



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**AUDITORIA DE DESEMPEÑO A LA LABOR DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA BIBLIOTECA Y SUS
IMPLICANCIAS EN LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Bach. THALIA MAITE CÁRDENAS NAJARRO

ASESOR:

Mgr. CPCC. ULDARICO PILLACA ESQUIVEL

AYACUCHO – PERÚ

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**AUDITORIA DE DESEMPEÑO A LA LABOR DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA BIBLIOTECA Y SUS
IMPLICANCIAS EN LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Bach. THALIA MAITE CÁRDENAS NAJARRO

ASESOR:

Mgr. CPCC. ULDARICO PILLACA ESQUIVEL

AYACUCHO – PERÚ

2017

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. CPCC. LUIS TORRES GARCÍA

Presidente

Mgr. CPCC. ORLANDO SÓCRATES SAAVEDRA SILVERA

Secretario

Mgr. CPCC. MANUEL JESÚS GRACÍA AMAYA

Miembro

Mgr. CPCC. ULDARICO PILLACA ESQUIVEL

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme guiado en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y felicidad durante mi vida.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - ULADECH, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Escuela de Contabilidad.

De igual manera mi más sincero agradecimiento a mi asesor Mgtr. CPCC. Uldarico Pillaca Esquivel, quien fue la persona que me guio durante todo el proceso del presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres: Virgilio y María Corina; quienes me han brindado su apoyo incondicional durante mi formación profesional, inculcándome valores para ser una mejor persona y así cumplir con mis objetivos y metas.

A mí querida hija: Kytzia Ariana; quien es mi adoración, mi motor y motivo para seguir adelante durante el trayecto de toda mi vida.

A mis hermanos Erikson y Erik por estar siempre pendientes de mí; así mismo a mi esposo por estar conmigo y motivarme constantemente.

Resumen

La presente investigación pertenece a la línea de investigación Mecanismos de Control - Auditoria, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote denominado: **Auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca y sus implicancias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016**, el problema es el siguiente: ¿De qué manera la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca genera incidencias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016? Para corroborar el problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca genera incidencias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016. Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la efectividad de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016. 2. Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016. 3. Describir que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016. La metodología de la investigación es cualitativo, descriptivo, bibliográfico y documental, mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis, trabajos, artículos, etc. El tema de investigación tiene como resultados lo siguiente: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 77% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de metas institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 70% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Palabras claves: Auditoria, desempeño, gestión, administrativos.

Abstract

The present investigation belongs to the line of investigation Mechanisms of Control - Audit, of the Faculty of Accounting, Financial and Administrative Sciences, of the Catholic University The Angeles Chimbote called: Audit of performance to the work of the administrative personnel of the library and its implications In the management of the Universidad National San Cristóbal of Huamanga, 2016, the problem is as follows: How does the performance audit of the work of the administrative staff of the library generate incidents in the management of the National University San Cristóbal of Huamanga , 2016? To corroborate the problem, the following general objective has been established: Determine that the performance audit of the work of the administrative staff of the library generates incidents in the management of the National University San Cristóbal of Huamanga, 2016. To achieve the general objective, the raised the following specific objectives: 1. Determine that the audit of performance to the work of the administrative staff of the library is a test that evaluates the effectiveness of the management of the National University San Cristóbal of Huamanga, 2016. 2. Determine that the audit of performance to the work of the administrative staff of the library is a test that evaluates the efficiency of the management of the National University of San Cristóbal of Huamanga, 2016. 3. Describe that the recommendations of performance audit reports are aimed at improving the management of the work of the administrative staff of the library of the National University San Cristóbal of Huamanga, 2016. The methodology of the research is qualitative, descriptive, bibliographic and documentary, through the collection of information from sources such as: texts, theses, works, articles, etc. The research topic has the following results: According to the chart and graph 1, 77% of the respondents consider that the performance audit of the work of the administrative staff of the library is a test that assesses compliance with institutional goals of the library. The National University San Cristóbal of Huamanga. According to the chart and graph 2, 70% of the respondents consider that the performance audit to the work of the administrative staff of the library is a test that evaluates the efficiency of the management of the National University San Cristóbal of Huamanga.

Keywords: Audit, performance, management, administrative.

Contenido

Título de la Investigación (Carátula)	
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Contenido.....	vii
Índice de gráficos y cuadros.	viii
Índice de gráficos.....	viii
Índice de cuadros	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	3
Antecedentes	3
Bases teóricas de la investigación.....	11
III. Hipótesis	36
IV. Metodología.....	36
4.1. Diseño de la investigación.	36
4.2. Población y muestra	36
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	38
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.5. Plan de análisis	40
4.6. Matriz de consistencia.....	41
4.7. Principios éticos	43
V. Resultados	44
5.1. Resultados	44
5.2. Análisis de los resultados	59
VI. Conclusiones.....	62
Recomendaciones	64
Aspectos complementarios	66
Referencias Bibliografías.....	66
Anexos	69

Índice de gráficos y cuadros.

Índice de gráficos

Gráfico 1: ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de metas institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	51
Gráfico 2: ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	52
Gráfico 3: ¿Considera usted que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	53
Gráfico 4: ¿Para usted la auditoria de desempeño es un examen independiente que evalúa la labor del personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	54
Gráfico 5: ¿Cómo considera usted la gestión del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	55
Gráfico 6: ¿Para usted el auditor gubernamental respeta la confidencialidad de la información obtenida en la entidad?	56
Gráfico 7: ¿Considera usted, que los servidores de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga brindan un adecuado servicio a los usuarios?	57
Gráfico 8: ¿Considera usted que el personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga se encuentra capacitado para brindar un servicio eficiente?	58

Índice de cuadros

Cuadro 1: ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de metas institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	51
Cuadro 2: ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	52
Cuadro 3: ¿Considera usted que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	53
Cuadro 4: ¿Para usted la auditoria de desempeño es un examen independiente que evalúa la labor del personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	54
Cuadro 5: ¿Cómo considera usted la gestión del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?	55
Cuadro 6: ¿Para usted el auditor gubernamental respeta la confidencialidad de la información obtenida en la entidad?	56
Cuadro 7: ¿Considera usted, que los servidores de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga brindan un adecuado servicio a los usuarios?	57
Cuadro 8: ¿Considera usted que el personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga se encuentra capacitado para brindar un servicio eficiente?	58

I. Introducción

El tema de investigación denominado: **Auditoría de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca y sus implicancias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016**, radica en la importancia por cuanto la auditoría de desempeño contribuye a mejorar la eficiencia, efectividad y economía del sector público mediante el examen, análisis y elaboración de informes sobre el desempeño de las entidades públicas. La auditoría de desempeño puede aportar ventajas a los gobiernos ya que promueve la buena gobernanza y una adecuada gestión, fomenta la transparencia proporcionando información confiable e independiente y promueve incentivos para el aprendizaje, el cambio y mejores condiciones para la toma de decisiones.

Por otra parte, la auditoría de desempeño está orientado a identificar el desempeño laboral del personal administrativo de la biblioteca el cual nos permitirá dar a conocer la problemática de la falta de evaluación del desempeño en las instituciones públicas; pero por otro lado se aporta la solución a dicha problemática, mediante un instrumento como la auditoría de desempeño que facilitará su sistema de medición de la eficiencia, economía y efectividad.

La pregunta relacionada al tema de investigación es la siguiente:

¿De qué manera la auditoría de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca genera incidencias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016?

Para dar respuesta al problema identificado, se ha propuesto el siguiente objetivo general:

Determinar que la auditoría de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca genera incidencias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la efectividad en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016.
2. Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016.
3. Describir que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016.

La presente investigación se justifica porque no existen investigaciones que hayan realizado estudios rigurosos sobre la Auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca y sus implicancias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por tanto, se justifica la ejecución del presente trabajo de investigación; a su vez es factible de ser investigado porque el investigador tiene a su favor los factores: niveles de conocimiento, acceso de información, motivación y asesor de investigación.

Por otra parte, es importante manifestar la vital importancia por cuanto está orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público. La auditoría de desempeño por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación al cumplimiento de objetivos y metas (efectividad), respecto a la correcta utilización de los recursos (eficiencia y economía). Su propósito general incluye la evaluación del desempeño (rendimiento); identificación de las oportunidades de mejoras; y el desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas.

El método de investigación que se aplicará será cualitativo, descriptivo, bibliográfico y documental, además será de nivel Descriptivo – Explicativo. La población estará conformada por 200 personas entre docentes y alumnos usuarios frecuentes de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga y la muestra estará conformada por 30 personas (15 docentes y 15 alumnos usuarios frecuentes de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, se realizará la encuesta y entrevista de manera aleatoria simple.

II. Revisión de la literatura

El tema de investigación denominado: **Auditoría de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca y sus implicancias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016**, hace referencia para esta investigación trabajos realizados por autores que han sentido la inquietud hacia la temática en estudio y son los siguientes:

Antecedentes

Local

Bautista (2017), en su tesis denominado “La auditoría de cumplimiento como herramienta eficiente de mejora continua en la unidad de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista – 2016”, tesis para optar el título profesional de contador público, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Filial Ayacucho – Perú. Señala el tema de investigación expuesto está relacionado a la auditoría de cumplimiento que viene a ser una herramienta eficiente de mejora continua en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista – Ayacucho, teniendo en cuenta que es de vital importancia la Unidad de Recursos Humanos que muchos no le prestan la atención debida, por cuanto una adecuada y eficiente administración genera una mejora continua en la gestión Institucional. Concluye en lo siguiente:

1. De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 93% el 77% de los encuestados consideran que la auditoría de cumplimiento es una herramienta de mejora continua en la Unidad de Recursos Humanos. **(Objetivo específico 1)**

2. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 70% de los encuestados consideran que la auditoría de cumplimiento es un servicio de control posterior confiable. **(Objetivo específico 2)**
3. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 83% de los encuestados consideran que el adecuado uso de los recursos públicos de acuerdo a la normativa legal si inciden en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista Ayacucho. **(Objetivo específico 3)**
4. De acuerdo al cuadro y gráfico 5, el 70% de los encuestados opinan que las funciones del personal están establecidas de acuerdo al Manual de Organización y Funciones.
5. De acuerdo al cuadro y gráfico 7, el 73% de los encuestados consideran que la auditoria de cumplimiento permite al recurso humano mejorar en forma eficaz el cumplimiento de sus funciones.
6. De acuerdo al cuadro y gráfico 8, el 80% de los encuestados consideran que la auditoria de cumplimiento es una herramienta que permite mejorar la gestión Institucional.

LLantoy (2016), en su tesis denominado “Aplicación de la Auditoria de desempeño a través de indicadores de Gestión y su incidencia en el programa de Articulación Nutricional en la Región de Ayacucho, 2016”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho – Perú. Establece las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a la encuesta realizada, el 90% de los encuestados consideran que la aplicación de la Auditoría de desempeño si incide en la Gestión del Programa de Articulación Nutricional en la Región de Ayacucho. **(Objetivo específico 1)**
2. De acuerdo a la encuesta realizada, el 93% de los encuestados consideran que la evaluación a través de los indicadores de gestión si mejoran las actividades del

Programa de Articulación Nutricional en la Región de Ayacucho. (**Objetivo específico 2**)

3. De acuerdo a la encuesta realizada, el 87% de los encuestados consideran que la auditoría de desempeño a través de los indicadores de gestión si mide la eficiencia del Programa de Articulación Nutricional en la región de Ayacucho.

(**Objetivo específico 3**)

4. De acuerdo a la encuesta realizada, el 93% de los encuestados consideran que la Auditoría de desempeño si contribuye en el Cumplimiento de objetivos y metas Institucionales
5. De acuerdo a la encuesta realizada, el 67% de los encuestados consideran que el Programa de Articulación Nutricional si utiliza de manera Eficaz y Eficiente los recursos que administra
6. De acuerdo a la encuesta realizada, el 93% de los encuestados consideran que los Indicadores de Gestión Contribuyen al logro de objetivos y metas Institucionales

Nacional

Apumayta (2015), La auditoría de desempeño y su influencia en la optimización de la gestión en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, tesis para optar grado de Doctor en Contabilidad, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima Perú. Tuvo como objetivo general determinar si la auditoría de desempeño, influye en la optimización de la gestión en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

Concluye en lo siguiente:

- a. Los datos obtenidos como producto de la investigación han permitido determinar que el planeamiento utilizado en la auditoría, incide en la evaluación del proceso

enseñanza aprendizaje en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

- b. Los datos obtenidos y puestos prueba permitieron precisar que la aplicación del programa de procedimientos utilizados en la auditoría, incide en el logro de las metas y objetivos a nivel institucional.
- c. Los datos permitieron precisar que la obtención de las evidencias encontradas como parte de la auditoría, incide en el establecimiento de políticas institucionales.
- d. Se ha determinado que la evaluación de los controles internos, inciden en las estrategias educativas utilizadas en la Dirección Regional.
- e. Se ha determinado que el seguimiento de las medidas correctivas, inciden en el nivel de liderazgo utilizado en la gestión de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.
- f. Se ha demostrado que la emisión del informe de auditoría, incide en la calidad del servicio a nivel de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.
- g. En conclusión, se ha establecido que la auditoría de desempeño, influye directamente en la optimización de la gestión en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

Barbarán (2015), en su tesis: “La auditoría gubernamental y su incidencia en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú” para optar el grado académico de doctor en contabilidad y finanzas, de la Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú.

- a. Los datos obtenidos como producto de la aplicación del instrumento de medición permitieron establecer que la auditoría financiera - presupuestal incide favorablemente en la evaluación de los planes operativos de las entidades públicas.

- b. Los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis respectiva permitieron comprobar que la auditoría de desempeño influye en la evaluación de los objetivos y metas planificados por las entidades públicas.
- c. Los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis respectiva permitieron establecer que las auditorías de cumplimiento influyen en la mejora de la economía, eficacia y eficiencia de las áreas operativas de las entidades públicas.
- d. Los datos emergentes del trabajo de campo permitieron determinar que la evaluación del control interno incide en la optimización del nivel estrategias utilizadas en las entidades públicas.
- e. El análisis de los datos ha demostrado que el seguimiento de las recomendaciones emergentes de las acciones de control influye en el ordenamiento administrativo presupuestal de los recursos presupuestarios.
- f. Los datos analizados permitieron verificar que la calidad de los informes de auditoría permite mejorar la toma de decisiones en las entidades públicas.
- g. En conclusión, se ha determinado que la Auditoría Gubernamental incide positivamente en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú, 2013-2014.

Oscoco (2015), Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional José María Arguedas – Andahuaylas – Apurímac – Perú. Señala que el estudio de la Gestión del Talento humano es de suma importancia para mejorar el desempeño laboral de las personas en sus puestos y lugares de trabajo, y con ello mejorar la calidad de los servicios, todas las instituciones cuentan con personas, quienes son los responsables de conducir y darle vida a la organización, y como seres humanos tienen necesidades y deseos, los cuales son necesarios tomar en cuenta a la hora de formular e implantar los planes, programas y acciones en materia de Gestión del Talento Humano, así mismo el talento humano con el que se cuente dentro de la

institución es un socio clave, el cual dedica su tiempo y esfuerzo en aras de cumplir con las metas y objetivos de la organización. Concluye en lo siguiente:

1. La Gestión del Talento Humano se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0.552).

2. La Planificación del Talento Humano se relaciona de forma positiva débil (0.475, coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha.

3. La Integración del Talento Humano se relaciona de forma positiva débil (0.483, coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha.

4. El Desarrollo del Talento Humano se relaciona de forma positiva débil (0.417, coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral.

Layme (2015), Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, tesis para optar el título profesional de contador público, en la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua – Perú. En la presente tesis manifiesta que la mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado, requiere de un eficiente Sistema de Control Interno que permita alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a las Instituciones maximizar su rendimiento. Concluye en lo siguiente:

1. La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al nivel de evaluación de las normas de control interno y a los niveles de cumplimiento de los componentes de control interno el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística; es decir que: El nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS-MPMN, en donde el nivel de implementación de las normas son 9.5%, el desarrollo de la percepción de los

funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15.10% y las debilidades identificadas son de 30.6%, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son efectivas.

2. La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al estado de implementación de normas internas de control, resulta de 60 normas de los cuales, todos los componentes de control interno implementados están el orden del 22 (37.0%) y las normas no implementados están alrededor del 38 (63.0%), el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística, lo cual demuestra y concluye que: El nivel de implementación de las normas de control interno que regulan la gestión de la SPBS, son insuficientes.

3. La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, respecto a la percepción de sus funcionarios y servidores sobre el desarrollo normas de control interno y procedimientos alcanzado una media general de 2.64 lo que califica de grado “insatisfactorio”, y el resultado del análisis inferencial no logra establecer significancia estadística, es decir que: El nivel de desarrollo de los componentes de control interno en la percepción de funcionarios y servidores de la SPBS – MPMN, se muestran insatisfactorios, en el marco del Sistema de Control Interno.

Internacional

Castillejos (2015), en su tesis “El impacto de la auditoría operativa en las entidades públicas de América Latina: perspectiva de las entidades fiscalizadoras superiores y de las entidades auditadas”, tesis doctoral en contabilidad y finanzas. Universidad de Zaragoza, España. Menciona que las reformas de la gestión pública (New Public Management, NPM; Nueva Gestión Pública, NGP) que se han extendido, en mayor o menor medida, a todas las administraciones públicas, así como la necesidad de llevar a cabo una utilización eficiente de los recursos públicos como consecuencia de las crisis que afectan a numerosas áreas geográficas, han dado lugar a que procedimientos de control como la auditoría operativa adquieran una especial relevancia, se concluye que se observa una importante correlación entre el número de auditorías operativas realizadas (publicadas en las web) y la opinión positiva sobre las mismas de las entidades auditadas (especialmente en el caso de México y Puerto

Rico), y entre la opinión positiva de las entidades auditadas y la aplicación de buenas prácticas por parte de las EFS, en los casos de México y Brasil, así como en Honduras y Paraguay.

Las entidades que perciben menos útiles este tipo de auditoría son las de Guatemala y Argentina, que son también en las que el grado de conformidad con las conclusiones y recomendaciones es mayoritariamente bajo y las que menos recomendaciones implantan. De los países no incluidos en el estudio, bien porque sus EFS no realizan auditorías operativas (de Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Panamá, República Dominicana, Uruguay y Venezuela), o porque el acceso a sus informes es prácticamente imposible (El Salvador y Perú), o porque no contestaron la encuesta (Bolivia, Ecuador y Nicaragua), la mayoría son también los que menos “buenas prácticas” aportan sus EFS; de este bloque, solo Chile, Colombia y Perú, alcanzan más del 25% de las “buenas prácticas” seleccionadas.

García (2014), en su tesis Auditoría de Gestión al talento humano y su relación con la evaluación y control del proceso administrativo del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjal, año 2012, proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador, señala que con el desarrollo de este trabajo se obtiene una visión integral de la Institución Pública, referente a si está alcanzando los objetivos y metas que se ha planteado, así también los recursos utilizados y las acciones ejecutadas, con la finalidad de evaluar su gestión para redefinir sus estrategias en el caso que se amerite. Este sistema también colabora para la realización de Auditorías de Gestión en el sector público. Concluye en lo siguiente:

- La estructura organizacional y las funciones del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado, que están determinadas de acuerdo al COOTAD y las disposiciones que son establecidas por el Honorable Consejo Municipal.
- Las actividades operativas que se realizan en el departamento de Talento Humano de la entidad municipal son aplicadas conforme a las instrucciones que

reciben por parte de las autoridades gubernamentales, careciendo de un proceso administrativo ordenado, claro y definido.

- El Código de Ordenamiento Territorial y Descentralización (COOTAD), el Estatuto Orgánico, el Reglamento Interno y el Código de Ética constituyen la normativa legal que debe considerar el Gobierno Municipal para lograr el cumplimiento de la gestión administrativa en el departamento de Talento Humano.
- El sistema de Control COSO I que utiliza la institución para garantizar el desarrollo de las actividades en el departamento de Talento Humano, presenta debilidades dentro de sus componentes y por ende en su estructura como tal.
- El informe final de Auditoría de Gestión se constituyó en una guía para la toma de decisiones por parte del nivel directivo de la institución, encaminadas a corregir el desempeño de los servidores públicos que son la base para el manejo de los recursos.

Bases teóricas de la investigación

Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son los siguientes:

Auditoría de desempeño

Apumayta (2015) define una auditoría como la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente.

Para hacer una auditoría, debe existir información en forma verificable y algunas normas (criterios) mediante los cuales el auditor pueda evaluar la información. Para ser verificable, la información debe ser cuantificable. La información cuantificable puede y de hecho asume muchas formas. Es posible auditar cosas tales como los estados financieros de una organización, el tiempo que requiere un empleado para

realizar una labor, el costo total de un contrato de construcción con el gobierno y la declaración de impuestos de una persona.

Vigo (2015), en el texto digital “Auditoría Gubernamental” pág. 359, Ancash – Perú.

Definición de auditoría de gestión. Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o proyecto, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público. La auditoría de gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación al cumplimiento de objetivos y metas (efectividad) y, respecto a la correcta utilización de los recursos (eficiencia y economía). Su propósito general puede verse seguidamente:

- Evaluación del desempeño (rendimiento)
- Identificación de las oportunidades de mejoras; y
- Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas.

Evaluación del desempeño

Se refiere a la evaluación del desempeño obtenido por una entidad. Esta evaluación implica comparar la ruta seguida por la entidad al conducir sus actividades con:

a) los objetivos, metas, políticas y normas establecidos por la legislación o por la propia entidad.

b) otros criterios razonables de evaluación.

Para **Las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI)** lo definen así: “La Auditoría de desempeño es una revisión independiente objetiva y confiable sobre si las acciones, sistemas, operaciones, programas,

actividades u organizaciones del gobierno operan de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y sobre si existen áreas de mejora”.

Además, agrega que la auditoría de desempeño busca brindar nueva información, análisis o perspectivas y cuando corresponda recomendaciones de mejora. Las auditorías de desempeño proporcionan nueva información, conocimiento o valor al:

- Proporcionar nuevas perspectivas analíticas (análisis o nuevas perspectivas más amplias o más profundas);
- Hacer más accesible la información existente a las diversas partes interesadas;
- Proporcionar una visión o conclusión independiente y rectora basada en la evidencia de auditoría;
- Proporcionar recomendaciones basadas en un análisis de los hallazgos de auditoría.

Por otro lado, **Álvarez (2010) Diccionario de Auditoría Gubernamental**, Editorial Universidad de San Martín de Porres, Lima-Perú, pp. 285.

Lo define de la siguiente forma: “La auditoría de desempeño es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, con el propósito de brindar una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o actividad gubernamental, en términos de efectividad, eficiencia y economía en el logro de las metas programadas y en el manejo de los recursos públicos, cuyo informe incluye observaciones, conclusiones y recomendaciones”.

Tuesta (2009) El A.B.C. de la Auditoría Gubernamental, Editorial Marketing Consultores S.A, Primera Edición, pp. 590, quien tiene su propio punto de vista sobre la **auditoría de desempeño** refiere que: este tipo de examen de alcance amplio, el auditor identifica situaciones o circunstancias significativas que inciden en la gestión de las entidades o grama bajo examen y pueden motivar oportunidades de mejoras en términos de efectividad, eficiencia y economía, así como el control gerencial de la entidad.

También informa que es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar la responsabilidad ante el público.

De igual manera, la auditoría de gestión puede tener, entre otros, objetivos:

- Determinar si están lográndose los resultados o beneficios previstos por la normativa, por la propia entidad, el programa o actividad pertinente.
- Establecer si la entidad adquiere, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente y económica.
- Comprobar si la entidad, programa o actividad ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de efectividad, eficiencia o economía.
- Determinar si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

Respecto a la **auditoría de desempeño**, la **ASF (Auditoría Superior de la Federación)** informa que **el propósito es conocer si los entes públicos cumplieron con sus objetivos, metas y atribuciones, y si ejercieron los recursos de acuerdo con la normativa y el fin para el cual les fueron asignados.**

Además, los criterios de evaluación utilizados son la eficacia, eficiencia y economía, así como la calidad de los bienes y servicios, la satisfacción del ciudadano y el comportamiento de los actores, cuando ello resulte procedente.

De igual forma, las auditorías de desempeño miden el impacto social de la gestión pública y comparan lo propuesto con lo alcanzado. Este examen incluye la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

En cuanto al proceso de auditoría, **Las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI)** informa que se dividen en: planeación de una auditoría, realización de la auditoría de desempeño, presentación de informes, seguimiento, los cuales define para mayor apreciación:

Planeación de una auditoría. El auditor debe planear la auditoría de tal forma que asegure que ésta es de alta calidad y se realiza de forma económica, eficiente y eficaz, así como de manera oportuna. Por ello, los documentos de la planeación de una auditoría deben contener:

- Antecedentes y la información necesaria para entender al ente a auditar, para permitir la evaluación de la problemática y los riesgos, posibles fuentes de evidencias, factibilidad de la auditoría y la materialidad o relevancia del área considerada por la auditoría.
- El objetivo de auditoría, cuestiones o hipótesis, criterios, alcance y periodo cubierto por la auditoría, y metodología (incluyendo técnicas a ser usadas para la recolección de evidencia y conducción de análisis de auditoría).
- Un plan completo de actividades que incluya los requerimientos de personal, por ejemplo, las competencias suficientes (incluida la independencia y compromiso del personal que participa) y los posibles expertos externos requeridos para la auditoría, una indicación del conocimiento prudente de los auditores en la materia a ser auditada.
- El costo estimado del ejercicio, los plazos y actividades clave del proyecto, así como los principales puntos de control de la auditoría.

Cabe señalar, que las auditorías de desempeño deberán contar con criterios de auditoría adecuados que den enfoque a la misma y proporcionen una base para el desarrollo de los hallazgos de auditoría. Los criterios de auditoría, que pueden ser de naturaleza cuantitativa o cualitativa, deben ser confiables, objetivos, útiles y completos. Debería ser posible identificar la fuente del criterio de auditoría utilizado.

Asimismo, el alcance de la auditoría debe definir claramente la extensión, tiempo y naturaleza de la auditoría que se llevará a cabo. Cuando las leyes, regulaciones y otros requerimientos de cumplimiento correspondientes al ente fiscalizador tengan el potencial de impactar de manera significativa las cuestiones de auditoría, entonces la auditoría debe diseñarse para atender dichos asuntos con el objeto de emitir conclusiones para las cuestiones de auditoría.

Realización de la auditoría de desempeño. La labor de revisión de auditoría se lleva a cabo sobre la base de la planeación de auditoría ya realizada, y los documentos de planeación por ella desarrollados. Las auditorías deben ser realizadas con el debido cuidado, con objetividad y con supervisión apropiada. El equipo auditor debe tener, de manera colectiva, el conocimiento adecuado de la materia y técnicas de auditoría. El auditor debe obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada para satisfacer el objetivo y cuestiones de auditoría, para generar conclusiones y, en su caso, emitir recomendaciones. La naturaleza de la evidencia de auditoría requerida en auditorías de desempeño es determinada por la materia, el objetivo y las preguntas de auditoría. Bajo circunstancias normales, las auditorías de desempeño requieren juicios significativos e interpretación en la conclusión de las cuestiones de auditoría, debido a que la evidencia de auditoría es más persuasiva (“apunta hacia la conclusión que...”), que concluyente (“correcto/equívoco”) por su naturaleza.

De otro lado, la evidencia puede ser calificada como física, documental, testimonial o analítica. Los tipos de evidencia a obtenerse deberán ser explicables y justificables en términos de suficiencia, validez, confiabilidad, relevancia y sensatez. La evidencia de auditoría debe ser competente, relevante y razonable, a fin de que soporte el juicio y conclusiones del auditor en relación a las cuestiones de auditoría. Todos los hallazgos y conclusiones de auditoría deben estar sustentados por evidencia de auditoría.

Asimismo, los auditores de desempeño deben ser ingeniosos, flexibles y sistemáticos en la búsqueda de evidencia suficiente. También deben ser receptivos a puntos de vista y argumentos alternativos y buscar información de diferentes fuentes y partes involucradas. Los auditores deben tratar siempre de ser prácticos en sus esfuerzos para recopilar, interpretar y analizar datos. En tanto que la fuente de información principal es usualmente la más confiable, la información secundaria que es recopilada y/o analizada por otros (por ejemplo, informes de evaluación de desempeño, informes de auditoría interna, etc.), puede ser una fuente importante de información en las auditorías de desempeño. Es importante, que el lector del informe

de auditoría tenga conocimiento de la fuente y calidad de la información, especialmente cuando la información contenga estimaciones.

De igual modo, el desarrollo de buenas y adecuadas relaciones externas es un factor clave en el logro de auditorías de desempeño, eficaces y eficientes. Los auditores deben mantener buenas relaciones profesionales con las partes involucradas, promover el libre y franco intercambio de información, en la medida en que los requisitos de confidencialidad lo permitan, y llevar a cabo debates en una atmósfera de respeto mutuo y comprensión de las funciones y responsabilidades respectivas de cada una de las partes interesadas. El proceso de comunicación entre el auditor y el ente auditado comienza en la etapa de planeación de la auditoría y continúa durante todo el proceso de la misma, mediante un proceso constructivo de interacción, al mismo tiempo en que los diferentes resultados, argumentos y evaluación de perspectivas han sido evaluados. En caso de importantes hallazgos de auditoría realizadas durante la misma, éstos deben ser comunicados a aquellas personas encargadas de la gobernanza corporativa, de manera oportuna.

Presentación de informes. En una auditoría de desempeño, el auditor reporta sobre la economía y la eficiencia con que los recursos son obtenidos y usados, y la eficacia con la que los objetivos son alcanzados. Tales reportes pudieran variar de forma considerable en cuanto al alcance y naturaleza, por ejemplo: la evaluación de si los recursos han sido empleados de una manera apropiada, emisión de comentarios sobre el impacto de políticas y programas, y recomendación de cambios que pretendan dar lugar a mejoras.

Para todas las tareas de auditoría, cualquier limitación en las labores de fiscalización, tales como regulaciones restrictivas, o limitaciones relacionadas con acceso a la información o requerimientos de informes, deben ser reveladas a los usuarios del informe de auditoría. El informe debe también revelar las normas que fueron acatadas y los criterios de auditoría aplicados en la ejecución de la auditoría de desempeño.

Normalmente, no se espera que el auditor proporcione una opinión global sobre el logro de la economía, eficiencia y eficacia de un ente auditado, en la misma forma

que lo hace el dictamen de estados financieros. Cuando por la naturaleza de la auditoría esto sea posible en relación a áreas específicas de actividades de una entidad, el auditor debe ofrecer un informe en el cual se describan las circunstancias y contexto para llegar a una conclusión específica en lugar de una declaración estandarizada.

El informe de auditoría debe contener información sobre el objetivo de auditoría, las cuestiones, alcance, criterios, metodología, fuentes de evidencia de auditoría, cualquier limitación a los datos empleados y los hallazgos de la auditoría. Éstos deben concluir claramente respecto a las cuestiones de auditoría, o explicar porque esto no fue posible. Los hallazgos de auditoría deben ponerse en perspectiva y se debe asegurar la congruencia entre el objetivo, cuestiones, hallazgos y las conclusiones de la auditoría. El informe debe realizar, cuando sea apropiado, incluir recomendaciones.

El informe debe ser oportuno, completo, preciso, objetivo, convincente, constructivo y tan claro y conciso como el tema - asunto lo permita. Asimismo, el informe también debe ser amigable al lector, estar bien estructurado, y contener un lenguaje no ambiguo. En general, debe contribuir a un mejor conocimiento y destacar las mejoras necesarias. Los hallazgos y conclusiones de auditoría deben basarse en evidencia y deben distinguirse claramente en el informe. Todos los argumentos relevantes deben ser considerados en el informe y éste debe ser equitativo y justo.

Las recomendaciones, cuando éstas se mencionan, deben ser manifestadas en una forma lógica basada en conocimientos, racional y deben sustentarse en hallazgos de auditorías competentes y relevantes. Éstas deben ser factibles, agregar valor y aborda el objetivo y cuestiones de auditoría. Éstas deben dirigirse a la entidad que tenga la responsabilidad y competencia para su implementación.

Seguimiento: El seguimiento del informe de auditoría debe ser parte del proceso de auditoría, ya que es una herramienta importante utilizada para fortalecer el impacto de la auditoría y mejorar el futuro trabajo auditor. La prioridad de las tareas de seguimiento debe evaluarse como parte de la estrategia global de auditoría. Se debe

de brindar tiempo suficiente para que el ente auditado implemente la acción apropiada.

El peruano (2016), mediante Resolución de Contraloría N° 122-2016-CG, se aprueba la Directiva N° 008-2016-CG/GPROD denominada “Auditoría de Desempeño” y el manual de Auditoría de Desempeño.

Define la Auditoría de desempeño

La Auditoría de Desempeño es un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan las entidades públicas, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano. La auditoría de desempeño se orienta a la búsqueda de mejoras en la gestión pública, considerando el impacto de una gestión por resultados y la rendición de cuentas.

Dimensiones de la Auditoría de Desempeño

Las dimensiones de desempeño son los aspectos que, analizados de manera individual o conjunta, según la información disponible, permiten concluir sobre el desempeño de la producción y entrega de un bien o servicio público. Estas dimensiones se describen a continuación:

- a) **Eficacia:** Es el logro o grado de cumplimiento de las metas, objetivos establecidos o resultados.
- b) **Eficiencia:** Es la relación entre la producción de un bien o servicio y los insumos utilizados para dicho fin, la cual se puede comparar con un referente nacional o internacional.
- c) **Economía:** Es la capacidad de administrar adecuadamente los recursos financieros.
- d) **Calidad:** Es el grado de cumplimiento de los estándares definidos para responder a las necesidades de la población, los cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características técnicas, precisión y continuidad en la entrega de los bienes o servicios o satisfacción de usuarios.

Características de la Auditoría de Desempeño:

La Auditoría de Desempeño tiene las siguientes características:

- a) **Constructiva:** Sus resultados están encaminados a la propuesta de mejoras en la gestión pública, más que a sancionar los resultados de la gestión.
- b) **Interdisciplinaria:** Su análisis integra los conocimientos de varias disciplinas académicas, según la materia que se analice. Por ello, se requiere de una amplia gama de herramientas y métodos que se eligen en función de la naturaleza del problema a analizar.
- c) **Orientada al ciudadano:** Contribuye a una gestión pública orientada a resultados, en la que el Estado define sus intervenciones a partir de las necesidades de la población con criterio inclusivo.
- d) **Participativa:** La auditoría incorpora mecanismos de colaboración y compromiso activo de los gestores (titulares, representantes y personal técnico de las entidades públicas responsables de la producción y la entrega del bien o servicio público a examinar), lo cual facilita su apropiación de los objetivos de la auditoría y favorece la implementación efectiva de las recomendaciones. Asimismo, permite la participación de los actores clave (individuos, grupos o entidades que pueden influir en el proceso de producción y entrega del bien o servicio público y contribuir al logro de sus resultados), con la finalidad de conocer sus intereses, opiniones e información relevante en el desarrollo de la auditoría.
- e) **Transversal:** Se realiza un análisis integral de la producción y la entrega de los bienes o servicios, en donde pueden intervenir diversas entidades públicas, de distintos sectores o niveles de gobierno.

Principios de la Auditoría de Desempeño

Los principios que rigen la Auditoría de Desempeño se encuentran establecidos en la Ley, destacando para efectos de su aplicación, los siguientes: autonomía funcional,

integralidad, carácter técnico y especializado del control, flexibilidad, participación ciudadana, publicidad, objetividad y reserva.

Objetivos de la Auditoría de Desempeño

La Auditoría de Desempeño tiene los siguientes objetivos:

- a) Identificar los factores que afectan el logro de los objetivos en la producción y entrega del bien o servicio público.
- b) Establecer si el seguimiento (monitoreo), supervisión y evaluación del proceso de producción y entrega del bien o servicio público que realizan las entidades públicas, son adecuados, principalmente, si proveen información necesaria y suficiente y si esta es utilizada en la toma de decisiones.
- c) Establecer si la ejecución del proceso de producción y entrega del bien o servicio público se realiza de manera eficaz, eficiente, económica y con calidad.

Orientación de la Auditoría de Desempeño

La Auditoría de Desempeño tiene un enfoque orientado a problemas, lo cual implica que se examine y verifique la existencia de problemas específicos y se analicen sus causas, desde las distintas dimensiones de desempeño. Dichas causas constituyen potenciales áreas de mejora, las cuales se identifican conjuntamente con las entidades responsables de la intervención pública. De este modo, se formulan recomendaciones que dan lugar a acciones específicas a implementar por los gestores.

La Auditoría de Desempeño busca contribuir con la mejora continua de la gestión pública, considerando su impacto positivo en el bienestar del ciudadano. Fomenta la implementación de una gestión por resultados, la transparencia de la gestión pública y la rendición de cuentas de modo que el uso de los recursos públicos genere el mayor valor o bienestar para el ciudadano.

La Auditoría de Desempeño no identifica responsabilidad administrativa funcional, civil o penal. En este sentido, cuando se eligen las materias a examinar, se excluyen aquellas que presenten problemas asociados a ilícitos penales, administrativos, denuncias de actos de corrupción, entre otros. No obstante, si durante el desarrollo de

una auditoría de desempeño, se advirtiesen hechos respecto de los cuales deba realizarse una evaluación complementaria, estos se comunican a la unidad orgánica competente de la Contraloría.

La Auditoría de Desempeño y la Cadena de Valor

La Auditoría de Desempeño toma como base de su análisis la estructura de la intervención pública, la cual se enmarca en una cadena de valor que comprende: insumos, actividades, productos, un resultado específico y un resultado final.

Los insumos son los recursos humanos, financieros, materiales u otros, necesarios y suficientes, para realizar una actividad. Una actividad es una acción que transforma dichos insumos en un bien o servicio público, de forma articulada con otras actividades. Ese bien o servicio se denomina "producto". Se entrega con el propósito de generar un cambio para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo, denominado "resultado específico", el cual contribuye al logro de un objetivo de política nacional, denominado "resultado final".

La cadena de valor, en el cual se precisan los eslabones que corresponden a los procesos de producción y entrega de bienes y servicios (insumos – actividad - producto) y los que corresponden a los resultados de la misma (resultado específico - resultado final). Asimismo, se muestran los procesos de soporte, los cuales sirven de manera transversal a la intervención pública y están regulados por los sistemas administrativos nacionales aplicables a todas las entidades públicas. La Auditoría de desempeño se centra en la ejecución de la intervención pública, que comprende los procesos de producción y entrega de bienes y servicios y los procesos de soporte.

En la mayoría de los casos, la estructura de la cadena de valor se encuentra definida en documentos formales que contienen información detallada de los productos y actividades, los cuales describen sus características o especificaciones técnicas y la organización para su producción y entrega (roles y funciones de los gestores, diagramas de flujo, entre otros). Si una intervención pública no cuenta con dicha información detallada, esta se identifica conjuntamente con los gestores.

El servicio de la Auditoría de Desempeño y sus procesos vinculados

El servicio de la Auditoría de Desempeño está vinculado con los procesos de planeamiento y seguimiento a la implementación de las recomendaciones. El servicio y estos procesos se describen a continuación.

Planeamiento

El planeamiento permite determinar la materia a examinar, que es un bien o servicio público y el problema de desempeño asociado a dicha materia. Culmina con la elaboración de la carpeta de servicio.

El planeamiento es efectuado por la unidad orgánica encargada del planeamiento de las auditorías de desempeño.

Servicio de Auditoría de Desempeño

El servicio de Auditoría de desempeño está constituido por las etapas de planificación, ejecución y elaboración del informe. Estas tienen como productos el plan de auditoría, los resultados de la auditoría y el informe de auditoría, respectivamente.

El servicio de Auditoría de desempeño es efectuado por la comisión auditora designada.

Seguimiento a la Implementación de las Recomendaciones

Culminado el servicio de la Auditoría de desempeño, el gestor define el plan de acción, a fin de implementar las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría. Se realiza el seguimiento a la implementación de las acciones comprendidas en el plan, lo cual concluye con el reporte de cierre.

El seguimiento a la implementación de las recomendaciones es efectuado por la unidad orgánica encargada del seguimiento a la implementación de las recomendaciones de las auditorías de desempeño.

Planeamiento

El planeamiento es el proceso a través del cual se identifica la materia a examinar, a partir de la priorización de temas de interés, mediante la aplicación de criterios establecidos por la Contraloría. La identificación y la priorización de la materia a examinar llevan a determinar el problema asociado de la auditoría. Como producto de este proceso se elabora la carpeta de servicio, la cual constituye el insumo para el inicio del servicio de la Auditoría de desempeño.

Etapas del Servicio de la Auditoría de Desempeño

El servicio de la Auditoría de desempeño comprende las etapas de planificación, ejecución y elaboración del informe.

Planificación

La planificación del servicio de la Auditoría de desempeño establece la estrategia general para conducir la Auditoría de desempeño. En esta etapa se elabora el plan de auditoría que contiene la matriz de planificación y el programa de auditoría.

Ejecución

La ejecución se inicia con la acreditación de la comisión auditora. Durante esta etapa se aplica el plan de auditoría, a fin de obtener las evidencias que sustenten los resultados, las conclusiones y las recomendaciones. Con esta información, se elabora la matriz de resultados, con base a la cual se obtienen los resultados de la auditoría.

Elaboración del Informe

En esta etapa, se realizan las siguientes actividades:

- Elaborar el informe de auditoría

El informe de auditoría es el documento técnico que contiene los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la auditoría.

El informe debe ser convincente; las conclusiones y las recomendaciones deben deducirse lógicamente y analíticamente de los hechos o argumentos expuestos.

- Aprobar y remitir el informe de auditoría

El informe se aprueba por los niveles gerenciales correspondientes. Luego de su aprobación, se remite a los gestores.

Además, se elabora un resumen ejecutivo que describe brevemente los principales resultados y recomendaciones de la auditoría.

Cierre del Servicio de Auditoría de Desempeño

Una vez remitido el informe a los gestores, este es registrado en el sistema informático establecido por La Contraloría. La documentación del servicio de Auditoría de Desempeño se remite a la unidad orgánica competente para su archivo, conservación y custodia.

Seguimiento a la Implementación de las Recomendaciones

La Contraloría realiza el seguimiento de la implementación de las acciones de mejora contenidas en el plan de acción, con respecto a las recomendaciones formuladas en el informe de auditoría.

Normas Generales de Control Gubernamental - NGCG

Son disposiciones de obligatorio cumplimiento desarrolladas a partir de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, Ley N° 27785, y en base de la normativa de buenas prácticas internacionales sobre el ejercicio del control gubernamental y la auditoría; entre las cuales destacan las Normas Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores – ISSAI emitidas por la Organización Internacional de Instituciones Supremas de Auditoría (INTOSAI) y las Normas Internacionales de Auditoría – NIA emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y tiene por objeto regular el desempeño profesional del personal del Sistema y el desarrollo técnico de los procesos y productos de control.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, Ley N° 27785

Establece que el control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de

eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del estado, así como el cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.

El primer párrafo del artículo 10° de la Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la contraloría, define que: “la acción de control es la herramienta esencial del sistema, por lo cual el personal técnico de sus órganos conformantes, mediante la aplicación de las normas, procedimientos y principios que regulan el control gubernamental efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la entidad en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones institucionales”.

Al fin de cumplir con el precitado mandato legal, las Normas Generales de control Gubernamental (NGCG) ha establecido a la auditoria de cumplimiento como un tipo de servicio de control posterior, su ejecución está a cargo de la Contraloría General de la República (contraloría) y de los Órganos de Control Institucional (OCI) en las entidades sujetas al ámbito del Sistema Nacional de Control (Sistema).

Al respecto la directiva que regula la auditoria de cumplimiento, establece las disposiciones complementarias requeridas para su ejercicio, conforme a las atribuciones reconocidas en la Ley N° 27785, Ley Orgánica del sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y las NGCG.

Resolución de Contraloría N° 273 - 2014 - CG

Para el cumplimiento de su misión y con el objetivo de optimizar el ejercicio de control gubernamental, es necesario contar con un marco normativo sostenible, que afiance la calidad y oportunidad tanto de la auditoría como de las actuaciones de carácter previo, simultaneo y demás actividades vinculadas a la competencia legal del Sistema Nacional de Control, el citado marco debe incorporar innovaciones en los servicios de control para situar al Sistema Nacional de Control al actuar de las

exigencias de competitividad, calidad, eficiencia y probidad que requiere un estado eficiente.

Servicio de Control

Los servicios de control son prestados por la contraloría y los Órganos de Control Institucional, conforme a su competencia legal y funciones descentralizadas. También pueden ser atendidos por sociedades auditoras. Los servicios de control contribuyen un conjunto de procesos cuyos productos tienen como propósito dar una respuesta a las necesidades de control gubernamental que corresponde atender a los órganos del sistema.

El desarrollo de los servicios de control comprende la utilización de las técnicas, prácticas, métodos y herramientas de control y de gestión necesarias para el adecuado cumplimiento de sus objetivos, teniendo en cuenta la naturaleza y características particulares de las entidades. De igual forma, se debe considerar su carácter integral y especializado, su nivel apropiado de calidad y el uso óptimo de los recursos.

Las características y las condiciones de tales servicios son determinadas por la Contraloría en la normativa específica, de acuerdo a los requerimientos y la naturaleza particular de cada uno de los tipos de servicio de control, conforme a sus atribuciones legales y autonomía funcional.

INTOSAI (2014), “Guía de implementación de las ISSAI Auditorías de Desempeño.

¿Qué son las auditorías de desempeño?

Las auditorías de desempeño son un análisis independiente, objetivo y confiable para determinar si las empresas, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones gubernamentales se desempeñan conforme a los principios de economía, eficiencia y efectividad, y si hay lugar para mejoras (ISSAI 3000/1.5; ISSAI 300/9).

El propósito de las auditorías de desempeño (ISSAI 3100/Apéndice 2.2)

El propósito de la auditoría de desempeño es contribuir a mejorar la economía, la eficiencia y la efectividad del sector público mediante el examen, análisis y elaboración de informes sobre el desempeño de las entidades públicas. La auditoría de desempeño puede aportar ventajas a los gobiernos ya que promueve la buena gobernanza y la rendición de cuentas, fomenta la transparencia proporcionando información confiable e independiente y promueve incentivos para el aprendizaje, el cambio y mejores condiciones para la toma de decisiones.

Confianza y seguridad en las auditorías de desempeño (ISSAI 300/21-23)

Al igual que en todas las auditorías, los usuarios de los informes de la auditoría de desempeño desean estar seguros de la confiabilidad de la información que utilizan para tomar decisiones. Por lo tanto, esperan informes confiables que fijen la posición de la EFS con base en evidencias sobre el tema examinado. En consecuencia, los auditores de desempeño en todos los casos deberán proporcionar hallazgos basados en evidencia apropiada y suficiente y manejar activamente el riesgo de informes inapropiados.

Beneficios de las auditorías de desempeño

Existe la opinión entre algunos profesionales en auditoría que solo los países desarrollados, en donde los niveles de corrupción son generalmente bajos, se pueden realizar auditorías de desempeño y que sería un error asignar recursos para llevar a cabo dichas auditorías en países en los que existen amplias irregularidades y uso indebido de recursos públicos.

Las tres E

Economía, eficiencia y efectividad, a menudo conocidas como las tres E, conforman la plataforma teórica para las auditorías de desempeño. La INTOSAI (ISSAI 3000/1.5) describe estos conceptos de la siguiente manera:

Economía: Significa reducir al mínimo el costo de los recursos usados para desempeñar una actividad, sin comprometer las normas de calidad. Se refiere a la

habilidad de una institución para administrar debidamente sus recursos financieros (ISSAI 3000/1.1 y 1.5). El principio de economía se refiere a mantener bajos los costos. Los recursos usados deben estar disponibles a su debido tiempo, en la cantidad y calidad adecuadas y al mejor precio.

Eficiencia: (aprovechar al máximo los recursos disponibles), es la relación entre los productos (bienes y servicios) generados por una actividad y los costos de los insumos utilizados para producirlos en determinado período de tiempo, manteniendo las normas de calidad.

Efectividad: (lograr los propósitos u objetivos estipulados), la efectividad es un concepto relacionado con el logro de objetivos. Tiene que ver con la relación entre metas u objetivos, productos e impactos. Se refiere a la relación entre los resultados de una intervención o programa en términos de sus efectos en la población objetivo (impactos observados) y las metas deseadas (impactos esperados). Implica verificar si los cambios en la población objetivo pueden atribuirse a las acciones del programa evaluado. La efectividad consta de dos aspectos distintos: la realización de objetivos específicos en términos de productos y el logro de los efectos esperados en términos de resultados.

Enfoques de las auditorías de desempeño y de las auditorías de cumplimiento

Como ya sabemos, las auditorías de desempeño son un análisis independiente, objetivo y confiable para determinar si las empresas, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones gubernamentales se desempeñan conforme a los principios de economía, eficiencia y efectividad, y si hay lugar para mejoras (ISSAI 300/9). El objetivo de la auditoría de desempeño es contribuir al mejoramiento de la administración pública. Las auditorías de cumplimiento son una evaluación independiente para determinar si un asunto en particular cumple con las disposiciones normativas y legales pertinentes identificadas como criterios (ISSAI 400/12). El propósito de estas auditorías es verificar si las acciones del gestor son acordes a las leyes, reglamentos e instrucciones oficiales.

Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público (Ley N° 28112)

La Administración Financiera del Sector Público se regula por la presente Ley, por las leyes de los sistemas que la conforman, por sus normas complementarias y supletoriamente por la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

La Administración Financiera del Sector Público está constituida por el conjunto de derechos y obligaciones de contenido económico financiero cuya titularidad corresponde al Estado, a través de las entidades y organismos encargados de su administración conforme a Ley.

Está orientada a viabilizar la gestión de los fondos públicos, conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico, promoviendo el adecuado funcionamiento de sus sistemas conformantes, según las medidas de política económica establecidas, en concordancia con la Ley de Responsabilidad y Transparencia Fiscal y el Marco Macroeconómico Multianual. Son principios que enmarcan la Administración Financiera del Estado la transparencia, la legalidad, eficiencia y eficacia.

El Presupuesto Público asigna los fondos públicos de acuerdo con los objetivos y prioridades de gasto determinadas en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, en los planes estratégicos de las entidades del Sector Público y la disponibilidad de ingresos programados. Las entidades del Sector Público sólo pueden ejecutar ingresos y realizar gastos conforme a Ley. El Endeudamiento Público permite obtener financiamiento externo e interno para atender parte de los requerimientos establecidos en el Presupuesto del Sector Público, acorde con la capacidad de pago del país o de la entidad obligada. La Contabilidad Pública consolida la información presupuestaria y patrimonial de las entidades y organismos del Sector Público para mostrar el resultado integral de la gestión del Estado a través de la Cuenta General de la República.

La Administración Financiera del Sector Público se sujeta a la regla de la centralización normativa y descentralización operativa en un marco de integración de los sistemas que la conforman. La presente Ley tiene por objeto modernizar la administración financiera del Sector Público, estableciendo las normas básicas para

una gestión integral y eficiente de los procesos vinculados con la captación y utilización de los fondos públicos, así como el registro y presentación de la información correspondiente en términos que contribuyan al cumplimiento de los deberes y funciones del Estado, en un contexto de responsabilidad y transparencia fiscal y búsqueda de la estabilidad macroeconómica.

Sistema Nacional de Gestión de Recursos Humanos

Martínez (2015). Manual de sistemas administrativos del sector público, primera edición setiembre 2015, editorial Gaceta Jurídica S.A. Lima – Perú. Respecto al Sistema Nacional de Gestión de Recursos Humanos, se debe señalar que se trata de un sistema administrativo de suma importancia para la Administración Pública, porque se encarga de regular y vigilar todo el capital humano del Estado.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) de 2011, los trabajadores que laboran en el sector público suman un millón cuatrocientas mil personas. Teniendo en cuenta que cada año ingresan a laborar al Estado más de 40 mil trabajadores adicionales, podemos manifestar que al año 2015 los empleados públicos sobrepasan el millón y medio de trabajadores, incluyendo a magistrados, policías, servidores públicos bajo el régimen de la contratación administrativa de servicios (CAS) y en la carrera administrativa (Decreto Legislativo N° 276), entre otros. Todos ellos tienen como función principal la de servir a la ciudadanía, desde la institución en la que laboran diariamente.

Decreto Legislativo N° 276 Ley de bases de la carrera administrativa, promulgada el 06 de marzo de 1984, en el artículo 1° define que Carrera administrativa es el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que corresponden a los servidores públicos que, con carácter estable y prestan servicios de naturaleza permanente en la Administración Pública. Tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal, en el desempeño del servicio público. Se expresa en una estructura que permite la ubicación de los servidores públicos, según calificaciones y méritos.

De acuerdo el artículo 3° menciona que los servidores públicos están al servicio de la nación deben:

- a) Cumplir el servicio público buscando el desarrollo nacional del país, y considerando que trasciende los períodos de gobierno;
- b) Supeditar el interés particular al interés común y a los deberes del servicio;
- c) Constituir un grupo calificado y en permanente superación;
- d) Desempeñar sus funciones con honestidad, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio;
- e) Conducirse con dignidad en el desempeño del cargo y en su vida social.

De acuerdo al artículo 7° principio de un solo empleo o cargo público remunerado, ningún servidor público puede desempeñar más de un empleo o cargo público remunerado, inclusive en las empresas de propiedad directa o indirecta del estado o de economía mixta. Es incompatible, asimismo, la percepción simultánea de remuneraciones y pensión por servicios prestados al estado.

Decreto Legislativo N° 1023 - Crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Definición

El Sistema Nacional de Gestión de Recursos Humanos se encuentra establecido en la LOPE. La norma que regula sus alcances es el Decreto Legislativo N° 1023. La normativa de este sistema establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto al servicio civil, la cual comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos.

Soto (2013) Régimen del servicio Civil. 1ª edición, Instituto Pacífico, Lima-Perú, pp. 41-42. Establece que este Sistema Administrativo “(...) es caracterizado como un sistema integrado de gestión, cuya finalidad básica o razón de ser es la adecuación de

las personas a la estrategia de una organización o sistema multiorganizado (como es el caso del Estado), para la producción de resultados acordes con finalidades perseguidas.

Principios del Régimen Laboral Público

Definición de principios del Derecho

REALE (1993) Introducción al Derecho. 10ª ed., Pirámide, Madrid, 1993, p. 148. El jurista brasilero Miguel Real, define a los principios generales del Derecho como enunciaciones normativas de valor genérico que condicionan y orientan la comprensión del ordenamiento jurídico, tanto para su aplicación e integración como para la elaboración de nuevas normas. El mismo autor precisa que no todos los principios generales tienen la misma amplitud, pues existen principios que solamente se aplican en un ámbito jurídico determinado.

En ese sentido, los principios generales del Derecho son preceptos rectores que tienen una función fundamentadora, interpretativa y supletoria del ordenamiento jurídico de una sociedad. Con relación a su función fundamentadora, los principios actúan como enunciados de contenido ético que impregna al Derecho vigente de dicha imprenta hasta sus últimas ramificaciones jurídicas. Además, los principios sirven de criterios orientadores del contenido de los enunciados normativos, condicionando la comprensión del ordenamiento jurídico. Por la función supletoria, los principios actúan frente a la evidente deficiencia del sistema legal, el cual no es capaz de cubrir todo el campo de la experiencia humana.

Principios aplicables al ámbito laboral

Principios laborales de carácter general

El numeral 8 del artículo IV de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público reconoce expresamente la aplicación de los principios de Derecho Laboral en las relaciones individuales y colectivas del empleo público. Específicamente, regula los principios reconocidos por la Constitución Política en el artículo 26, los cuales son:

el principio de igualdad de oportunidades sin discriminación, el carácter irrenunciable de los derechos reconocidos por la Constitución y el principio de interpretación más favorable al trabajador en caso de duda.

Sin embargo, existen principios que, a pesar de no encontrarse positivizados, es decir, incluidos expresamente en un documento normativo de carácter legal o reglamentario poseen la virtualidad de ser invocados al servir de fundamento del ordenamiento jurídico laboral.

Principios específicos del empleo público

Dentro de los objetivos de la Ley N° 28175 se encuentra la determinación de los principios que rigen el empleo público. Este tratamiento reviste gran importancia, toda vez que establece criterios operativos generales aplicables de modo particular a los empleados públicos.

a) Principio de legalidad

Los derechos y obligaciones que generan el empleo público se enmarcan dentro de lo estipulado en la Constitución Política, las leyes y los reglamentos. Por ende, el empleado público en el ejercicio de su función actúa respetando el orden legal y las potestades que la ley le señala.

b) Principio de modernidad

Procura el cambio orientándolo hacia la consecución efectiva de los objetivos de la Administración Pública.

c) Principio de imparcialidad

La función pública y la prestación de servicios públicos se ejercen sin discriminar a las personas y sin realizar diferencias. La implementación de políticas afirmativas respecto a personas con discapacidad o sectores vulnerables no constituyen discriminación en los términos de la ley.

d) Principio de transparencia y rendición de cuentas

Dicho principio tiene como objeto que la información de los procedimientos que lo conforman sea confiable, accesible y oportuna y que las personas encargadas del manejo económico rindan cuentas periódicas de los gastos que ejecutan.

e) Principio de eficiencia

El empleado público ejerce sus actividades empleando los medios estrictamente necesarios, teniendo en cuenta los escasos recursos con que cuenta el Estado.

f) Principio de probidad y ética pública

El empleado público actuará de acuerdo a los principios y valores éticos establecidos en la Constitución y las leyes, que requiera la función pública.

g) Principio de mérito y capacidad

En el ingreso, la permanencia y las mejoras remunerativas de condiciones de trabajo y ascensos en el empleo público se fundamentan en el mérito y capacidad de los postulantes y del personal de la administración pública. Para los ascensos se considera además el tiempo de servicio.

h) Principios de preservación de la continuidad de políticas de Estado

La especialización del empleo público preserva la continuidad de las políticas del Estado.

i) Principios de provisión presupuestaria

Todo acto relativo al empleo público que tenga incidencia presupuestaria debe estar debidamente autorizado y presupuestado.

Cabe puntualizar que la Ley N° 28175 considera que en caso de colisión entre principios laborales que protegen intereses individuales y los que protegen intereses generales, se debe procurar soluciones de consenso y equilibrio.

Pérez (2014) en su guía denominado “Evaluación del desempeño en el sector público”, revista del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, Pág.2 - 3, indica que la auditoría del desempeño de la gestión pública está en el centro de las preocupaciones 14 de los tomadores de decisiones de las instituciones gubernamentales, a todos los niveles de la gestión nacional, regional y local. La exigencia por optimizar los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos, así como generar y fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas hacia los ciudadanos y los grupos de interés que rodean la acción pública son los fundamentos básicos que han tenido los gobiernos para impulsar el desarrollo de indicadores de desempeño en las

instituciones públicas. Básicamente, los indicadores de desempeño al proveer información sobre áreas fundamentales de la acción de los entes públicos tales como la eficiencia, eficacia, calidad, y economía de los recursos, aportan al logro de una mejor gestión y a una mayor transparencia de la acción pública. Los indicadores de desempeño vinculados a la gestión estratégica de las instituciones, apoya la toma de decisiones de los directivos sobre bases más ciertas, permite mejorar el desempeño y formular el presupuesto sobre criterios más racionales, junto con posibilitar la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.

III. Hipótesis

La auditoría de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que genera incidencias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación.

El tipo de investigación es Cualitativo - Descriptivo – Bibliográfico - Documental de caso, debido a que solo se limita a la investigación de datos de las fuentes de información originados, sin entrar en detalle de cantidades teniendo en cuenta la complejidad para recolección de información de carácter económico y financiero en las entidades a efectuar, las encuestas correspondientes debido a que algunas empresas grandes en absoluta reserva confidencialidad de sus resultados de sus actividades. De acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada un tipo de investigación bibliográfica documental, cualitativo y descriptivo, por cuanto todos los aspectos son teorizados.

4.2. Población y muestra

Universo: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, conformado por 200 personas entre docentes y estudiantes usuarios de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Muestra: Conformado por 30 personas: 15 docentes y 15 estudiantes más frecuentes que hacen uso de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, se realizará la encuesta y entrevista de manera aleatoria simple, por presentar características heterogéneas, para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula propuesta por la Asociación Interamericana de Desarrollo (AID), a través del Programa de Asistencia Técnica.

$$n = \frac{(p \cdot q) * z^2 * N}{e^2(N - 1) + (p * q)z^2}$$

Dónde:

N = El total del universo (población)

n = Tamaño de la muestra

p y q = probabilidad de la población que presenta una variable de estar o no incluida en la muestra, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios se asume que p y 1 tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error Tipo 1=0.05, esto equivale a un intervalo de confianza del 95%. En la estimación de la muestra el valor de Z=1.96

E = Error estándar de la estimación que debe ser 0.09 o menos.

Hallando “n”

$$n = \frac{(0.5*0.5)*(1.96)^2*200}{(0.09)^2(30-1)+(0.5*0.5)(1.96)^2} = 30$$

Muestra (n): 30 personas

Por tanto, la muestra representativa está constituida por 30 personas entre docentes y estudiantes que hacen uso de la biblioteca de Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Hipótesis	Variables	Indicadores
La auditoría de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que genera incidencias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016.	Independiente X = Auditoria de Desempeño	X1 = Acciones de Control X2 = Examen independiente
		X3 = Fiscalización X4 = Entidades Públicas
	Dependiente Y = Gestión Administrativa	Y1 = Efectivo Y2 = Eficiente
		Y3=Economía Y4 = Desempeño
Relaciones	X, Y	X1, Y1 X2, Y2

Variables

X = Auditoria de Desempeño

Indicadores

X1. Acciones de control

X2. Examen independiente

X3. Fiscalización

X4. Entidades públicas

Y = Gestión Administrativa

Indicadores

- Y1. Efectivo
- Y2. Eficiente
- Y3. Economía
- Y4. Desempeño

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las principales técnicas que se utilizarán en la investigación serán las siguientes:

Encuesta Estructurada: Técnica de recolección de información dirigida a una muestra de individuos representativa de la población; consistirá en la formulación de una serie de preguntas que deben ser respondidas sobre la base de un cuestionario. Para efectos de nuestra investigación, esta técnica recogerá información relevante sobre la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo.

Entrevista: Se empleará esta técnica con algunos de los servidores de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, a fin de obtener las respuestas verbales a las interrogantes planteadas, lograr la mayor participación de los sujetos que se pretende investigar lo que permitirá aclarar interpretaciones erróneas y asegurar que las respuestas sean correctas.

Análisis documental: Se utilizará esta técnica para obtener datos de las normas, libros tesis, manuales, reglamentos, directivas, Página web de la contraloría General de la República y otros relacionados a la auditoria de desempeño.

Observación: Se observará el actual sistema de trabajo de la unidad a la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Instrumentos

Los principales instrumentos que se utilizarán en la investigación son las siguientes:

Guía de observación: Se empleará este instrumento en un formato redactado en forma secuencial de lo observado, en donde se obtendrá información acerca de las variables que se van a estudiar.

Cuestionario: La utilización de este instrumento nos permitirá plantear una serie de preguntas previamente elaboradas para conocer los aspectos básicos que realiza el personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

4.5. Plan de análisis

El análisis se fundamentará principalmente en la recolección de datos a través de la encuesta y el cuestionario. De los resultados obtenidos se acudió al empleo de la estadística descriptiva para mostrar los datos por medio de tablas de frecuencias relativas y de porcentajes. Según lo demande la línea de investigación en el caso de estudios cuantitativos, las fases de análisis de la información que se utilizará para construir el capítulo de resultados sobre la base de procedimientos estadísticos establecidos en la sección anterior.

4.6. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Tipos y niveles de investigación	Variables	Indicadores
Auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca y sus implicancias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016.	¿De qué manera la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca genera incidencias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016?	Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca genera incidencias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016.	<p>1. Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la efectividad de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.</p> <p>2. Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.</p> <p>3. Describir que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional</p>	La auditoría de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que genera incidencias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016.	<p>Tipo</p> <p>Cualitativo</p> <p>Descriptivo</p> <p>Bibliográfico y documental.</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Explicativo</p>	<p>Independiente</p> <p>X = Auditoria de Desempeño</p> <p>Dependiente</p> <p>Y = Gestión Administrativa</p>	<p>X1. Acciones de Control</p> <p>X2. Examen independiente</p> <p>X3. Fiscalización</p> <p>X4. Entidades públicas</p> <p>Y1. Efectivo</p> <p>Y2. Eficiente</p> <p>Y3. Economía.</p> <p>Y4. Desempeño</p>

			San Cristóbal de Huamanga 2016.		<p>Población</p> <p>200 servidores entre docentes y alumnos</p> <p>Muestra</p> <p>30 personas (15 docentes y 15 alumnos usuarios frecuentes) de la biblioteca de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2016.</p>		
--	--	--	---------------------------------	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

En la realización de la presente tesis se cumplirá con respetar el código de ética de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Por tanto, los datos son obtenidos en forma legal. Asimismo, se respetó la confidencialidad de los informantes.

En este sentido, aunque los principios éticos son fundamentales, se limitan entre si ya que en su aplicación a una situación concreta se requiere del buen juicio, es decir, de una ponderación adecuada por parte de quien tiene que tomar la decisión y esta ponderación exige tomar en serio los derechos e intereses de los otros.

V. Resultados

5.1. Resultados

a) Resultado respecto al objetivo específico 1 (Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la efectividad en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016).

Autor	Resumen
LLantoy (2016),	<p>En su tesis denominado “Aplicación de la Auditoria de desempeño a través de indicadores de Gestión y su incidencia en el programa de Articulación Nutricional en la Región de Ayacucho, 2016”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho - Perú. Establece las siguientes conclusiones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="794 1227 1318 1644">1. De acuerdo a la encuesta realizada, el 90% de los encuestados consideran que la aplicación de la Auditoría de desempeño si incide en la Gestión del Programa de Articulación Nutricional en la Región de Ayacucho. (Objetivo específico 1)<li data-bbox="794 1666 1318 1977">2. De acuerdo a la encuesta realizada, el 93% de los encuestados consideran que la evaluación a través de los indicadores de gestión si mejoran las actividades del Programa de Articulación

	<p>Nutricional en la Región de Ayacucho. (Objetivo específico 2)</p> <p>3. De acuerdo a la encuesta realizada, el 87% de los encuestados consideran que la auditoría de desempeño a través de los indicadores de gestión si mide la eficiencia del Programa de Articulación Nutricional en la región de Ayacucho. (Objetivo específico 3)</p> <p>4. De acuerdo a la encuesta realizada, el 93% de los encuestados consideran que la Auditoría de desempeño si contribuye en el Cumplimiento de objetivos y metas Institucionales</p> <p>5. De acuerdo a la encuesta realizada, el 67% de los encuestados consideran que el Programa de Articulación Nutricional si utiliza de manera Eficaz y Eficiente los recursos que administra</p> <p>6. De acuerdo a la encuesta realizada, el 93% de los encuestados consideran que los Indicadores de Gestión Contribuyen al logro de objetivos y metas Institucionales</p>
--	---

b) Resultado respecto al objetivo específico 2 (Determinar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016).

Autor	Resumen
Bautista (2017)	<p>En su tesis denominado “La auditoría de cumplimiento como herramienta eficiente de mejora continua en la unidad de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista - 2016”, tesis para optar el título profesional de contador público, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Filial Ayacucho - Perú. Señala el tema de investigación expuesto está relacionado a la auditoría de cumplimiento que viene a ser una herramienta eficiente de mejora continua en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista - Ayacucho, teniendo en cuenta que es de vital importancia la Unidad de Recursos Humanos que muchos no le prestan la atención debida, por cuanto un adecuado y eficiente administración genera una mejora continua en la gestión Institucional. Concluye en lo siguiente:</p>

	<ol style="list-style-type: none">1. De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 93% el 77% de los encuestados consideran que la auditoría de cumplimiento es una herramienta de mejora continua en la Unidad de Recursos Humanos. (Objetivo específico 1)2. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 70% de los encuestados consideran que la auditoría de cumplimiento es un servicio de control posterior confiable. (Objetivo específico 2)3. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 83% de los encuestados consideran que el adecuado uso de los recursos públicos de acuerdo a la normativa legal si inciden en la gestión de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista Ayacucho. (Objetivo específico 3)4. De acuerdo al cuadro y gráfico 5, el 70% de los encuestados opinan que las funciones del personal están establecidas de acuerdo al Manual de Organización y Funciones.5. De acuerdo al cuadro y gráfico 7, el 73% de los encuestados
--	---

	<p>consideran que la auditoria de cumplimiento permite al recurso humano mejorar en forma eficaz el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>6. De acuerdo al cuadro y gráfico 8, el 80% de los encuestados consideran que la auditoria de cumplimiento es una herramienta que permite mejorar la gestión Institucional.</p>
--	---

c) Resultado respecto al objetivo específico 3 (Describir que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016).

Autor	Resumen
Apumayta (2015)	<p>La auditoría de desempeño y su influencia en la optimización de la gestión en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, tesis para optar grado de Doctor en Contabilidad, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima Perú. Tuvo como objetivo general determinar si la auditoría de desempeño, influye en la optimización de la gestión en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.</p>

	<p>Concluye en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Los datos obtenidos como producto de la investigación han permitido determinar que el planeamiento utilizado en la auditoría, incide en la evaluación del proceso enseñanza aprendizaje en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.b. Los datos obtenidos y puestos prueba permitieron precisar que la aplicación del programa de procedimientos utilizados en la auditoría, incide en el logro de las metas y objetivos a nivel institucional.c. Los datos permitieron precisar que la obtención de las evidencias encontradas como parte de la auditoría, incide en el establecimiento de políticas institucionales.d. Se ha determinado que la evaluación de los controles internos, inciden en las estrategias educativas utilizadas en la Dirección Regional.e. Se ha determinado que el seguimiento de las medidas correctivas, inciden en el nivel de
--	---

	<p>liderazgo utilizado en la gestión de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.</p> <p>f. Se ha demostrado que la emisión del informe de auditoría, incide en la calidad del servicio a nivel de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.</p> <p>g. En conclusión, se ha establecido que la auditoría de desempeño, influye directamente en la optimización de la gestión en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.</p>
--	---

La población de la investigación estuvo conformada por los docentes y alumnos usuarios de la biblioteca, cuya muestra es de 30 personas.

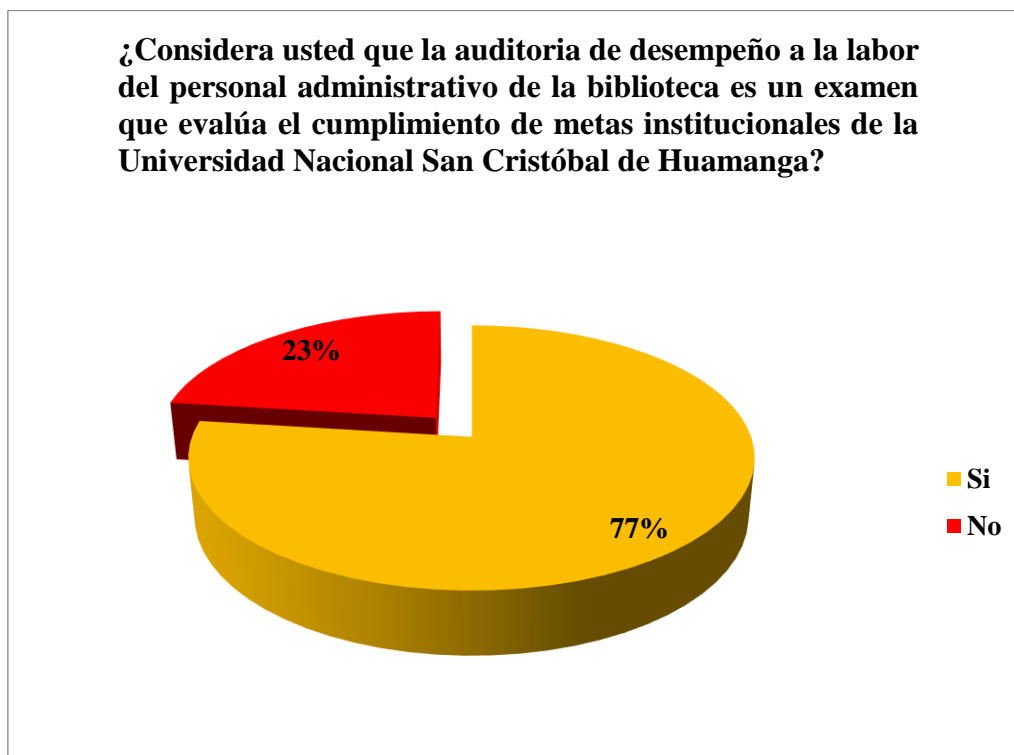
A la pregunta formulada:

1. ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de metas institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

Cuadro 1

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	23	77%
No	7	23%
Total	30	100%

Gráfico 1



Fuente: Encuesta

Elaboración propia

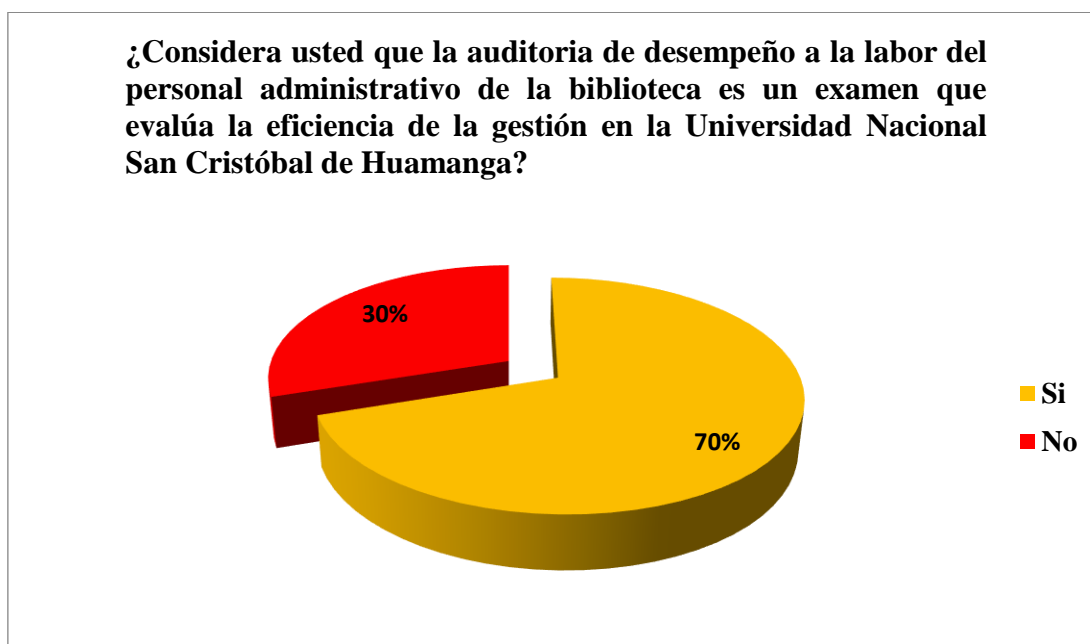
A la pregunta formulada:

2. ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

Cuadro 2

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	21	70%
No	9	30%
Total	30	100%

Gráfico 2



Fuente: Encuesta

Elaboración propia

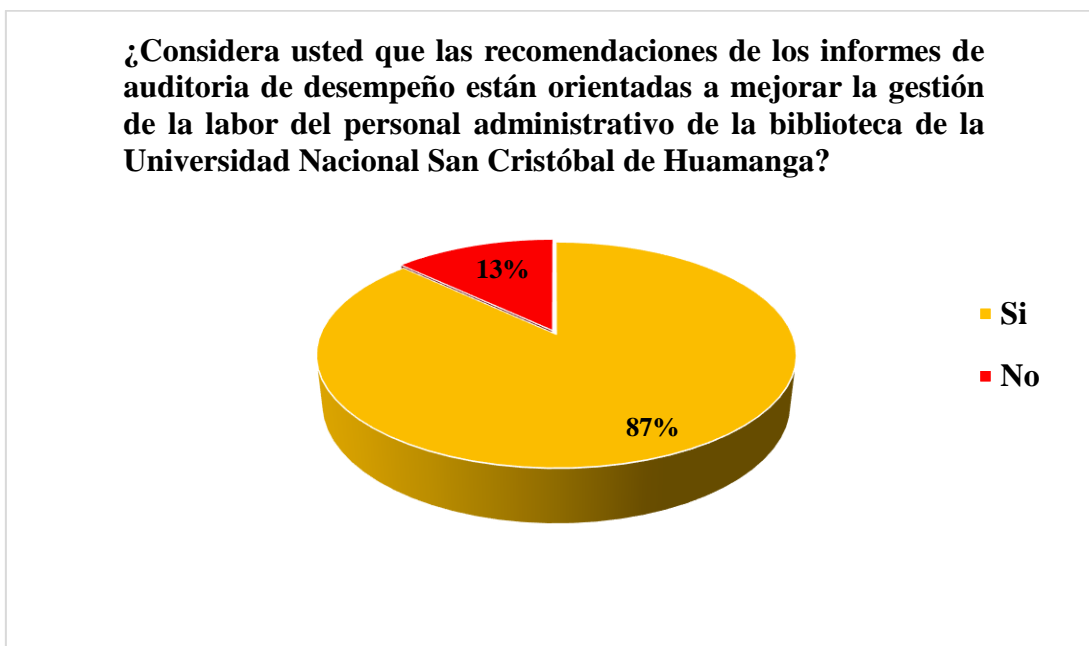
A la pregunta formulada:

3. ¿Considera usted que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

Cuadro 3

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	26	87%
No	4	13%
Total	30	100%

Gráfico 3



Fuente: Encuesta

Elaboración propia

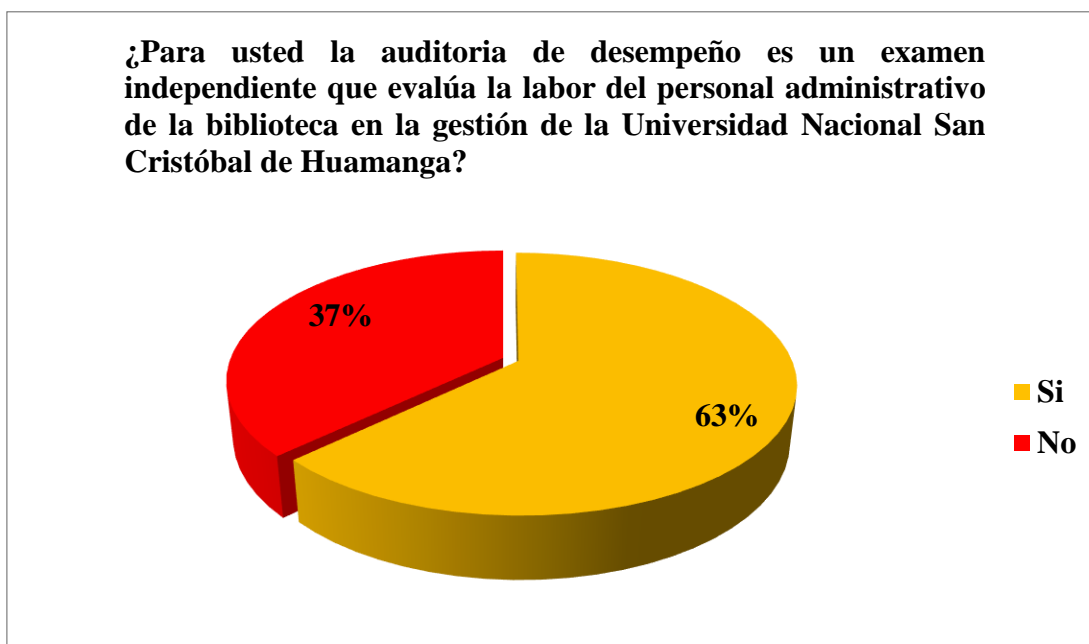
A la pregunta formulada:

4. ¿Para usted la auditoria de desempeño es un examen independiente que evalúa la labor del personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

Cuadro 4

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	19	63%
No	11	37%
Total	30	100%

Gráfico 4



Fuente: Encuesta

Elaboración propia

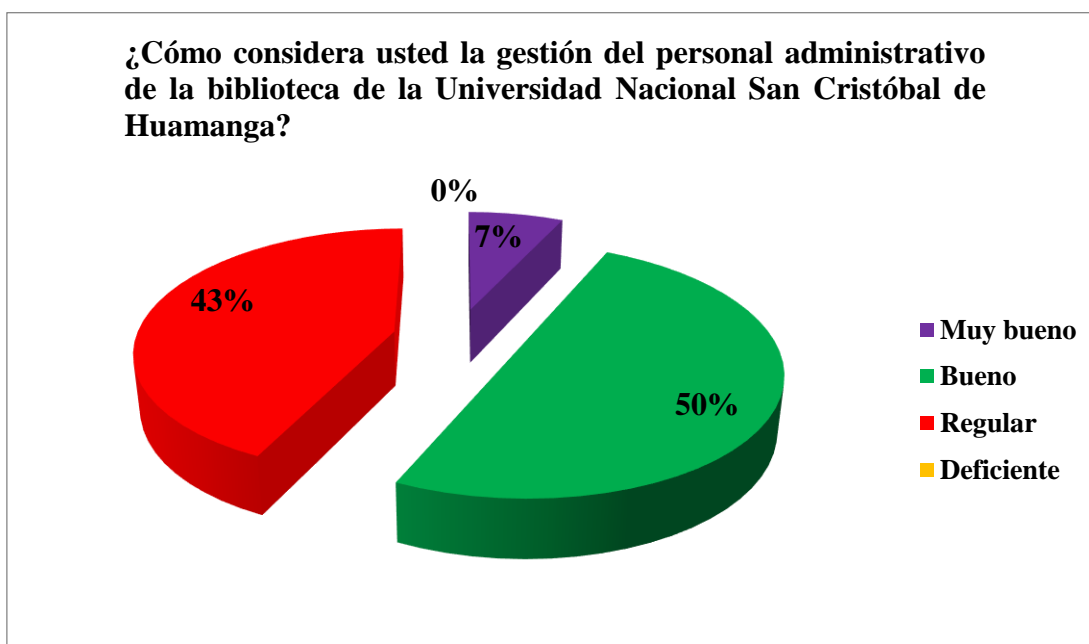
A la pregunta formulada:

5. ¿Cómo considera usted la gestión del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

Cuadro 5

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Muy bueno	2	7%
Bueno	15	50%
Regular	13	43%
Deficiente	0	0%
Total	30	100%

Gráfico 5



Fuente: Encuesta

Elaboración propia

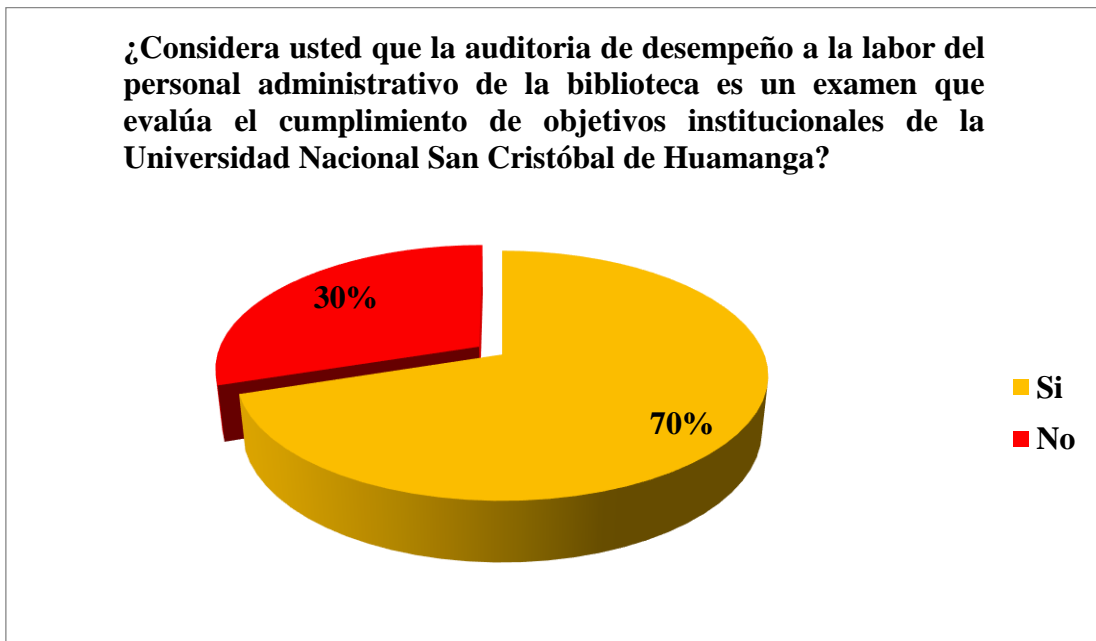
A la pregunta formulada:

6. ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de objetivos institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

Cuadro 6

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	21	70%
No	9	30%
Total	30	100%

Gráfico 6



Fuente: Encuesta

Elaboración propia

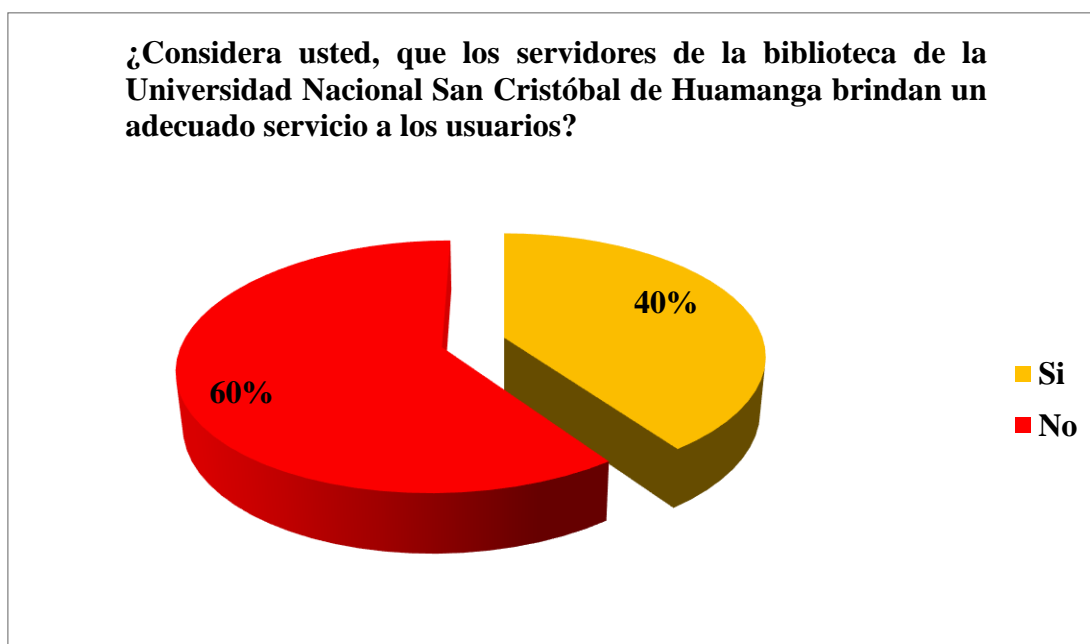
A la pregunta formulada:

7. ¿Considera usted, que los servidores de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga brindan un adecuado servicio a los usuarios?

Cuadro 7

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	12	40%
No	18	60%
Total	30	100%

Gráfico 7



Fuente: Encuesta

Elaboración propia

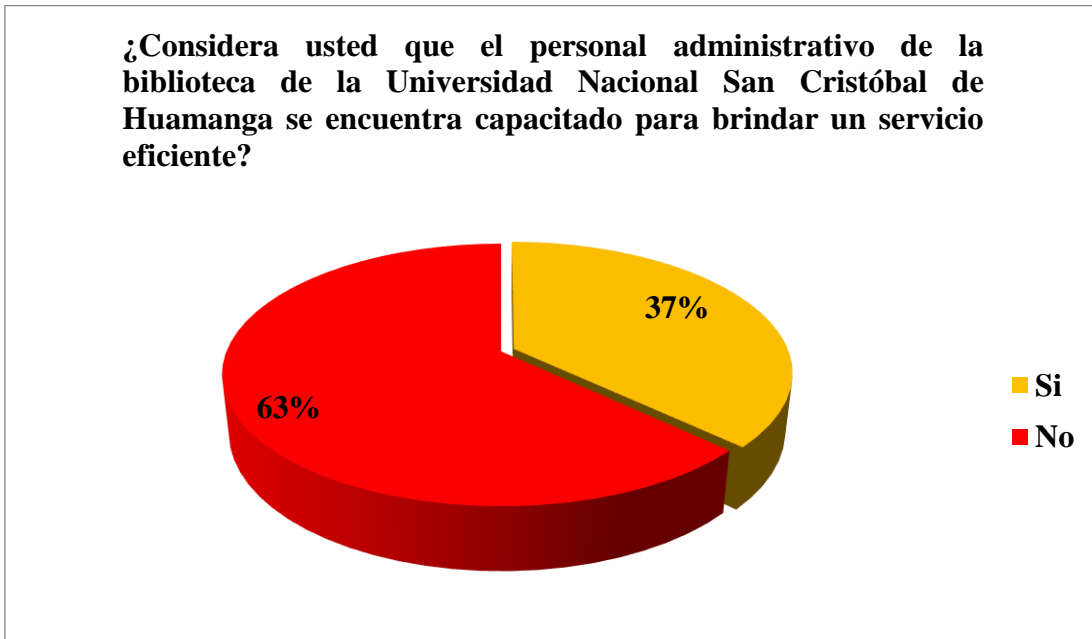
A la pregunta formulada:

8. ¿Considera usted que el personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga se encuentra capacitado para brindar un servicio eficiente?

Cuadro 8

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	11	37%
No	19	63%
Total	30	100%

Gráfico 8



Fuente: Encuesta

Elaboración propia

5.2. Análisis de los resultados

Se tienen los resultados obtenidos a base de encuestas, las cuáles nos ayudarán a interpretar y analizar los resultados, se muestra a continuación las preguntas realizadas:

Interpretación del cuadro y gráfico 1:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 77% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de metas institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, en tanto el 23% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que no evalúa el cumplimiento de objetivos institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Esto nos muestra que un gran porcentaje opinan que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de metas institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Interpretación del cuadro y gráfico 2:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 70% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, en tanto el 30% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que no evalúa la eficiencia de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Lo que nos muestra que un gran porcentaje opinan que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Interpretación del cuadro y gráfico 3:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 87% de los encuestados consideran que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño si están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, en tanto el 13% de los encuestados consideran que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño no están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal

administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Lo que nos muestra que un gran porcentaje opina que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño si están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga

Interpretación del cuadro y gráfico 4:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 63% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño es un examen independiente que evalúa la labor del personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, en tanto el 37% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño no es un examen independiente que evalúa la labor del personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Esto nos muestra que un gran porcentaje opinan que la auditoria de desempeño es un examen independiente que evalúa la labor del personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Interpretación del cuadro y gráfico 5:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 50% de los encuestados consideran bueno la gestión del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, el 43% de los encuestados consideran regular la gestión del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga y el 7% de los encuestados consideran muy bueno la gestión del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Lo cual nos indica que un gran porcentaje consideran bueno la gestión del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Interpretación del cuadro y gráfico 6:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 70% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de objetivos institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, el 30% de los encuestados consideran que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca no es

un examen que evalúa el cumplimiento de objetivos institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Esto nos indica que un gran porcentaje opinan que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de objetivos institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Interpretación del cuadro y gráfico 7:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 60% de los encuestados consideran que los servidores de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga no brindan un adecuado servicio a los usuarios, el 40% de los encuestados consideran que los servidores de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga si brindan un adecuado servicio a los usuarios. Esto nos muestra que un gran porcentaje opinan que los servidores de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga no brindan un adecuado servicio a los usuarios.

Interpretación del cuadro y gráfico 8:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 63% de los encuestados consideran que el personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga no se encuentra capacitado para brindar un servicio eficiente, en tanto el 37% de los encuestados consideran que el personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga si se encuentra capacitado para brindar un servicio eficiente. Lo cual nos indica que un gran porcentaje opinan que el personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga no se encuentra capacitado para brindar un servicio eficiente.

VI. Conclusiones

1. De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 77% de los encuestados considera que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca, es un examen que evalúa el cumplimiento de metas institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. **(Objetivo específico 1)**
2. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 70% de los encuestados considera que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca, es un examen que evalúa la eficiencia de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. **(Objetivo específico 2)**
3. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 87% de los encuestados considera que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. **(Objetivo específico 3)**
4. De acuerdo al cuadro y gráfico 4, el 63% de los encuestados considera que la auditoria de desempeño es un examen independiente que evalúa la labor del personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
5. De acuerdo al cuadro y gráfico 5, el 43% de los encuestados considera que la gestión del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga se evalúa como regular.
6. De acuerdo al cuadro y gráfico 6, el 70% de los encuestados considera que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de objetivos institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

7. De acuerdo al cuadro y gráfico 7, el 60% de los encuestados considera que los servidores de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga no brindan un adecuado servicio a los usuarios.

8. De acuerdo al cuadro y gráfico 8, el 63% de los encuestados considera que el personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga no se encuentra capacitado para brindar un servicio eficiente.

Recomendaciones

Al Director de la Oficina de Biblioteca y Sistema de Información de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga:

1. De acuerdo a los resultados del cuadro y gráfico 1, se tiene que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca, es un examen que evalúa el cumplimiento de metas institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por tanto, los funcionarios encargados deben solicitar la realización de la auditoria de desempeño para mejorar la gestión institucional. **(Conclusión 1)**
2. De acuerdo a los resultados del cuadro y gráfico 2, se sirva considerar que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca, es un examen que evalúa la eficiencia de la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por tanto, el responsable debe proyectar en forma eficiente las actividades a realizarse para así lograr los objetivos y metas en la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. **(Conclusión 2)**
3. De acuerdo a los resultados del cuadro y gráfico 3, los funcionarios y servidores deben implementar oportunamente las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño los mismos que están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. **(Conclusión 3)**
4. De acuerdo a los resultados del cuadro y gráfico 4, consideran que la auditoria de desempeño es un examen independiente que evalúa la labor del personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por tanto, se deben realizar permanentemente las auditorías de desempeño para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la biblioteca.

5. De acuerdo a los resultados del cuadro y gráfico 7, se considera que los servidores de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga no brindan un adecuado servicio a los usuarios, por tanto, se deben identificar las causas a fin de mejorar la atención para que de esta forma puedan cumplir las expectativas institucionales y también satisfacer las necesidades de los usuarios.

6. De acuerdo a los resultados del cuadro y gráfico 8, se considera que el personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga no se encuentra capacitado para brindar un servicio eficiente, por tanto, la alta dirección de la Universidad brinde capacitaciones permanentes a sus servidores a fin de que brinden un servicio eficiente y de calidad a los usuarios.

Aspectos complementarios

Referencias Bibliografías

- Álvarez (2007). Auditoría Gubernamental Integral, Editorial Instituto Pacífico S.A.C., Primera Edición, Lima-Perú, pp. 1007.
- Apumayta (2015). La auditoría de desempeño y su influencia en la optimización de la gestión en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, tesis para optar grado de Doctor en Contabilidad, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima - Perú.
- Barbaran. (2015). La auditoría gubernamental y su incidencia en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú. Tesis para optar el grado académico de doctor en contabilidad y finanzas, de la Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú.
- Bautista (2017). La auditoría de cumplimiento como herramienta eficiente de mejora continua en la unidad de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista – 2016. Tesis para optar el título profesional de contador público, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Filial Ayacucho – Perú.
- Castillejo. (2015). El impacto de la auditoría operativa en las entidades públicas de América Latina: perspectiva de las entidades fiscalizadoras superiores y de las entidades auditadas. tesis doctoral en contabilidad y finanzas. Universidad de Zaragoza, España.
- El peruano (2016). Resolución de Contraloría N° 122-2016-CG, se aprueba la Directiva N° 008-2016-CG/GPROD denominada “Auditoría de Desempeño” y el manual de Auditoría de Desempeño.
- García (2014) Auditoría de Gestión al talento humano y su relación con la evaluación y control del proceso administrativo del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjal, año 2012. Proyecto de investigación previo a

la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador.

INTOSAI . (2014). “Guía de implementación de las ISSAI Auditorías de Desempeño.

Layme (2015). Evaluación de los componente del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Tesis para optar el título profesional de contador público, en la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua – Perú.

Ley N° 28112. (s.f.). Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público

La Contraloria General de la República. (s.f.). Directiva N° 008-2016- CG/GPROD denominada "Auditoría de Desempeño” y “Manual de Auditoría de Desempeño.

Ley N° 27785. (s.f.). Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

LLantoy. (2016). Aplicación de la Auditoria de desempeño a través de indicadores de Gestión y su incidencia en el programa de Articulación Nutricional en la Región de Ayacucho, 2016.Tesis para optar el título profesional de contador público.

Martínez(2015). Manual de sistemas administrativos del sector público, primera edición setiembre 2015, editorial Gaceta Jurídica S.A. Lima – Perú.

Oscoco (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha.Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional José María Arguedas – Andahuaylas – Apurímac – Perú.

Pérez. (2014). guía denominado “Evaluación del desempeño en el sector público”, revista del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, Pág.2 - 3.

REALE (1993) Introducción al Derecho. 10ª ed., Pirámide, Madrid, 1993, p. 148.

Tuesta (2009) El A.B.C. de la Auditoría Gubernamental, Editorial Marketing Consultores S.A, Primera Edición, pp. 590.

Vigo. (2015). en el texto digital “Auditoría Gubernamental” pág. 359, Ancash – Perú.

Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES

CHIMBOTE

La Técnica de la encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“Auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca y sus implicancias en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2016”**.

Sr. (a) Docente, alumno (a) de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta; marque con un aspa (X) las preguntas formuladas.

Preguntas de encuesta

1. ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de metas institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa la eficiencia en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿Considera usted que las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño están orientadas a mejorar la gestión de la labor del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

a) Si

b) No

4. ¿Para usted la auditoria de desempeño es un examen independiente que evalúa la labor del personal administrativo de la biblioteca en la gestión de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

a) Si

b) No

5. ¿Cómo considera usted la gestión del personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

a) Muy Bueno

b) Bueno

c) Regular

d) Deficiente

6. ¿Considera usted que la auditoria de desempeño a la labor del personal administrativo de la biblioteca es un examen que evalúa el cumplimiento de objetivos institucionales de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga?

a) Si

b) No

7. ¿Considera usted, que los servidores de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga brindan un adecuado servicio a los usuarios?

a) Si

b) No

8. ¿Considera usted que el personal administrativo de la biblioteca de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga se encuentra capacitado para brindar un servicio eficiente?

a) Si

b) No

Anexo N° 2

Glosario de términos teóricos o técnicos

Auditoría: Es el examen objetivo y sistemático profesional de operaciones financieras o administrativas, efectuada con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y elaborar su informe que contenga observaciones, conclusiones y recomendaciones.

Auditoría de Desempeño: Es un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan las entidades públicas, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano.

Actividades de Control: Políticas y procedimientos que son establecidos y ejecutados, a fin de que la selección de la administración de respuestas al riesgo y sea llevada a cabo de manera efectiva.

Código de Ética Profesional: Relación de normas de conducta que se exige al profesional, en su actividad profesional, en su centro laboral, ante sus clientes y ante la sociedad - Código de Ética para Contadores Profesionales de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Corrupción: Perversión de las funciones de la Administración Pública a cualquier nivel. Se da cuando los funcionarios abusan del poder para obtener un beneficio privado mediante sobornos, comisiones o regalos.

Criterio de auditoría: Norma o disposición aplicable a la materia a examinar.

Cuidado profesional: Significa emplear correctamente el criterio para desempeñar el alcance de la auditoría y para seleccionar los métodos, procedimientos y técnicas de auditoría que deben aplicarse. Ello pone de manifiesto la responsabilidad del auditor en cuanto a cumplir con las normas de auditoría gubernamental.

Desempeño: Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

Documentación de auditoría: Es la evidencia documental del trabajo del auditor y está constituida por el plan de auditoría y su sustento, la evidencia obtenida como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría, la documentación generada por la comisión auditora que contiene el análisis y conclusiones respecto a la evidencia obtenida.

Economía: Adquisición de recursos, obteniendo la cantidad y el nivel apropiado de calidad al menor costo, en la oportunidad y en el lugar requerido.

Eficacia: Grado de cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Eficiencia: Correcta utilización de los recursos con calidad y cantidad en el tiempo establecido.

Ética profesional: Es el comportamiento que tiene un profesional ante cualquier situación o trato de desviación en el ámbito laboral.

Evidencia: Es la información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión y sustenta el informe de auditoría.

Independencia: La independencia en el sentido más amplio consiste en la libertad profesional del auditor para expresar su opinión, ajeno a subjetividades y presiones de cualquier índole, superando sus intereses y sentimientos personales a la justicia y lealtad que le impone su profesión.

Informe de auditoría: Es el producto final del trabajo del auditor, en el cual el presenta sus conclusiones, observaciones y recomendaciones y en el caso del examen de estados financieros el correspondiente dictamen.

Procedimiento de auditoría: Comprende las acciones desarrolladas en la aplicación de una técnica de Auditoría para obtener evidencia.

Responsabilidad: Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Riesgo: Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

Técnica de auditoría: Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para obtener la evidencia necesaria que le permita fundamentar su opinión profesional. Su empleo se basa en el criterio o juicio profesional, según las circunstancias.

Valores: Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas.

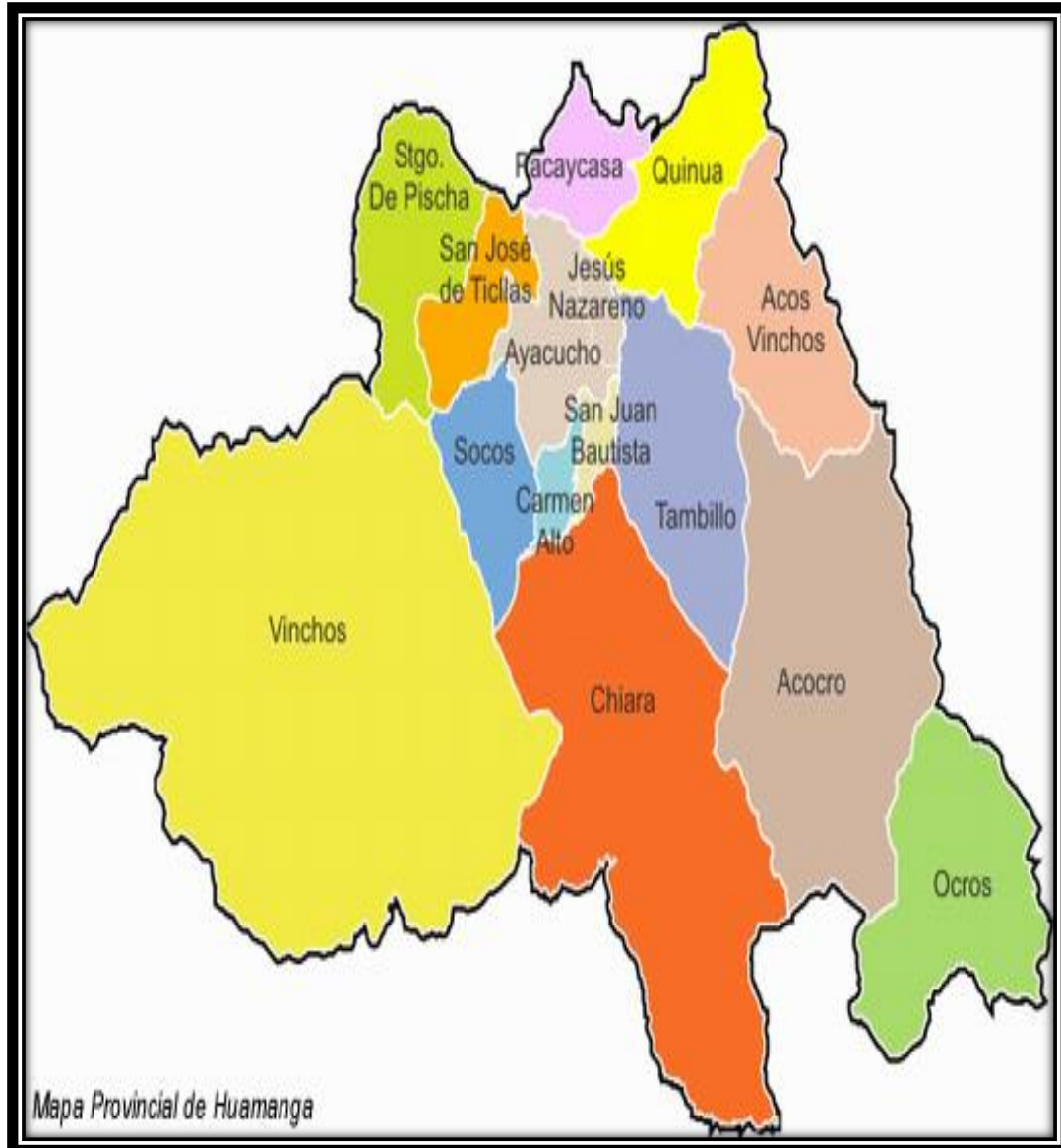
Anexo 3

Mapa del Departamento de Ayacucho



Anexo 4

Mapa Provincial de Huamanga



Anexo 5

Evidencias fotográficas

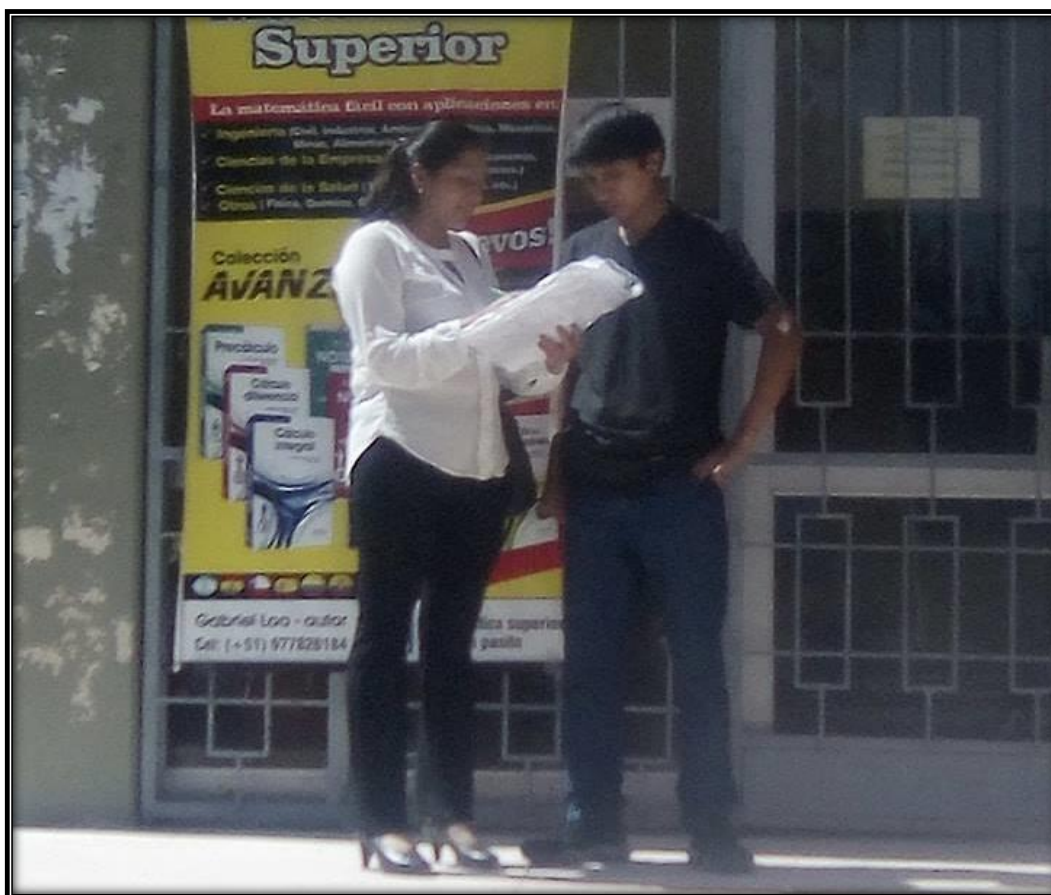
Efectuando la encuesta a la estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería.



Efectuando la encuesta al alumno de la Escuela Profesional de Derecho.



Efectuando la encuesta con el alumno de la Escuela Profesional de Antropología.



Efectuando la respectiva encuesta al docente de la Universidad.

