidamente se describieron los trabajos previos desarrollados a nivel internacional relacionados a la investigación, citándose a Dinis et al. (2020), desde su estudio presentaron como objetivo evaluar el efecto de las auditorías al implementar un sistema de mejora continua en organizaciones públicas de Oporto, Portugal. Concluyendo, el sistema de mejora continua fue posible

adaptarlo y mantenerlo a lo largo de los años mediante la creación de un equipo natural, de proyecto y la cooperación entre estos, cultivando una mejora continua en las organizaciones estatales, generando que los trabajadores consideren que su proceso de trabajo mejoró de forma significativa, y se involucran más en la mejora de procesos.

Mamaile (2018), en su estudio tuvo como propósito examinar las funciones de la auditoría interna en las municipalidades de Sudáfrica, para poder evaluar sus planes operativos y mejorar las prácticas de procesos comerciales para garantizar que se cumplan las expectativas de la ciudadanía. El estudio fue cualitativo explicativo y secuencial. Concluyendo, la auditoría interna en las municipalidades de Sudáfrica evidencia que estos no cumplen con sus responsabilidades, generando opiniones de descargo de responsabilidad y reclamos por mala administración de recursos, teniendo como principal factor de la falta de progreso la supervisión inadecuada de la auditoría, teniendo personal poco capacitado y experimentado para desarrollar la supervisión necesaria.

Ujkani y Vokshi (2019), desarrollaron su investigación con el propósito de analizar las auditorías internas en los procesos de gestión para generar una sana transparencia, gestión financiera, eficiencia y eficacia en los organismos públicos. El estudio resultó descriptivo, analizándose informes anuales de auditoría en el sector público en Kosovo. Concluyendo, la implementación de reglas y procedimientos para la auditoría interna en las organizaciones presupuestarias genera su desarrollo en general, resultando importante el control financiero en los organismos públicos para el proceso de integración europea, por el cual Kosovo implementó el establecimiento del marco legal e institucional apropiado.

Ezzamouri y Hulstijn (2018), en su estudio tuvieron como objetivo principal examinar la viabilidad de la auditoría y monitoreo continuo en el sector público, específicamente en las municipalidades de los Países Bajos. El estudio fue cualitativo de caso múltiple, teniendo como población y muestra a representantes de seis municipios, aplicándoles una entrevista como técnica y una guía de entrevista como instrumento. Concluyendo, la auditoría continua es factible,

existiendo incluso la necesidad de un monitoreo continuo en los organismos públicos, específicamente en las municipalidades, donde la facilidad de adopción depende mucho de la elección en sí y cómo un municipio desea colaborar en la oferta de servicios de dominio social.

Maksymenko y Melikhova (2017) desde su investigación buscaron fundamentar las posiciones teóricas del sistema de control financiero estatal en Ucrania, analizar la actividad del servicio de auditoría estatal durante el 2017 y sugerir formas para mejorarla. El estudio resultó descriptivo. Concluyendo, los organismos estatales en Ucrania revelan una mayor atención a la organización de un sistema eficaz de control financiero de las instituciones presupuestarias, la mejora continua de los mecanismos de gestión y control de los fondos presupuestarios, lo cual permite una clara interacción y coordinación de esfuerzos de cada participante en las relaciones financieras y presupuestarias para resolver cada tarea del control de las finanzas públicas, aparte de diseñarse un control que pueda ajustarse rápida y eficazmente a solucionar los nuevos desafíos.

Se han desarrollado teorías y enfoques relacionados con la variable auditoría operativa, que es una evaluación a la organización realiza negocios con la finalidad de establecer mejoras que, podrían aumentar la eficiencia y eficacia (Motiwalla, 2023). La principal herramienta para la evaluación continua y profunda de sus operaciones internas para verificar que estén en línea con los objetivos para los cuales se estableció una entidad organizacional, como es el caso de la gestión de inventarios (Chávez et al., 2020). Las empresas pasan por muchos altibajos cuando realizan negocios o actividades, y el alcance ideal para estos negocios o actividades es realizar una actividad de auditoría operativa para evaluar los controles internos de la empresa (Ayú & Sudarmadi, 2020). Es un examen de las operaciones de una empresa, incluidas las políticas contables y las políticas operativas determinadas por la gerencia, para determinar si esas operaciones se llevan a cabo de manera eficaz, eficiente y económica (Kartikayen et al., 2020). Es un proceso sistemático para obtener y evaluar objetivamente la evidencia de las declaraciones sobre actividades y eventos, para determinar el grado de conformidad entre las declaraciones y los estándares establecidos, y

poner los resultados a disposición de los usuarios administrativos interesados (Syafullah, 2022). Desde un inicio, cuando se puso en marcha la auditoría, se limitaba a examinar los asientos contables, las colecciones y los libros se centra en observar valores exactos, letras correlacionadas con Pruebas de hechos y referencias de libros correspondientes. Para el momento. El alcance de la investigación ha crecido constantemente con el tiempo, pero muchos aún lo ven como la única herramienta para mantener la integridad y confiabilidad de los registros de una manera simple, específica y comprensible (Groot, 2018).

Una auditoría operativa incluye evaluar de maneja objetiva, constructivo, sistemático, y, profesional sobre las actividades relacionadas con los procesos de gestión de la empresa para establecer el grado de eficiencia y efectividad de la gestión y control general de los recursos mediante: política. (Iplacex, 2022).

Hoy en día, la auditoría de gestión se utiliza y aplica a escala nacional y mundial, tanto en países desarrollados como subdesarrollados; dirigido principalmente al sector comercial de la economía, teniendo en cuenta que siempre existirá el riesgo de errores en los procedimientos y funciones realizadas por los empleados, en cuanto a la necesidad de tomar acciones correctivas y minimizar el riesgo operacional en las áreas de la empresa cubre (Cuba, 2020).

La transparencia en la gestión de los fondos y bienes públicos incluye tanto la obligación de revelar información sobre las operaciones de la entidad como el derecho a acceder a esta información, a conocer y apreciar plenamente el desempeño y conducta de su gestión (Dikriansyah, 2018).

Esta sección describe teorías y enfoques relacionados con la variable de mejora continua, lo que le permite habilitar la estructura interna de su organización mediante la actualización de políticas, funciones y operaciones que aseguren un retorno de la inversión, invertir en servicios humanos y brindar una estimación completa de los costos continuos utilizados y gastos, cuando el responsable de la gestión analice si los costos utilizados son necesarios, si no es un costo componente, la Junta Directiva tomará la determinación (Escarena et al.,

2022).

El objetivo principal de un negocio relacionado con el desempeño es satisfacer a los clientes brindándoles productos o servicios que cumplan o superen sus expectativas, en el momento adecuado y en la cantidad que necesitan, con la calidad adecuada, la mejor calidad y al precio adecuado (Medina y Fernández, 2010). La filosofía de mejora continua y valor agregado es lo que todo cliente espera de su gestión, siempre y cuando sea constante, implementada, le da a la empresa una ventaja sobre los demás. (Curiel et al., 2022).

La mejora continua es una práctica de gestión que permite a las empresas mejorar continuamente sus procesos, redundando en una mayor eficiencia y un mejor desempeño. El panorama de la mejora continua representa la acción que las organizaciones deben ejecutar continuamente para mejora incrementales en los servicios y productos. La metodología es aplicable en todas las industrias y tamaños de empresas. Varios principios básicos guían el modelo de mejora continua.

Es un procedimiento cambiante de evaluación como producto de auditoría permanente y tasa la evaluación permanente (Bordoni et al., 2020). Es el proceso de dirigir y dirigir las operaciones de una organización para lograr metas establecidas Universidad Santander (US,2023). Un proceso de evaluación permanente para desarrollar un plan sobre cómo trabajar y superar las debilidades y construir sobre las fortalezas. Es un conjunto de procesos diseñados para desarrollar a los empleados para que hagan su trabajo de manera efectiva (Gitnux, 2023). Implica monitorear el desempeño de los trabajadores a través de herramientas como reuniones y discusiones personales, así como comentarios regulares de los supervisores (Peopleforce, 2023). Este, es un objetivo fundamental para la gestión de la calidad en las instituciones públicas (Ríos, 2023). Ejecutar continuamente acciones para mejorar los procesos organizacionales, minimizando el margen de error y pérdida (Orellana, 2023).

Mejorar es un elemento cultural es importante porque los grandes cambios a menudo hacen que las organizaciones se sientan intimidadas e inseguras. Al realizar cambios, en etapas pequeñas y de incrementarles; el modelo de mejora continua reduce el factor miedo y aumenta la velocidad de la mejora. Siguiendo este principio, las organizaciones no tienen que esperar un cambio de estrategia o la introducción de un nuevo producto para avanzar. Vale la pena explorar cualquier idea para eliminar el desperdicio, acelerar los tiempos de producción, reducir los defectos o permitir que los empleados desarrollen nuevas habilidades. Además, este enfoque abre la puerta a considerar propuestas a pequeña escala para mejorar los procesos y lograr que los empleados hagan su mejor trabajo (Millard, 2022).

Los modelos de mejora continua dependen en gran medida de los colaboradores, no solo de la gerencia, para identificar oportunidades de mejora. Este modelo de mejora ascendente funciona porque los colaboradores se encuentran cerca del problema y, por lo tanto, mejor entrenados para resolverlo.

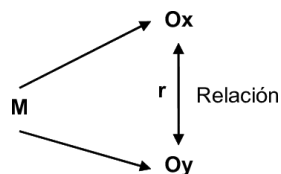
Al considerar estos dos objetivos, considere el valor de involucrar a sus empleados. El pedir a todos en su organización conceptos para crear una nueva línea de productos y/o revolucionar la forma en que se prestan el servicio a pacientes, probablemente obtendría muy poca información; el personal estaba concentrado en su trabajo diario. Comprensiblemente, no pudieron generar grandes ideas que cambiaran la dirección de la organización. La mejora continua tiene el potencial de mejorar cada una de estas medidas y otras medidas de efectividad organizacional que las personas pueden rastrear. Si bien muchas organizaciones realizan un seguimiento de los resultados finales de los esfuerzos de mejora, solo unas pocas hacen un buen trabajo al vincular las actividades de mejora con los resultados finales. Sin embargo, medir, monitorear y reportar mejoras son formas efectivas de garantizar que una organización logre sus objetivos estratégicos y supere a la competencia (Millard, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es básica descriptivo correlacional. Asimismo, fue de enfoque cuantitativo porque con la data recogida prueba hipótesis, de igual forma se encuentra enmarcado en el nivel correlacional para el análisis de las variables comprensión lectora y pensamiento crítico en condición de asociación presentado en la funcionalidad que involucra un escenario explícito.

El diseño del estudio propuesto fue no experimental puesto que no hubo manipulación deliberada de las variables que se consideraron, en ese respecto, es que el marco observacional es de característica natural aplicada a los hechos examinados; asimismo, fue transversal porque la información se obtuvo en un solo momento, en este caso las variables Auditoría operativa y mejora continua en la gestión de la MP de Tarma.



Donde:

m: Muestra

X: Auditoría Operativa Y:

Mejora continua

r: Correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Las variables en esta investigación son los siguientes:

X: Auditoría Operativa: Las auditorías determinan la adecuación y confiabilidad de los sistemas de Información y las políticas y procedimiento

operativos existentes en varias partes de la organización; utilizar la contabilidad como el eslabón más adecuado para hacer. (Quelca Aruquipa, D.B., 2016)

Y: Mejora continua: se define como el proceso que nos permite adecuarnos a los cambios para así mejorar, en el caso del sector público este proceso estaría comprendido por cuatro etapas que son las siguientes: conocimiento de la realidad, futuro esperado, política y planes coordinados; y, seguimiento y evaluación de políticas en la mejora continua. (Alarcon Gavilanes, J.C., 2017)

Definición operacional. Está dada por la manera de descomponerlas de forma adecuada y conveniente en las dimensiones que correspondan. En ese respecto, se desarrolló la operación de la variable en cuatro dimensiones: analizar información, inferir implicancia, proponer alternativas, y, argumentar posición.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue 100 servidores de la MPT y la muestra fue conformada por 50 trabajadores. El Muestreo fue no probalístico, intencional por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la técnica encuesta, porque me permitió recolectar suficiente data de una determinada muestra en un mismo momento de manera perceptiva y permite la elaboración del instrumento adecuado

Instrumentos

El recojo de la data fue a través de una prueba objetiva debidamente adaptada acorde a las variables, para su correspondiente aplicación en los servidores, considerándoles el tiempo necesario en la institución propio de la investigación.

Validez

Está referida a la exactitud del instrumento que mide la variable que corresponde. Para el trabajo investigativo propuesto se consideró conveniente emplear la experticia de catedráticos con grado de doctor en investigación de la Universidad César Vallejo, quienes evaluarán los ítems propuestos y dictaminarán en base a la objetividad propia del estudio.

3.5. Procedimientos

La aplicabilidad de los cuestionarios se realizó en las instalaciones de la municipalidad de Tarma.; para lo cual se solicitó el consentimiento y autorización del director para la diligencia de aplicación de las pruebas correspondientes, asimismo se coordinó con los estudiantes para la entrega y desarrollo de los instrumentos.

3.6. Método de análisis de datos

Se ejecutó una prueba piloto para establecer la confiabilidad de los instrumentos propuestos, seguidamente se aplicó la encuesta, procediéndose al procesamiento correspondiente de la data recogida a través de Microsoft Excel y SPSS 26.0. Asimismo, para la prueba de hipótesis se efectuó mediante una prueba no paramétrica ya que los datos proceden de variables de medición ordinal y al tratarse de una investigación correlacional básica se utilizó Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se guardó absoluta reserva de la información facilitada por los sujetos de investigación intencionalmente para el establecimiento de un diagnóstico objetivo en función a las variables respectivas y facilitar sugerencias y/o recomendaciones para un mejoramiento de la MPT, así mismo, en la recolección de la información, se señala las citas respectivas de los autores respetando la autoría como base imprescindible del presente.

De la misma forma también se han tenido en consideración los principios éticos de la investigación como la justicia en merito a ello se ha respetado y tratado con equidad y justicia al momento de seleccionar a los participantes y también en la aplicación de los instrumentos, también se ha respetado y puesto en ejecución el principio de no maleficencia como consecuencia se ha reservado la identidad de los participantes a efectos de no perjudicar en el futuro y por último se han considerado los principios relativos a la autonomía motivo por la cual se ha respetado la no autorización de la participación de los colaboradores respetando su autonomía y decisión.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla1

Niveles de las variables auditoría operativa y mejora continua

		Mejora continua			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Auditoría Operativa	Alto	21	5	0	26
	Medio	8	12	2	22
	Bajo	0	2	0	2
Total		29	19	2	50

En tabla 1 se observa que los resultados descriptivos indican que para la variable auditoría operativa se obtuvo un nivel alto de 26 personas, de nivel medio 22 personas, y, de nivel bajo a 2 personas frente a la variable mejora continua en el nivel alto 29, en el nivel medio 19 y en el nivel bajo 2, por lo que se concluye que la auditoría operativa fue alto como consecuencia también la mejora continua en la gestión fue alta de la MPT durante el año 2022.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre auditoría operativa y mejora continua en la gestión de la MPT 2022

H0: NO Existe relación significativa entre auditoría operativa y mejora continua en la gestión de la MPT 2022.

Nivel de significancia:

0.05 = 5% margen de error estimado, 95% de confiabilidad.

Lectura de P. valor:

Si p-valor es menor o igual 0.05, entonces se rechaza la H_0

Si p-valor es mayor 0.05, entonces se acepta la H_0

Utilización del estadístico de prueba:

Tabla 2

Correlación entre auditoría operativa y mejora continua

			Auditoría Operativa	Mejora continua
Rho de Spearman	Auditoría Operativa	Coefficiente de correlación	1,00	,511*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,511*	1,00
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Se halló la correlación positiva moderada entre variable auditoría operativa y mejora continua con $Rho=0,511$ (51,1%) y $p=0,000<0,05$ (5%), aceptándose la hipótesis general y rechaza hipótesis nula. Concluyendo que, existe relación significativa entre auditoría operativa y mejora continua en la gestión de la MPT 2022.

Prueba de hipótesis específico 1

HE1: Existe relación significativa entre auditoría operativa y planificación en gestión de la MPT 2022.

H01: NO Existe relación significativa entre auditoría operativa y planificación en gestión de la MPT 2022.

Tabla 3*Correlación entre auditoría y planificación*

		Auditoría Operativa	Planificación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
	Auditoría Sig. (bilateral)	.	,000
	Operativa N	50	50
	Planificación Coeficiente de correlación	,504**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Existe correlación positiva moderada, entre la variable auditoría operativa y la dimensión planificación con $Rho=0,504$ (50,1%) y $p=0,000 < 0,05$ (5%) con ello se acepta la hipótesis específica 1 y rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que, existe relación significativa entre auditoría operativa y planificación en gestión de la MPT 2022.

Prueba de hipótesis específico 2

HE2: Existe relación significativa entre auditoría operativa y productividad en la gestión de la MPT 2022.

H02: NO Existe relación significativa entre auditoría operativa y productividad en la gestión de la MPT 2022.

Nivel de significancia:

0.05 = 5% margen de error estimado, 95% de confiabilidad.

Tabla 4*Correlación auditoría operativa y productividad*

		Auditoría Operativa	Productividad
Rho de Spearman	Auditoría Coeficiente de correlación	1,000	,500**
	Operativa Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Productividad Coeficiente de correlación	,500**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Existe correlación positiva moderada, entre la variable auditoria operativa y la dimensión productividad con $Rho=0,500$ (50,0%) y $p=0,000<0,05$ (5%) con ello aceptando la hipótesis específica 2 y rechaza hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre auditoria operativa y productividad en la gestión de la MPT 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

HE3: Existe relación significativa entre auditoria operativa y en gestión de calidad total en la MPT 2022.

H03: NO Existe relación significativa entre auditoria operativa y en gestión de calidad total en la MPT 2022.

Nivel de significancia:

0.05 = 5% margen de error estimado, 95% de confiabilidad.

Tabla 5

Correlación entre auditoria operativa y calidad total

			Auditoria Operativa	Calidad total
Rho de Spearman	Auditoria Operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad total	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Se estableció correlación positiva moderada, entre la variable auditoria operativa y la dimensión calidad total con $Rho=0,504$ (50,4%) y $p=0,000<0,05$ (5%) con ello aceptando la hipótesis específica 3, y rechaza hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre auditoria operativa y en gestión de calidad total de la MPT 2022.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación planteo un objetivo general, donde se obtuvo por resultados para la variable auditoría operativa se obtuvo en el nivel alto 26 personas, en el nivel medio 22 personas y en el nivel bajo 2 personas frente a la variable mejora continua en el nivel alto 29, en el nivel medio 19 y en el nivel bajo 2, además de haber realizado la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva moderada entre las variables auditoría operativa y mejora continua con $Rho=0,511$ (51,1%) y $p=0,000<0,05$ (5%) con ello aceptando la hipótesis general y rechazando hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre auditoría operativa y mejora continua en la gestión de la MPT 2022.

Coincidiendo con los resultados de Ujkani y Vokshi (2019) quienes de analizar las auditorías internas en los procesos de gestión para generar una sana transparencia, gestión financiera, eficiencia y eficacia en los organismos públicos, concluyeron que, la implementación de reglas y procedimientos para la auditoría interna en las organizaciones presupuestarias genera su desarrollo en general, resultando importante el control financiero en los organismos públicos para el proceso de integración europea, por el cual Kosovo implementó el establecimiento del marco legal e institucional apropiado. De la misma forma se coincidió con los resultados de la investigación de Ezzamouri y Hulstijn (2018) quienes de haber examinado la viabilidad de la auditoría y monitoreo continuo en el sector público, específicamente en las municipalidades de los Países Bajos, concluyeron que, la auditoría continua es factible, existiendo incluso la necesidad de un monitoreo continuo en los organismos públicos, específicamente en las municipalidades, donde la facilidad de adopción depende mucho de la elección en sí y cómo un municipio desea colaborar en la oferta de servicios de dominio social. De la misma forma se coincidió con los resultados de Maksymenko y Melikhova (2017) quienes concluyeron que los organismos estatales en Ucrania revelan una mayor atención a la organización de un sistema eficaz de control financiero de las instituciones presupuestarias, la mejora continua de los mecanismos de gestión y control de los fondos presupuestarios, lo cual permite una clara interacción y coordinación de esfuerzos de cada participante en las relaciones financieras y presupuestarias para

resolver cada tarea del control de las finanzas públicas, aparte de diseñarse un control que pueda ajustarse rápida y eficazmente a solucionar los nuevos desafíos.

Asimismo, también se coincidió con Dueñas (2019) quien de haber encuestado a 30 funcionarios del municipio provincial de Salcahuasi, concluyeron que, los funcionarios que laboran en el municipio provincial de Salcahuasi perciben la auditoría operativa como buena en un 93% y el área de tesorería en un nivel alto (100%), por lo cual, la auditoría operativa como herramienta de mejora continua se relaciona de forma significativa con el área de tesorería en el municipio de Salcahuasi ($p=0.02<0.05$). en la misma se coincidió con Quispe (2017) quien concluyo que, un 83% de funcionarios en el área de tesorería serían personal capacitado para sus puestos, por lo cual, un 90% de funcionarios considera que la auditoria de cumplimiento resulta un herramienta efectiva que influye en la gestión de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, además, un 83% considera que la auditoría de cumplimiento contribuiría en la gestión eficiente de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, aparte que un 90% considera que las recomendaciones generadas por las auditorías contribuyen a la mejora continua de las instituciones. Por último se coincidió con los resultados de Ore (2018) quien de haber encuestado a 30 funcionarios públicos, concluyeron que las auditorías son realizadas para evaluar si las actividades derivadas de la gestión fiscal, información y operaciones financieras cumplen con las regulaciones o autoridades que rigen a la entidad auditada, sin embargo, del total de funcionarios del municipio provincial de Anco, un 27% afirma que la causa fundamental del incumplimiento de la normativa, teniendo mala auditoría, es debido a la negligencia, un 56% señala que se debe al desconocimiento, un 10% señala que es por falta de información y un 7% señala que es por otras causas.

Respecto al objetivo específico 1, se obtuvo por resultados para la variable auditoria operativa en el nivel alto 26 personas, en el nivel medio 22 personas y en el nivel bajo 2 personas frente a la dimensión planificación en el nivel alto 29, en el nivel medio 19 y en el nivel bajo 2, asimismo de la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva moderada entre la variable auditoria operativa y la dimensión planificación con $Rho=0,504$ (50,1%) y $p=0,000<0,05$ (5%) con ello

aceptando la hipótesis específica 1 y rechazando hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre auditoría operativa y planificación en gestión de la municipalidad provincial de Tarma 2022. Coincidiendo con los resultados de Dinis et al. (2020) quienes desde su estudio presentaron con objetivo evaluar el efecto de las auditorías al implementar un sistema de mejora continua en organizaciones públicas de Oporto, Portugal. Concluyeron, que el sistema de mejora continua fue posible adaptarlo y mantenerlo a lo largo de los años mediante la creación de un equipo natural, de proyecto y la cooperación entre estos, cultivando una mejora continua en las organizaciones estatales, generando que los trabajadores consideren que su proceso de trabajo mejoró de forma significativa, y se involucran más en la mejora de procesos.

Discrepando con los resultados de Mamaile (2018) quien se propuso examinar las funciones de la auditoría interna en las municipalidades de Sudáfrica, para poder evaluar sus planes operativos y mejorar las prácticas de procesos comerciales para garantizar que se cumplan las expectativas de la ciudadanía. Concluyendo, la auditoría interna en las municipalidades de Sudáfrica evidencia que estos no cumplen con sus responsabilidades, generando opiniones de descargo de responsabilidad y reclamos por mala administración de recursos, teniendo como principal factor de la falta de progreso la supervisión inadecuada de la auditoría, teniendo personal poco capacitado y experimentado para desarrollar la supervisión necesaria.

De otro modo, se coincidió con los resultados de Cordero (2017) quien desarrolló su estudio con el objetivo de determinar si la auditoría mejoraría la deficiencia existente en la liquidación financiera para los organismos públicos, efectuando propuestas de mejora continua en Ayacucho. El estudio empleó la revisión bibliográfica documental. Concluyendo, que el 97% de funcionarios que las recomendaciones de las auditorías sirven para corregir las deficiencias en la liquidación financiera en organismos públicos, mientras que un 91% considera que las recomendaciones de proyectos de inversión pública sirven para mejorar la gestión de organismos públicos en Ayacucho. De la misma forma coincidiendo con Astorima (2017) quien en su estudio presentó como objetivo conocer si la auditoría resulta un instrumento que sirve para detectar el fraude y para la mejora continua

en gestionar los recursos públicos en el municipio provincial de Huancasancos. El estudio resultó no experimental, empleando como población y muestra a 30 funcionarios públicos que laboran en el municipio provincial. Concluyendo, que un 87% de funcionarios consideran que la auditoría resulta un instrumento que sirve para detectar el fraude en el municipio y un 80% considera que la auditoría sirve para la mejora continua de la gestión del municipio provincial de Huancasancos. De la misma forma se coincidieron con los resultados de Dinis et al. (2020) quienes desde su estudio presentaron con objetivo evaluar el efecto de las auditorías al implementar un sistema de mejora continua en organizaciones públicas de Oporto, Portugal. Concluyendo, el sistema de mejora continua fue posible adaptarlo y mantenerlo a lo largo de los años mediante la creación de un equipo natural, de proyecto y la cooperación entre estos, cultivando una mejora continua en las organizaciones estatales, generando que los trabajadores consideren que su proceso de trabajo mejoró de forma significativa, y se involucran más en la mejora de procesos.

Sobre el objetivo específico 2, se obtuvo por resultados para la variable auditoría operativa en el nivel alto 26 personas, en el nivel medio 22 personas y en el nivel bajo 2 personas frente a la dimensión productividad en el nivel alto 27, en el nivel medio 22 y en el nivel bajo 1, de la misma forma de haber realizado la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva moderada entre la variable auditoría operativa y la dimensión productividad con $Rho=0,500$ (50,0%) y $p=0,000<0,05$ (5%) con ello aceptando la hipótesis específica 2 y rechazando hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre auditoría operativa y productividad en la gestión de la municipalidad provincial de Tarma 2022. Coincidiendo con los resultados de Cordero (2017) quien desarrolló su estudio con el objetivo de determinar si la auditoría mejoraría la deficiencia existente en la liquidación financiera para los organismos públicos, efectuando propuestas de mejora continua en Ayacucho. El estudio empleó la revisión bibliográfica documental. Concluyendo, un 97% de funcionarios que las recomendaciones de las auditorías sirven para corregir las deficiencias en la liquidación financiera en organismos públicos, mientras que un 91% considera que las recomendaciones de proyectos de inversión pública sirven para mejorar la gestión de organismos

públicos en Ayacucho. De la misma manera se concordó con los resultados de Astorima (2017), en su estudio presentó como objetivo conocer si la auditoría resulta un instrumento que sirve para detectar el fraude y para la mejora continua en gestionar los recursos públicos en el municipio provincial de Huancasancos. El estudio resultó no experimental, empleando como población y muestra a 30 funcionarios públicos que laboran en el municipio provincial de Huancasancos. Concluyendo, un 87% de funcionarios consideran que la auditoría resulta un instrumento que sirve para detectar el fraude en el municipio provincial de Huancasancos, y un 80% considera que la auditoría sirve para la mejora continua de la gestión del municipio provincial de Huancasancos.

Además, se coincidió con Mamaile (2018) quien en su estudio tuvo como propósito examinar las funciones de la auditoría interna en las municipalidades de Sudáfrica, para poder evaluar sus planes operativos y mejorar las prácticas de procesos comerciales para garantizar que se cumplan las expectativas de la ciudadanía. El estudio fue cualitativo explicativo y secuencial. Concluyendo, la auditoría interna en las municipalidades de Sudáfrica evidencia que estos no cumplen con sus responsabilidades, generando opiniones de descargo de responsabilidad y reclamos por mala administración de recursos, teniendo como principal factor de la falta de progreso la supervisión inadecuada de la auditoría, teniendo personal poco capacitado y experimentado para desarrollar la supervisión necesaria.

Asimismo, se coincidieron con los resultados de Ujkani y Vokshi (2019), desarrollaron su investigación con el propósito de analizar las auditorías internas en los procesos de gestión para generar una sana transparencia, gestión financiera, eficiencia y eficacia en los organismos públicos. El estudio resultó descriptivo, analizándose informes anuales de auditoría en el sector público en Kosovo. Quienes concluyeron que, la implementación de reglas y procedimientos para la auditoría interna en las organizaciones presupuestarias genera su desarrollo en general, resultando importante el control financiero en los organismos públicos para el proceso de integración europea, por el cual Kosovo implementó el establecimiento del marco legal e institucional apropiado.

Por último sobre el objetivo específico 3, se obtuvo por resultados para la variable auditoría operativa en el nivel alto 26 personas, en el nivel medio 22 personas y en el nivel bajo 2 personas frente a la dimensión calidad total en el nivel alto 8, en el nivel medio 38 y en el nivel bajo 4, asimismo de haber realizado la contrastación de hipótesis se obtuvo una correlación positiva moderada entre la variable auditoría operativa y la dimensión calidad total con $Rho=0,504$ (50,4%) y $p=0,000 < 0,05$ (5%) con ello aceptando la hipótesis específica 3 y rechazando hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre auditoría operativa y en gestión de calidad total e la municipalidad provincial de Tarma 2022.

Coincidiendo con los resultados de Quispe (2017) quien desde su investigación se propuso determinar si la auditoría al área de tesorería resulta una herramienta efectiva para la mejora continua en la gestión de la Dirección Regional de Salud en Ayacucho. Concluyendo, que el 83% de funcionarios en el área de tesorería serían personal capacitado para sus puestos, por lo cual, un 90% de funcionarios considera que la auditoría de cumplimiento resulta un herramienta efectiva que incide en la gestión de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, además, un 83% considera que la auditoría de cumplimiento contribuiría en la gestión eficiente de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, aparte que un 90% considera que las recomendaciones generadas por las auditorías contribuyen a la mejora continua de las instituciones.

También se coincidió con los resultados de Ore (2018) quien concluyó, que las auditorías son realizadas para evaluar si las actividades derivadas de la gestión fiscal, información y operaciones financieras cumplen con las regulaciones o autoridades que rigen a la entidad auditada, sin embargo, del total de funcionarios del municipio provincial de Anco, un 27% afirma que la causa fundamental del incumplimiento de la normativa, teniendo mala auditoría, es debido a la negligencia, un 56% señala que se debe al desconocimiento, un 10% señala que es por falta de información y un 7% señala que es por otras causas.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Mediante la contrastación de la hipótesis se determinó que existe una fuerza de correlación positiva moderada de 0.511 y un p valor menor que el nivel de significancia estadística.

Segundo: Se determinó la existencia de una relación significativa entre la variable auditoría operativa y la dimensión planificación en gestión de la MPT, 2022, por otro lado, el p valor hallado indica que es menor de la significancia estadística.

Tercero: Se determinó la existencia de la relación significativa entre la auditoría operativa con la productividad en gestión de la MPT, 2022, con una fuerza de correlación positiva moderada de 0.500 y un p valor menor que el nivel de significancia estadística =0.000.

Cuarto: El resultado se confirmó la existencia de la relación significativa entre la variable auditoría operativa con la calidad total en gestión de la MPT, 2022, con un coeficiente de correlación positiva moderada, según el resultado del estadístico Rho de Spearman en 0,504 con una significancia de $p=0,000$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** A partir de los resultados se recomienda a los funcionarios responsables de la auditoría operativa incidir en la correcta y oportuna implementación de las acciones a fin de continuar el óptimo logro de la mejora continua en la municipalidad provincial de Tarma.
- Segundo:** Se recomienda al encargado del área de personal de la municipalidad provincial de Tarma incidir en las charlas y capacitaciones relacionados a planificación oportuna en el cumplimiento de sus funciones de cada servidor.
- Tercero:** Se recomienda a los servidores continuar con la óptima productividad en el cumplimiento de sus funciones en la municipalidad provincial de Tarma.
- Cuarto:** Se recomienda a los servidores públicos capacitarse, realizar especializaciones y estudios en sobre calidad a fin de proseguir con el logro del objetivo institucional en la municipalidad provincial de Tarma.

REFERENCIAS

- Alarcon Gavilanes, J.C. (2017). Modelo de mejora continúa basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador.
- Alvarez, J., Meza, M., Roza, L., & Garavito, J. (2020). Critical reading and reflective thinking in the pedagogical practice of secondary school teachers. *Estudios Pedagógicos*. July, 2020, Vol. 46 Issue 2, p39, 22 p. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052020000200039>
- Astorima Quichua, M. (2017). *La auditoría forense como instrumento en la detección del fraude y la optimización de los recursos en la gestión de la municipalidad provincial de Huancasancos, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ayacucho.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4613/AUDITORIA_FORENSE_FRAUDE_ASTORIMA_QUICHUA_MITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayú Aryanti, R., & Sudarmadi, D. (2020). Effect of Operational Audit and Internal Control of Employee Performance. *Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi*, IV(2), 260-270.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36555/jasa.v4i2.1385>
- Bordoni, M., Panavalli, P., & Sady, B. (18 de november de 2020). *Continuous Risk Management: Conceptualizing a Continuous Risk Management Framework (Part 1)*. Forvis: <https://www.forvis.com/alert/2020/11/continuous-risk-management-conceptualizing-continuous-risk-management-framework-part>
- Cañizares, N. (2017). The fantastic story as a strategy to develop communication skills and critical thinking, in the eleventh grade students of the Alfonso López Technical Institute, Ocaña, N.S. *Universidad*

- Cañongo, A., Acle, G., & Reyes, N. (2020). Inferential and Critical Thinking Skills in Elementary Students. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*; 2020, Issue 22, p1-12, 12p. <https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e12.2364>
- Castillo, I., & Vásquez, C. (2021). *IMPACT OF THE DEVELOPMENT OF CRITICAL THINKING SKILLS ON THE READING COMPREHENSION OF ELEMENTARY SCHOOL STUDENTS*. Nueva Revista del Pacífico. 2021, Issue 75, p158-180. 23p. <https://doi.org/10.4067/s0719-51762021000200158>
- Chávez, M., Ochoa, F., & Vadell, F. (2020). Lineamientos para una auditoría operacional como herramienta para el mejoramiento de la gestión de inventarios. *Revista Boliviana de Administración*, II(3), 23-31. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/reba.v2i3.3>
- Cordero Sicha, R. (2017). *Auditoria a los proyectos de inversión pública sus deficiencias y alternativas de mejora continua en la liquidación financiera en la gestión de Foncodes Ayacucho, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ayacucho. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8602/AUDITORIA_INVERSION_CORDERO_SICHA_ROCIO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuba Cayco, L. E. (2020). *Influencia de la Auditoria Operativa en la Gestión Financiera del Grupo Moquillaza SAC, Pueblo Libre*. Lima.
- Cubides, C., Rojas, M., & Cárdenas, R. (2017). Lectura Crítica. Definiciones, experiencias y posibilidades. *Saber, Ciencia y Libertad*; Vol 12 No 2 (2017). <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2017v12n2.1586>
- Curiel, R., Marengo, E., & Alvarado, M. (2021). Philosophy for Boys and Girls: a

Tool to Strengthen Classroom Reading and Critical Thinking. *Revista de Filosofía (Venezuela)(Issue SI)*.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.4961745>

Dinis Carvalho, J., Monteiro, M., & Macedo, H. (5 de May de 2020). Continuous Improvement System: Team Members' Perceptions. *European Lean Educator Conference*, 122, 201-210.

https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-41429-0_20

Dueñas Huamán, R., & Uzco Luya, N. (2019). *La auditoría operativa como herramienta de mejora en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Salcahuasi-Provincia de Tayacaja-Huancavelica periodo 2017*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2106/T037_4_6518061_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escarena Mamani, E.M., & Quispe Matamet, Y. (2022). *Endomarketing y la mejora continua en la empresa Auno EIRL.*, LIMA.

Ezzamouri, N., & Hulstijn, J. (May de 2018). Continuous monitoring and auditing in municipalities. *ACM Digital Library*(15), 1-10.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1145/3209281.3209301>

Ferroni, M., & Jaichenco, V. (2020). Reading comprehension in poverty contexts: an analysis from the Simple View of Reading. Compréhension de lecture en contexte de pauvreté : une analyse de la vision simple de la lecture. *Lenguaje*. jul-dic2020, Vol. 48 Issue 2, p225-240. 16p.
<https://doi.org/10.25100/lenguaje.v48i2.8610>

García, M., Acosta, D., Andrade, A., & Rodríguez, M. (2020). Identification of critical thinking in second semester university students of the Caribbean University Corporation (CECAR). *Revista Electrónica Interuniversitaria De Formación del Profesorado*. 2020, Vol. 23 Issue 3, p133-147. 15p.
<https://doi.org/10.6018/reifop.435831>

Gitnux. (18 de enero de 2023). *Gestión continua del rendimiento: ¿Cómo hacerlo por qué?* Gitnux: <https://blog.gitnux.com/es/gestion-continua-del-rendimiento/>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hil.
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- HRC. (18 de enero de 2023). *Ventajas de una gestión continua del desempeño*. HR Connect: <https://www.hrconnect.cl/desarrollo/ventajas-una-gestion-continua-del-desempeno/>
- Iplacex. (14 de diciembre de 2022). *Relaciones de los Auditores Internos y Externos*. Instituto Profesional Iplacex: https://cursos.iplacex.cl/CED/AOP6004/S6/ME_6.pdf
- Kartikayen, N. P., Subratha, I. N., & Arsanaq, I. M. (2020). Operational Audit as a Performance Assessment Tool of Front Office Cashier at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa . *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax, III(2)*, 104-108.
<https://doi.org/https://scholar.archive.org/work/kdrjxf2bsrai5be55kti2r465u/access/wayback/http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASAFINT/article/download/2128/1486>
- Kashirskaya, L. V., Sitnov, A. A., Davlatzoda, D. A., & Vorozheykina, T. M. (2020). Knowledge Audit As A Key Tool For Business Research In The Information Society. *Entrepreneurship And Sustainability Issues, VII(3)*, 2299-2312. [https://doi.org/http://doi.org/10.9770/jesi.2020.7.3\(56\)](https://doi.org/http://doi.org/10.9770/jesi.2020.7.3(56))
- López, R., Delgado, R., Ubilluz, C., & Yacchirema, S. (2019). Development of Reading Competence in Nursing Students at the Regional Autonomous University of the Andes UNIANDÉS, through Tics. *CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings.2019, p1-4. 4p.*
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=9&sid=abcabc3e-3a7a-400b-b440-da3a117d105f%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=139263335&db=iuh>

- Makasyenko, I., & Melikhova, T. (2017). Accounting and analytical procurement of state financial control and directions of its implementation in Ukraine. *Baltic Journal of Economic Studies*, 3(5), 268-275. <https://doi.org/https://doi.org/10.30525/2256-0742/2017-3-5-268-275>
- Mamaile, L. (October de 2018). Developing of a framework to evaluate the internal audit functions at municipalities in South Africa. *North-West University*, 327. http://repository.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/31646/Mamaile_LJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martín, E., Gonzáles, F., Genaro, C., Sanhuesa, S., & Pascal, P. (2017). Divergencias socioculturales en el uso del castellano: repercusiones en la comprensión del alumnado inmigrante en el sistema educativo español. *Estudios Pedagógicos*(Vol. 43, Issue 2). https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=18&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=17&docId=GALE%7CA566681165&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&page
- Martínez, P., Ballester, J., & Ibarra, N. (2018). Estudio cuasiexperimental para el análisis del pensamiento crítico en secundaria. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Oct-Dec, 2018, Vol. 20 Issue 4, p123, 10 p. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.4.1705>
- Mila, E. (2018). The motivation for reading and its role in the achievement of reading comprehension. Pedagogical research proposal. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores; Sep2018, Vol. 6 Issue 1, p1-28, 28p.* <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=16&sid=3a41f8e4-c949-4b20-b26d-910aa9a3387b%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=132099968&db=eue>
- Millard, M. (13 de diciembre de 2022). *Principios Centrales del Modelo de Mejora Continua*. Kai Nexus: <https://blog.kainexus.com/continuous-improvement/central-principles-of-the-continuous-improvement-model>

- Miranda, B., Uribe, A., & Cerpa, S. (2021). Comprensión lectora y pensamiento crítico de niños con problemas de lectura en la Institución Educativa Normal Superior de Sincelejo. *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía, Vol 5, Iss 9, Pp 149-164 (2021)*.
<https://doi.org/10.15658/rev.electron.educ.pedagog21.11050911>
- Motiwalla, A. (18 de enero de 2023). *Auditoría operativa 101: todo lo que necesita saber para mejorar sus resultados*. MonitorQA:
<https://www.monitorqa.com/operational-auditing/>
- Nieto, C., Enciso, J., Roa, F., & Rubiano, Y. (2019). Investigation action. An exercise to strengthen the teaching of reading comprehension. *Archivos de Ciencias de la Educacion; 2019, Vol. 13 Issue 16, p24-40, 17p*.
<https://doi.org/10.24215/23468866e073>
- Núñez, S., Ávila, J., & Olivares, S. (2017). *The development of critical thinking abilities in university students by means of problem-based learning*. Rev. iberoam. educ. super vol.8 no.23 Ciudad de México oct. 2017.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722017000300084#:~:text=Las%20dimensiones%20del%20desarrollo%20de,su%20pr%C3%A1ctica%2C%20el%20material%20humano.
- Ore Yacca, Y. (2018). *Auditoría de cumplimiento al área de tesorería estrategia para la mejora continua de la gestión de la Municipalidad Distrital de Anco, La Mar, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ayacucho.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8480/AUDITORIA_DE_CUMPLIMIENTO ESTRATEGIA_ ORE_YACCA_YANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orellana Nirian, P. (18 de enero de 2023). *Proceso de mejora continua*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Peopleforce. (18 de enero de 2023). *Gestión continua del desempeño*. Peopleforce: <https://peopleforce.io/es/hr-glossary/continuous-performance-management>
- Pérez, W., & Ricardo, C. (2021). Characteristics of ICT-enriched learning environments for reading comprehension in the Basic Education cycle.

- Saber, Ciencia y Libertas. ene-jun2021, Vol. 16 Issue 1, p278-300. 23p.*
<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2021v16n1.7533>
- Quelca Aruquipa, D.B. (2016). AUDITORIA OPERATIVA.
- Quero, C., Antiche, E., & Ballestas, M. (2017). Reading Circle for verbal reasoning and critical thinking at UCLA. *Mayéutica Revista Científica de Humanidades y Artes; Vol 5 (2017).*
<https://revistas.uclave.org/index.php/mayeutica/article/view/576>
- Quispe Chocña, C. (2017). *La auditoría de cumplimiento al área de tesorería una herramienta efectiva para la mejora continua de la dirección regional de salud Ayacucho, 2016.* Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ayacucho.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5718/AUDITORIA_HERRAMIENTA_QUISPE_CHOCCNA_CESAR_ERIK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos Soria, A. (18 de enero de 2023). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública.* Actualidad Gubernamental:
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFP_GJGJIXMCQFHxzBFAPNPUQUENCZZC.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFP_GJGJIXMCQFHxzBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. (U. R. Palma, ed.) *Bussiness Support Aneth S.R.L.*
- Suarez, J. (14 de diciembre de 2022). *Pepe promedio.*
<https://www.barymont.com/pepepromedio/blog/que-es-la-gestion-financiera-guia-para-principiantes/>
- Syafullah. (2022). Operational Audit Analysis of The Production Department (Case Study PT. United Can Company, LTD). *Journal of Humanities and Social Sciences Innovation, II(6).*
<https://doi.org/https://doi.org/10.35877/454RI.daengku1141>
- Trigueros, R., & Navarro, N. (2019). The influence of the teacher on the motivation, learning strategies, critical thinking and academic performance of high school students in Physical Education. *Psychology, Society & Education. 2019, Vol. 11 Issue 1, p137-150. 14p.*

<https://doi.org/10.25115/psye.v11i1.2230>

Ujkani, S., & Vokshi, N. (2019). An overview on the development of internal control in public sector entities: evidence from Kosovo. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7(4), 320-335.

<https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/53229>

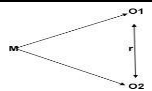
Universidad Santander. (18 de enero de 2023). *¿Qué es la gestión empresarial? Claves del management en 2022*. Santander Universidades:

<https://www.becas-santander.com/es/blog/gestion-empresarial.html>

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad provincial de Tarma, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre auditoría operativa y mejora continua en la gestión de una municipalidad provincial de Tarma 2022?</p> <p>Problemas específicos 1.- ¿Cuál es la relación que existe entre auditoría operativa y planificación en una municipalidad provincial de Tarma 2022? 2.- ¿Cuál es la relación que existe entre auditoría operativa y la productividad de una municipalidad provincial 3.- ¿Cuál es la relación que existe entre auditoría operativa y la calidad total en gestión de la municipalidad provincial de Tarma?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre auditoría operativa y mejora continua en gestión de una municipalidad provincial de Tarma 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1.- Determinar la relación de auditoría operativa y mejora continua en una municipalidad provincial de Tarma 2022. 2.- Determinar la relación de auditoría operativa y productividad de una municipalidad provincial de Tarma 2022. 3.- Determinar la relación de auditoría operativa y la calidad total de una municipalidad provincial de Tarma 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre auditoría operativa y mejora continua en la gestión de una municipalidad provincial de Tarma 2022.</p> <p>Hipótesis específicas 1.- Existe relación significativa entre auditoría operativa y planificación en la gestión de una municipalidad provincial de Tarma 2022. 2.- Existe relación significativa entre auditoría operativa y productividad en la gestión de una municipalidad provincial de Tarma 2022. 3.- Existe relación significativa entre auditoría operativa y en gestión de calidad total de una municipalidad provincial de Tarma 2022.</p>	<p>V1: Auditoría Operativa</p> <p>Dimensión</p> <p>Proceso de Auditoria</p> <p>Revisión y evaluación</p> <p>Evaluación Políticas y procedimientos</p>	<p>Indicadores</p> <p>Planeamiento</p> <p>Ejecución</p> <p>Informe</p> <p>Gestión</p> <p>Procesos</p> <p>Control interno</p> <p>Plan de Trabajo</p> <p>Manual de organización y funciones</p> <p>Normas Internas</p>	<p>Ítem</p> <p>1, 2 y 3</p> <p>4, 5 y 6</p> <p>7, 8 y 9</p>	<p>Escala y valores</p> <p>Ordinal</p> <p>Muy desacuerdo: 1</p> <p>En desacuerdo: 2</p> <p>Ni de acuerdo, nien desacuerdo: 3</p> <p>De acuerdo: 4</p> <p>Muy de acuerdo: 5</p>	<p>Nivel y rango</p> <p>Alto:67-90</p> <p>Medio:43-66</p> <p>Bajo:18-42</p>
			<p>V2: Mejora continua</p> <p>Dimensión</p> <p>Planificación</p> <p>Productividad</p> <p>Calidad total</p>	<p>Indicadores</p> <p>capacitación</p> <p>Organización</p> <p>Metas</p> <p>Eficiencia y eficacia</p> <p>Compromiso</p> <p>Capacidad</p> <p>Satisfacción de usuario</p> <p>innovación</p> <p>Expectativa</p>	<p>Ítem</p> <p>10, 11 y 12</p> <p>13, 14 y 15</p> <p>que</p> <p>16, 17 y 18</p>	<p>Escala y valores</p> <p>Ordinal</p> <p>Muy desacuerdo: 1</p> <p>En desacuerdo: 2</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3</p> <p>De acuerdo: 4</p> <p>Muy de acuerdo: 5</p>	<p>Escala/nivel y rango</p> <p>Alto:67-90</p> <p>Medio:43-66</p> <p>Bajo:18-42</p>
TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS				
<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de la investigación: correlacional</p> <p>Diseño: no experimental transversal.</p>	<p>La población lo conformaron 200 servidores de la auditoria Operativa y mejora continua en la gestión de una</p>	<p>La técnica de recolección de datos fue la encuesta.</p> <p>El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.</p>	<p>El análisis y procesamiento de datos se realizó a través del programa estadístico SPSS 26 versión traducida al idioma Español, con la que se realizó el análisis de los datos recopilados a través de los instrumentos de recolección de datos, las cuales fueron tabulados en la base de datos en Excel, posteriormente fueron exportados al SPSS, de las que se extrajo las figuras, tablas y la prueba estadística, siendo esto resultado de la prueba de normalidad los datos no tienen una distribución normal la prueba de hipótesis fue a través de la correlación de Spearman.</p>				



Donde:
M= 50 servidores
V1= Auditoria operativa
V2= Mejora continua
Rho= Relación

municipalidad
provincial de Tarma.

La muestra estuvo 50
servidores de la
municipalidad
provincial de Tarma.

Muestreo: no
 probabilístico e
 intencional.

Anexo 2: Operacionalización de variables

Título: Auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad provincial de Tarma, 2022

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
X: Auditoria Operativa	Las auditorías determinan la adecuación y confiabilidad de los sistemas de Información y las políticas y procedimientos operativos existentes en varias partes de la organización; utilizar la contabilidad como el eslabón más adecuado para hacer. (Quelca Aruquipa ,D.B., 2016).	La variable Auditoria Operativa será medido a partir de sus dimensiones:	Proceso de Auditoria	X1.1. Planeamiento X1.2 Ejecución X1.3. Informe	1, 2 y 3	Ordinal Muy en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Muy de acuerdo: 5	Alto:67-90 Medio:43-66 Bajo:18-42
			Revisión y evaluación	X2.1. Gestión X2.2. Procesos X2.3. Control Interno	4, 5 y 6		
			Evaluación Políticas y procedimientos	X3.1. Plan de trabajo X3.2. Manual de Organización y funciones X3.3 Normas Internas	7,8 y 9.		
Y: Mejora continua	se define como el proceso que nos permite adecuarnos a los cambios para así mejorar, en el caso del sector público este proceso estaría comprendido por cuatro etapas que son las siguientes: conocimiento integral de la realidad, futuro deseado, política y planes coordinados y seguimiento y evaluación de políticas para la mejora continua. (Alarcon Gavilanes,J.C., 2017)	La variable Mejora Continua será medido a partir de sus dimensiones:	Y1. Planificación	Y1.1 Capacitación Y1.2. Organización Y1.3. Metas	10, 11 y 12		
			Y2.Productividad	Y2.1. Eficiencia y Eficacia Y2.2. Compromiso Y2.3. Capacidad	13, 14 y 15		
			Y3.Calidad Total	Y3.1. Satisfacción de usuario Y3.2. Innovación Y3.3. Expectativa	16, 17 y 18		

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Auditoría Operativa

Sres.

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Cesar Vallejo, estoy realizando una investigación acerca del “Auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad provincial de Tarma, 2022”, que consiste en el desarrollo de un cuestionario que no tardará más de cinco minutos en completarla, esta información será de gran valor para el desarrollo de mi investigación.

Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima

Por favor marcar con una (X) la alternativa que corresponda con su opinión aplicando la siguiente valoración:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE : AUDITORIA OPERATIVA						
DIMENSIÓN 1 : PROCESO DE AUDITORIA						
1	El planeamiento del proceso de auditoria considera los factores internos y externos para la mejora continua de la gestión de la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.					
2	La ejecución del proceso de auditoria influye en la verificación de cumplimiento de la normativa y los procedimientos internos en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.					
3	El informe del proceso de auditoria operativa facilita la determinación de observaciones que se requieren solucionar para la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.					
DIMENSIÓN 2: REVISIÓN Y EVALUACIÓN						

4	La gestión de la revisión y evaluación a través de la auditoría operativa contribuye a determinar necesidades de mejorar la gestión para la mejora continua.					
5	Los procesos de revisión y evaluación de la auditoría operativa contribuyen en mejorar los procesos de la gestión en la municipalidad					

	provincial de Tarma durante el año 2022.					
6	La revisión y evaluación permite realizar reajustes en el control interno, cuyos resultados influyen en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.					
DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS						
7	El plan de trabajo para la auditoria operativa considera la evaluación de políticas y procedimientos para la mejora continua.					
8	El manual de organizaciones y funciones establece las responsabilidades la evaluación de políticas y procedimientos de la auditoria operativa es productivo.					
9	Las normas internas de la auditoria operativa establecen las responsabilidades para la evaluación de políticas y procedimientos que contribuyen en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.					

Cuestionario sobre mejora continua

Sres.

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Cesar Vallejo, estoy realizando una investigación acerca del “Auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad provincial de Tarma, 2022”, que consiste en el desarrollo de un cuestionario que no tardará más de cinco minutos en completarla, esta información será de gran valor para el desarrollo de mi investigación.

Los datos que en ella se consignan se tratarán de forma anónima
Por favor marcar con una (X) la alternativa que corresponda con su opinión aplicando la siguiente valoración:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
Variable : Mejora continua						
Dimensión 1. Planificación						
1	La capacitación de los colaboradores contribuye en la mejora continua de la gestión.					
2	La organización de la institución y asignación de puestos de los colaboradores influye en la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.					
3	El cumplimiento de las metas institucionales contribuye al alcance de los objetivos para la mejora continua.					
Dimensión 2. Productividad						
4	La eficiencia y eficacia de los colaboradores influye en la productividad .					
5	El compromiso desplegado por los servidores incrementa la productividad y contribuye en la mejora continua de la gestión.					

6	La capacidad de desenvolvimiento de los trabajadores influye en la productividad y en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.					
Dimensión 3. Calidad total						
7	La satisfacción de los administrados contribuye lograr la calidad total e influye en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.					
8	La innovación implementada contribuye en la calidad total y garantiza la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.					
9	El cumplimiento con las expectativas de los colaboradores contribuye a lograr la calidad total e influye en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.					

Anexo 04: Validación de Instrumentos de recolección de datos

Nº	VARIABLE AUDITORIA OPERATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESO DE AUDITORIA							
1	El planeamiento del proceso de auditoria considera los factores internos y externos para la mejora continua de la gestión de la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.	X		X		X		
2	La ejecución del proceso de auditoria influye en la verificación de cumplimiento de la normativa y los procedimientos internos en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.	X		X		X		
3	El informe del proceso de auditoria operativa facilita la determinación de observaciones que se requieren solucionar para la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: REVISIÓN Y EVALUACIÓN							
4	La gestión de la revisión y evaluación a través de la auditoria operativa contribuye a determinar necesidades de mejorar la gestión para la mejora continua.	X		X		X		
5	Los procesos de revisión y evaluación de la auditoria operativa contribuyen en mejorar los procesos de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.	X		X		X		
6	La revisión y evaluación permite realizar reajustes en el control interno, cuyos resultados influyen en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSION 3: EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS							
7	El plan de trabajo para la auditoria operativa considera la evaluación de políticas y procedimientos para la mejora continua.	X		X		X		
8	El manual de organizaciones y funciones establece las responsabilidades la evaluación de políticas y procedimientos de la auditoria operativa es productivo.	X		X		X		
9	Las normas internas de la auditoria operativa establecen las responsabilidades para la evaluación de políticas y procedimientos que contribuyen en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Freddy Gamaniel Romani Allende DNI: 25495800

Especialidad del validador: Metodólogo


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 15 de noviembre del 2022



Mg Freddy Gamaniel Romani Allende

Nº	VARIABLE MEJORA CONTINUA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	La capacitación de los colaboradores contribuye en la mejora continua de la gestión.	X		X		X		
2	La organización de la institución y asignación de puestos de los colaboradores influye en la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.	X		X		X		
3	El cumplimiento de las metas institucionales contribuye al alcance de los objetivos para la mejora continua.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD							
4	La eficiencia y eficacia de los colaboradores influye en la productividad y en la mejora continua de la gestión.							
5	El compromiso desplegado por los servidores incrementa la productividad y contribuye en la mejora continua de la gestión.	X		X		X		
6	La capacidad de desenvolvimiento de los trabajadores influye en la productividad y en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD TOTAL							
7	La satisfacción de los administrados contribuye lograr la calidad total e influye en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.	X		X		X		
8	La innovación implementada contribuye en la calidad total y garantiza la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.	X		X		X		
9	El cumplimiento con las expectativas de los colaboradores contribuye a lograr la calidad total e influye en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Freddy Gamaniel Romani Allende DNI: 25495800

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 15 de noviembre del 2022

_____  _____

Mg Freddy Gamaniel Romani Allende

N°	VARIABLE AUDITORIA OPERATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESO DE AUDITORIA							
1	El planeamiento del proceso de auditoria considera los factores internos y externos para la mejora continua de la gestión de la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.	X		X		X		
2	La ejecución del proceso de auditoria influye en la verificación de cumplimiento de la normativa y los procedimientos internos en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.	X		X		X		
3	El informe del proceso de auditoria operativa facilita la determinación de observaciones que se requieren solucionar para la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: REVISIÓN Y EVALUACIÓN							
4	La gestión de la revisión y evaluación a través de la auditoria operativa contribuye a determinar necesidades de mejorar la gestión para la mejora continua.	X		X		X		
5	Los procesos de revisión y evaluación de la auditoria operativa contribuyen en mejorar los procesos de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.	X		X		X		
6	La revisión y evaluación permite realizar reajustes en el control interno, cuyos resultados influyen en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EVALUACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS							
7	El plan de trabajo para la auditoria operativa considera la evaluación de políticas y procedimientos para la mejora continua.	X		X		X		
8	El manual de organizaciones y funciones establece las responsabilidades la evaluación de políticas y procedimientos de la auditoria operativa es productivo.	X		X		X		
9	Las normas internas de la auditoria operativa establecen las responsabilidades para la evaluación de políticas y procedimientos que contribuyen en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lenmy Ochoa Santos

DNI: 41542187

Especialidad del validador: Metodóloga

Lima 12 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



 Mg. Lenmy Ochoa Santos

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

N°	VARIABLE MEJORA CONTINUA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	La capacitación de los colaboradores contribuye en la mejora continua de la gestión.	X		X		X		
2	La organización de la institución y asignación de puestos de los colaboradores influye en la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.	X		X		X		
3	El cumplimiento de las metas institucionales contribuye al alcance de los objetivos para la mejora continua.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD							
4	La eficiencia y eficacia de los colaboradores influye en la productividad y en la mejora continua de la gestión.							
5	El compromiso desplegado por los servidores incrementa la productividad y contribuye en la mejora continua de la gestión.	X		X		X		
6	La capacidad de desenvolvimiento de los trabajadores influye en la productividad y en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD TOTAL							
7	La satisfacción de los administrados contribuye lograr la calidad total e influye en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.	X		X		X		
8	La innovación implementada contribuye en la calidad total y garantiza la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.	X		X		X		
9	El cumplimiento con las expectativas de los colaboradores contribuye a lograr la calidad total e influye en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lenmy Ochoa Santos DNI: 41542187

Especialidad del validador: Metodóloga


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 12 de noviembre del 2022



Mg. Lenmy Ochoa Santos

N°	VARIABLE AUDITORIA OPERATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESO DE AUDITORIA							
1	El planeamiento del proceso de auditoria considera los factores internos y externos para la mejora continua de la gestión de la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.	X		X		X		
2	La ejecución del proceso de auditoria influye en la verificación de cumplimiento de la normativa y los procedimientos internos en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.	X		X		X		
3	El informe del proceso de auditoria operativa facilita la determinación de observaciones que se requieren solucionar para la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: REVISIÓN Y EVALUACIÓN							
4	La gestión de la revisión y evaluación a través de la auditoria operativa contribuye a determinar necesidades de mejorar la gestión para la mejora continua.	X		X		X		
5	Los procesos de revisión y evaluación de la auditoria operativa contribuyen en mejorar los procesos de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.	X		X		X		
6	La revisión y evaluación permite realizar reajustes en el control interno, cuyos resultados influyen en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSION 3: EVALUACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS							
7	El plan de trabajo para la auditoria operativa considera la evaluación de políticas y procedimientos para la mejora continua.	X		X		X		
8	El manual de organizaciones y funciones establece las responsabilidades la evaluación de políticas y procedimientos de la auditoria operativa es productivo.	X		X		X		
9	Las normas internas de la auditoria operativa establecen las responsabilidades para la evaluación de políticas y procedimientos que contribuyen en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Vicente Garay, German DNI: 10790283

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima 15 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. German Vicente Garay

N°	VARIABLE MEJORA CONTINUA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	La capacitación de los colaboradores contribuye en la mejora continua de la gestión.	X		X		X		
2	La organización de la institución y asignación de puestos de los colaboradores influye en la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.	X		X		X		
3	El cumplimiento de las metas institucionales contribuye al alcance de los objetivos para la mejora continua.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD							
4	La eficiencia y eficacia de los colaboradores influye en la productividad y en la mejora continua de la gestión.							
5	El compromiso desplegado por los servidores incrementa la productividad y contribuye en la mejora continua de la gestión.	X		X		X		
6	La capacidad de desenvolvimiento de los trabajadores influye en la productividad y en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD TOTAL							
7	La satisfacción de los administrados contribuye lograr la calidad total e influye en la mejora continua de la gestión de la municipalidad.	X		X		X		
8	La innovación implementada contribuye en la calidad total y garantiza la mejora continua de la gestión en la municipalidad provincial de Tarma.	X		X		X		
9	El cumplimiento con las expectativas de los colaboradores contribuye a lograr la calidad total e influye en la mejora continua de la gestión en la municipalidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Vicente Garay, German

DNI: 10790283

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 15 de noviembre del 2022



Dr. German Vicente Garay

Anexo 05: Base de datos Excel

Muestra	X: Auditoria Operativa									Y: Mejora continua									PROMEDIO							
	X1. Proceso de Auditoria			X2. Revisión y Evaluación			X3. Evaluación de políticas y Procedimientos			Y1.Planificacion			Y2.Productividad			Y3.Calida Total										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	X	Y
	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
5	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1
6	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2
7	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1
8	3	2	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
11	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
12	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	3	2	1	1	1	2	2	2
13	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
14	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
15	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
16	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
19	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
21	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1

23	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
24	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2
25	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
26	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2
27	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
28	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
29	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
30	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
31	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2
32	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
33	2	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	2	2	1
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
35	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
36	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
37	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1
38	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2
39	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
40	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2
41	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
44	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
45	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
46	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
47	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
48	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
50	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2

Anexo 06: Base de datos SPSS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	X	Y
1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
5	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1
6	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2
7	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1
8	3	2	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
11	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
12	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	3	2	1	1	1	2	2	2
13	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
14	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
15	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
16	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
19	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
21	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	X	Y
23	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
24	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2
25	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
26	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2
27	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
28	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
29	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
30	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
31	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2
32	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
33	2	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	2	2	1
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
35	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
36	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
37	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1
38	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2
39	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
40	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2
41	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
44	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	X	Y
45	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
46	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
47	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
48	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
50	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2

Anexo 07: Prueba de confiabilidad

Tabla 6

Prueba de confiabilidad del instrumento auditoria operativa y mejora continua

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	18

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la tabla de resultados de la prueba de confiabilidad realizado a un instrumento que mide las variables: auditoria operativa y mejora continua se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach equivalente a 0,842 (84,2%) significando que el instrumento tiene una alta confiabilidad de consistencia interna.

Anexo 08: Resultados descriptivos

Tabla 7

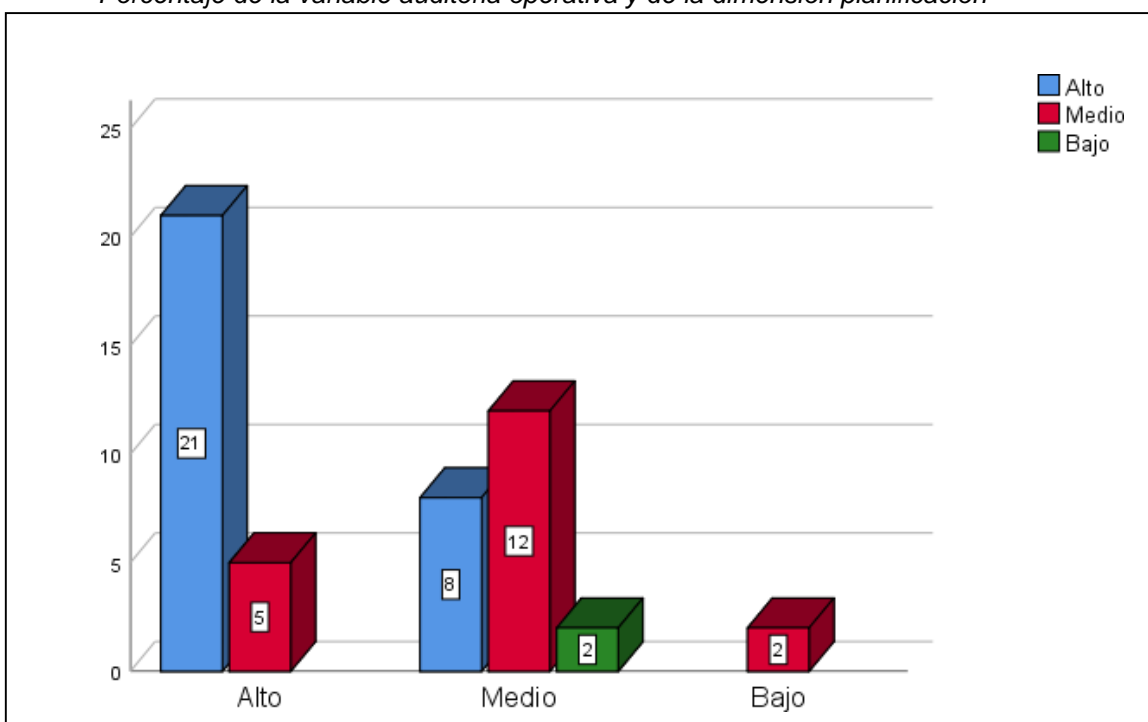
Nivel de la variable auditoría operativa y la dimensión planificación

		Planificación			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Auditoría Operativa	Alto	21	5	0	26
	Medio	8	12	2	22
	Bajo	0	2	0	2
Total		29	19	2	50

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Porcentaje de la variable auditoría operativa y de la dimensión planificación



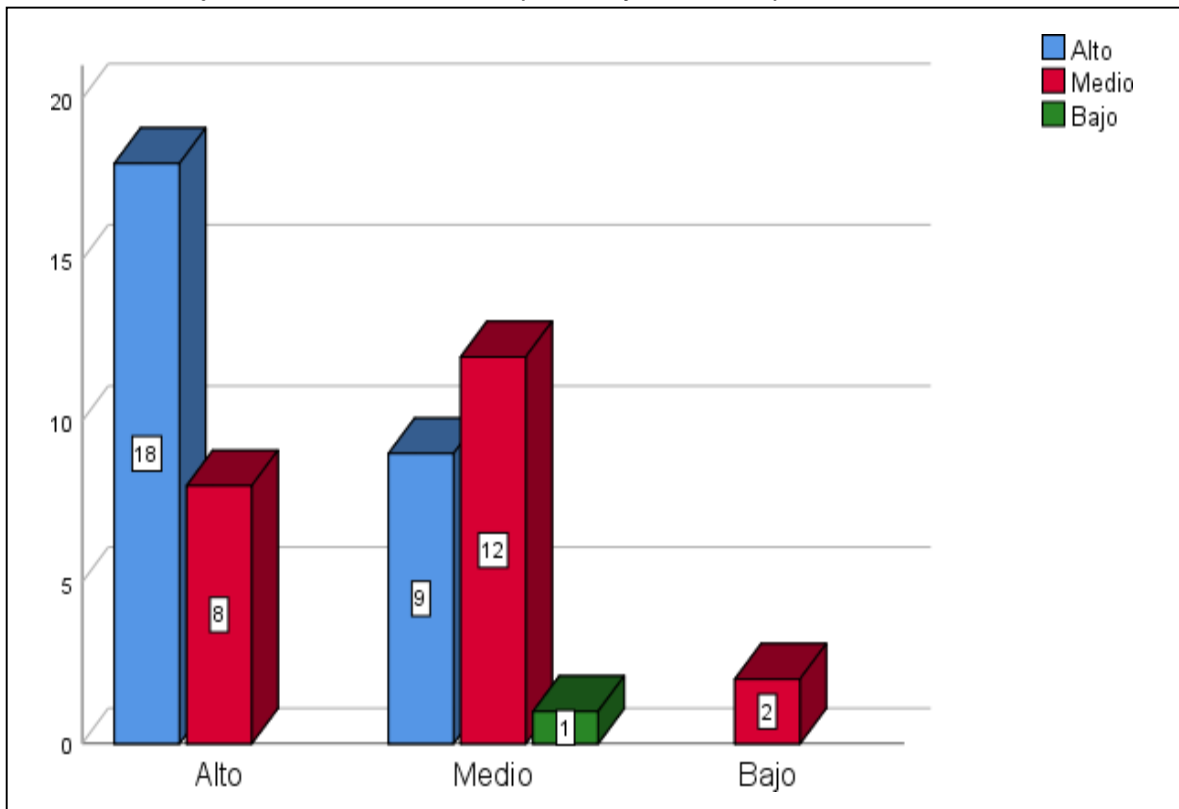
Según la Tabla 7 y Figura 2 se obtuvo por resultados, para la variable auditoría operativa se obtuvo en el nivel alto 26 personas, en el nivel medio 22 personas y en el nivel bajo 2 personas frente a la dimensión planificación en el nivel alto 29, en el nivel medio 19 y en el nivel bajo 2, por lo que se concluye que el nivel de auditoría operativa fue alto como consecuencia la mejora continua en dimensión planificación fue alto en la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.

Tabla 8
Nivel de la variable auditoria operativa y productividad

		Productividad			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Auditoria Operativa	Alto	18	8	0	26
	Medio	9	12	1	22
	Bajo	0	2	0	2
Total		27	22	1	50

Fuente: Elaboración propia

Figura3
Porcentaje de la variable auditoria operativa y dimensión productividad



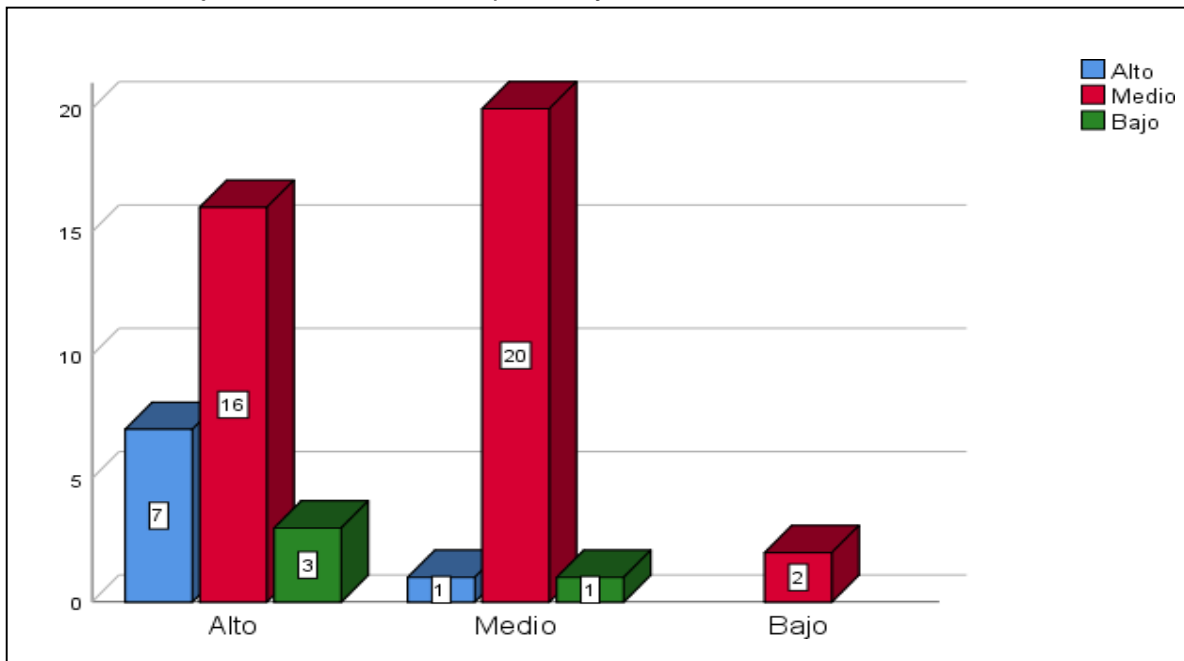
Según la Tabla 8 y Figura 3 se obtuvo por resultados, para la variable auditoria operativa se obtuvo en el nivel alto 26 personas, en el nivel medio 22 personas y en el nivel bajo 2 personas frente a la dimensión productividad en el nivel alto 27, en el nivel medio 22 y en el nivel bajo 1, por lo que se concluye que el nivel de auditoria operativa fue alto como consecuencia la mejora continua en dimensión productividad fue alto en la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.

Tabla9
Nivel de la variable auditoria operativa y la dimensión calidad total

		Calidad total			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Auditoria Operativa	Alto	7	16	3	26
	Medio	1	20	1	22
	Bajo	0	2	0	2
Total		8	38	4	50

Fuente: Elaboración propia

Figura4
Porcentaje de variable auditoria operativa y la dimensión calidad total



Según la Tabla 9 y Figura 4 se obtuvo por resultados, para la variable auditoria operativa se obtuvo en el nivel alto 26 personas, en el nivel medio 22 personas y en el nivel bajo 2 personas frente a la dimensión calidad total en el nivel alto 8, en el nivel medio 38 y en el nivel bajo 4, por lo que se concluye pese haber alto nivel de auditoria operativa la mejora continua en dimensión calidad total fue medio en la municipalidad provincial de Tarma durante el año 2022.

Anexo 09 : Carta de Presentación

POSGRADO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 29 de octubre del 2022

Señor (a):
Lic. José Luis Mansilla Samaniego
Alcalde
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARMA

Nº de Carta : 229 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 29 de octubre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **PALOMINO LEON FLORMILA LUCIA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"AUDITORÍA OPERATIVA Y MEJORA CONTINUA EN GESTIÓN DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARMA, 2022"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Dra. Hilga Ruth Mayo Mamoto
Cofundadora y Directora
César Vallejo Ate

Anexo 10 :Carta de autorización de utilizar el nombre de la institución



Municipalidad Provincial de Tarma
Oficina General de Administración
Oficina de Recursos Humanos

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarma, 2 de noviembre del 2022

CARTA N° 183-2022-MLGA-ORH-OGA/MPT

Señora:

PALOMINO LEON FLORMILA LUCIA
ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ASUNTO: Autorización de utilizar el nombre de la municipalidad distrital de Tarma.

REFERENCIA: Carta 229-2022 -UCV-VA-EPG-FO5LO3/J

PRESENTE. -

Me dirijo a Usted, con el fin de saludarlo a nombre de la Oficina General de Administración- Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Tarma y el mío propio, para manifestarle lo siguiente:

Mediante la Carta de la Referencia, la Dra. Helga Ruth Majo Marrufo, Jefe de la Escuela de Posgrado — Campus Lima Ate de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, presento al estudiante PALOMINO LEON FLORMILA LUCIA, identificado (a) con DNI. 72864880, estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación para la elaboración de su Tesis.

Nos es muy grato informarle la ACEPTACIÓN de la autorización de utilizar el nombre de la municipalidad provincial de Tarma para el cumplimiento de su objetivo en la elaboración de su tesis "AUDITORIA OPERATIVA Y MEIORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARMA 2022". Es necesario para la institución edilicia su compromiso de hacer llegar los resultados de la investigación con la finalidad de evaluar y tomar decisiones en favor de la institución.

Sin más que añadir me despido cordialmente de usted, no sin antes reiterarle las nuestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Luz Lebedin Gómez Alvaro
JEFE DE LA OFICINA DE
RECURSOS HUMANOS

Archivo
SGRH/

Anexo 11: Carta de aceptación para realizar encuestas en la institución



Municipalidad Provincial de Tarma
Oficina General de Administración
Oficina de Recursos Humanos

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarma, 2 de Noviembre del 2022

CARTA N° 183-2022-MLGA-ORH-OGA/MPT

Señora:

PALOMINO LEON FLORMILA LUCIA
ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ASUNTO : Aceptación para aplicar entrevista y/o encuesta
REFERENCIA : carta 229-2022 -UCV-VA-EPG-F05L03/J

PRESENTE.-

Me dirijo a Usted, con el fin de saludarlo a nombre de la Oficina General de Administración- Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Tarma y el mío propio, para manifestarle lo siguiente:

Mediante la Carta de la Referencia, la Dra. Helga Ruth Majo Marrufo, Jefe de la Escuela de Posgrado — Campus Lima Ate de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, presento al estudiante PALOMINO LEON FLORMILA LUCIA, identificado (a) con DNI. 72864880, estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación para la elaboración de su Tesis.

Nos es muy grato informarle la ACEPTACIÓN de la aplicación de entrevistas y/o encuestas para el cumplimiento de su objetivo en la elaboración de su tesis "AUDITORIA OPERATIVA Y MEIORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARMA 2022". Es necesario para la institución edilicia su compromiso de hacer llegar los resultados de la investigación con la finalidad de evaluar y tomar decisiones en favor de la institución.

Sin más que añadir me despido cordialmente de usted, no sin antes reiterarle las nuestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Liz Lizbeth Gómez Alvaro
JEFE DE LA OFICINA DE
RECURSOS HUMANOS

Archivo
SGRH/

Anexo 12: Imágenes de encuestas en la institución



Anexo 13: Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad Provincial de Tarma, 2022”

Investigador: Flormila Lucia Palomino Leon

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad Provincial de Tarma, 2022”, cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre auditoria Operativa y mejora continua en gestión de una Municipalidad provincial de Tarma,2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la Sede Ate Vitarte y con el permiso de Municipalidad provincial de Tarma.

Describir el impacto del problema de la investigación

¿Cuál es la relación que existe entre auditoria operativa y mejora continua en la gestión de la municipalidad provincial de Tarma 2022?

Procedimiento del estudio

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

- 1.- Se realizará una encuesta donde se recogerán algunas preguntas sobre la investigación titulada “Auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad Provincial de Tarma, 2022”
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo de 30 minutos y se realizará en el ambiente de las diferentes de áreas de la municipalidad Provincial de Tarma. Las respuestas al cuestionario serán anónimas.

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 maleficiencia):

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 pueden 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 algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va 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 deber 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 en 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 Flormila Lucia Palomino Leon , al email: lucia280497@gmail.com al número de celular 914319123.

Consentimiento

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

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Auditoría operativa y mejora continua en gestión de la municipalidad Provincial de Tarma, 2022", cuyo autor es PALOMINO LEON FLORMILA LUCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

LIMA, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL DNI: 25495800 ORCID: 0000-0002-1054-6715	Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 13-01- 2023 17:10:31

Código documento Trilce: TRI - 0509675