



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y SU
IMPACTO EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED ASISTENCIAL JUNÍN
DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ACUÑA ESPINOZA, FERNANDO

ASESOR:

JUAN HECTOR BENDEZÚ IRIARTE

JURADO:

DR. CARLOS ALBERTO NOVOA URIBE

DRA. YSABEL TEOFILA BEDON SORIA

DR. DAVID ABEL NIETO MODESTO

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA:

«A mi familia que siempre está conmigo, y sostén importante para el desarrollo de la presente investigación ».

INDICE

DEDICATORIA:	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	vii
RESUMO	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Antecedentes (bibliografía contextual)	1
1.2 Planteamiento del Problema	9
1.3 Objetivos de la investigación	12
1.4 Justificación	13
1.5 Alcances y limitaciones	16
1.6 Definición de las variables	17
1.7 Importancia	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Teorías generales relacionadas al tema	23

2.2	Bases teóricas especializadas sobre el tema	39
2.3	Marco conceptual	62
2.4	Marco legal	67
2.5	Marco filosófico	69
2.6	Marco ético	71
2.7	Marco sociológico	72
2.8	Hipótesis	73
	CAPÍTULO III	76
	MÉTODO	76
3.1	Tipo	76
3.2	Diseño de la investigación	76
3.3	Nivel de investigación	77
3.4	Métodos de investigación	77
3.5	Variables	78
3.6	Población	82
3.7	Muestra	82
3.8	Técnicas de investigación	83
	CAPÍTULO IV	85
	PRESENTACION DE RESULTADOS	85

CAPÍTULO V	130
5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	130
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	1301
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	132
CAPITULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	1323
CAPITULO IX: ANEXO	137
ANEXO :1 MATRIZ DE CONSISTENCIA: Título: La auditoría administrativa y su impacto en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud.	137

RESUMEN

La auditoría administrativa es un tema de suma importancia para la mejora del funcionamiento de una institución, así se ha planteado desde los enfoques que han desarrollado esta herramienta, cuyo fin mediato se señala, es la mejora de la calidad del servicio. En la presente se estudia si dicha auditoría impacta en el funcionamiento de la Red Asistencial de Junín del Seguro Social de Salud, constituyendo el objetivo principal de la tesis. Planteamos que la auditoría administrativa impacta positivamente en el funcionamiento de dicha entidad, porque incide en su transparencia, mejora continua y optimización. La metodología que utilizamos en la presente de manera general son los de tipo analítico-sintético e inductivo-deductivo. El tipo de investigación es aplicativo, el nivel de investigación desarrollado es de carácter descriptivo y explicativo. Asimismo debe referirse que el diseño de la investigación es no experimental, transversal, no longitudinal. La población objeto de investigación se encontró constituida por los funcionarios públicos de la Red Asistencial de Seguro Social de Junín. Siendo que la muestra se encontró constituida por 25 funcionarios públicos con capacidad de decisión de la Sede Huancayo de la Red Asistencial del Seguro Social de Junín. El tipo de muestreo que se escogió para seleccionar esta muestra fue el tipo no probabilístico (no aleatorio) por conveniencia (criterio de justificación) y como conclusión principal señalamos que la auditoría administrativa impacta positivamente en el funcionamiento de la Red Asistencial de Junín del Seguro Social de Salud, mejorando la calidad del servicio.

PALABRAS CLAVES: Auditoría Administrativa, Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad del Servicio.

ABSTRACT

The administrative audit is an issue of paramount importance for the improvement of effectiveness, so it has been raised from the approaches that have developed this tool, whose immediate purpose is pointed out, is the improvement of the quality of the service. The present study examines whether this audit affects the effectiveness applied in the Junin Social Security Health Network, constituting the main objective of the thesis. We argue that the administrative audit has a positive impact on the effectiveness of this entity, because it affects its efficiency, continuous improvement and optimization. The methodology that we use in this general way are the analytic-synthetic and inductive-deductive. The type of research is application, the level of research developed is descriptive and explanatory. It should also be noted that the research design is non-experimental, transverse or transectional, not longitudinal. The research population was constituted by public officials of the Social Security Assistance Network of Junín. Being that the sample was found constituted by 25 public officials of the Headquarters Huancayo of the Assistance Network of the Social Security of Junín. The type of sampling that was chosen to select this sample was the non-probabilistic (non-random) type for convenience (justification criterion). And, as a main conclusion, we note that the administrative audit has a positive effect on the effectiveness of Junin's Social Health Insurance Network, improving the quality of the service.

KEY WORDS: Administrative Audit, Effectiveness, Efficiency, Efficiency, Quality of Service.

RESUMO

Auditoria administrativa é uma questão importante para a melhoria da eficácia e foi levantada a partir das abordagens que se desenvolveram esta ferramenta, que medeiam propósito declarado é o de melhorar a qualidade do serviço. No presente que estudar se tal auditoria afeta a eficácia aplicados em Junin Cuidados Segurança Social Network Health, constitui o objetivo principal da tese. Propomos que impacto positivo auditoria administrativa sobre a eficácia da entidade, porque afeta a sua eficiência, melhoria contínua e otimização. A metodologia utilizada neste documento são em geral o analítico-sintético e indutivo-dedutivo. A pesquisa é aplicativo, desenvolvido a nível de pesquisa é descritiva e explicativa. também deve cobrir o desenho de pesquisa não é experimental, transversal ou transeccional não longitudinal. A população sob investigação foi encontrado constituída por funcionários públicos Segurança Social Rede de Assistência de Junin. Desde a amostra foi encontrada composto por 25 funcionários públicos rede de assistência Huancayo Sede da Segurança Social de Junin. A taxa de amostragem foi escolhida para seleccionar esta amostra era o (não aleatória), por conveniência (critério justificação) não probabilística. E a principal conclusão que a auditoria administrativa observou um impacto positivo sobre a eficácia do Junin Cuidados Segurança Social Network Health, melhorando a qualidade do serviço.

PALAVRAS CHAVES: Eficácia administrativa Auditoria, Eficiência, Eficácia, Qualidade de Serviço.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente investigación pretende desentrañar si la auditoría administrativa impacta en el funcionamiento de la Red Asistencial de Junín del Seguro Social de Salud, y así establecer si existe una relación de influencia entre ambas variables. La metodología que utilizamos fueron las de tipo analítico-sintético e inductivo-deductivo como parte de la metodología general. Asimismo nos apoyamos en la realización de encuestas aplicadas a los funcionarios públicos con capacidad de decisión que forman parte de la Red Asistencial de Junín del Seguro Social de Salud.

En cuanto a la estructura de la investigación, ésta se halla dividida en tres capítulos que explicamos de manera breve a continuación: En el primer capítulo, denominado Marco Metodológico de la Investigación, abordamos ítems como la descripción del problema, la formulación del problema, la justificación de la investigación, señalamos asimismo la delimitación conceptual del problema, sus objetivos, métodos de investigación, sus tipos y niveles, y por último, las técnicas de investigación utilizadas. En el segundo capítulo, denominado Marco Jurídico, Teórico, Conceptual, Filosófico, Ético y Sociológico de la Investigación, desarrollamos aspectos teóricos como sus antecedentes, el estudio de las variables objeto de la presente, y los marcos respectivos. En el tercer capítulo, denominado Resultados de la Investigación, presentamos la estadística realizada en la presente, con la finalidad de demostrar la hipótesis de investigación.

Por último, se presente la bibliografía y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes (bibliografía contextual)

Se ha determinado la recopilación de los siguientes antecedentes bibliográficos, en los que se abordan de manera directa e indirecta el tema propósito de nuestra investigación:

(Leon & Zevallos , 2005) Con su tesis: “El proceso administrativo de control interno en la gestión municipal”. Universidad Nacional Federico Villarreal.

En este trabajo se resalta el control de las distintas actividades administrativas, financieras, contables, legales y la relación de la municipalidad con la comunidad, elemento que desde siempre ha sido necesario resaltar y sobre el cual no se ha hecho mucho.

Las conclusiones presentadas en este trabajo de investigación tienden a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera integral, efectiva y eficiente que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos del organismo municipal a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior.

(Márquez, 2009), con su tesis: “Las Normas de Auditoría Gubernamental y su contribución al control y el buen gobierno de las Universidades Públicas”. Universidad Nacional Federico Villarreal.

En este trabajo el autor indica que las Normas de Auditoría Gubernamental contribuyen al control efectivo y buen gobierno de las universidades públicas, mediante la aplicación de estándares para ponderar la eficiencia y efectividad; así como indicadores de impacto, resultado y producto aplicados a la cadena estratégica de estas instituciones.

(Cortés Boldo, 1986), en su tesis: “La Importancia del Control Interno Para Efectos de la Auditoría Administrativa”. Universidad Veracruzana.

Entre las principales conclusiones a las que arriba el autor citado, son las siguientes:

- Por medio de la Auditoría Administrativa se evalúa si las órdenes e instrucciones con las que opera una organización están de acuerdo a sus políticas y pronósticos, y nos sirve para indicar si se están alcanzando los objetivos previstos.
- La Auditoría Administrativa es una auditoría completa, pues ve más allá de los aspectos contables y financieros.
- Es importante para todas las empresas el establecer y conservar el Sistema de Control Interno, por los objetivos que con el mismo se alcanzan.
- La adopción y sostenimiento del Control Interno corresponde y es responsabilidad de la dirección del negocio.

- Para llevar a cabo una Auditoría Administrativa es necesario la revisión y evaluación del Control Interno para poder conocer las causas que han imposibilitado a la empresa a lograr sus objetivos.
- El Control Interno y la Auditoría Administrativa tienen una estrecha relación; no puede realizarse una Auditoría Administrativa sin que exista un sistema de Control Interno en la empresa, es decir, el Control Interno puede existir de antemano aunque no se lleve a cabo una Auditoría Administrativa.

El autor en mención estudia de manera pormenorizada la estrecha relación entre control interno y auditoría administrativa, refiriendo que ambos conceptos deben considerarse para un adecuado manejo de la gestión administrativa.

(Recino Carrillo, 2008): “Auditoría Administrativa. Una herramienta eficaz para la evaluación del control interno en una entidad de servicios de salud del sector público”. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.

Entre las principales conclusiones a las que arriba el autor citado, son las siguientes:

- La eficacia de la evaluación del control interno a través de una auditoría administrativa, se encamina a mejorar las operaciones de una entidad de servicios de salud de la forma siguiente: La eficiencia en las operaciones en el uso de los recursos públicos; la utilidad y conveniencia de los sistemas integrados de administración y finanzas, diseñados para el control e información de los resultados de las operaciones; la capacidad

administrativa para impedir, identificar y comprobar el manejo inadecuado de los recursos del Estado.

- Como resultado de las auditorías administrativas practicadas en los centros de salud del área de salud de Jutiapa; se pudo establecer lo siguiente: El área examinada con más deficiencia de control interno fue la de activos fijos; los centros de salud desconocen el presupuesto que se les ha asignado y una deficiente supervisión a los centros de salud por parte de la Gerencia Administrativa Financiera del Área de Salud.

El autor en mención plantea de forma concreta de qué manera el control interno y su relación con la auditoría administrativa puede aplicarse en una entidad ligada al área de salud, señalando las deficiencias existentes, así como propuestas para su mejora.

Además, se consideró los siguientes antecedentes contextuales, en los que se abordan de manera directa e indirecta el tema propósito de nuestra investigación:

La auditoría practicada al Seguro Social de Salud – Essalud, corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control 2015 del Órgano de Control Institucional y tuvo como objetivo general, determinar si las prestaciones económicas otorgadas por la Red Asistencial Junín, se efectuaron de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente; período 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014. La comisión auditora fue acreditada mediante Carta n.º 1150-OCI/GCDI-ESSALUD-2015 de 10 de julio de 2015 ante la Presidencia Ejecutiva y a través de la Carta n.º 001-

CAPE-SGCDI-HYO-GCDI-OCI-ESSALUD-2015 de 15 de julio de 2015, ante la Gerencia de la Red Asistencial Junín.

Entre las principales recomendaciones a las que arribó, son las siguientes:

- Que, el jefe de la Oficina de Coordinación y Atención Primaria, implemente mecanismos de supervisión y control para que antes de aprobar expedientes de subsidios por incapacidad temporal, maternidad y lactancia solicitados por trabajadores de Essalud, se cumpla con verificar que el recurrente no haya realizado labor remunerada en otra entidad durante el periodo de incapacidad, materia del subsidio solicitado.
- El jefe de la Oficina de Coordinación y Atención Primaria a través de la Oficina de Gestión de la Incapacidad Temporal, cautele que la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades, emita oportunamente los informes médicos de calificación de incapacidades cuyos resultados sean de naturaleza permanente, dentro de los plazos establecidos; asimismo, notifique a la Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial Junín, dentro del Plazo de veinticuatro (24) horas de emitidos los informes a fin de evitar pagos indebidos por subsidios de incapacidad temporal.
- El jefe de la Oficina de Administración a través de la División de Recursos Humanos y en coordinación con la Unidad de Prestaciones Económicas y Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia, programe un evento de capacitación sobre procedimientos para la aplicación de la normativa de prestaciones económicas; así como, del uso de los sistemas informáticos, a fin de evitar pagos indebidos en el

otorgamiento de subsidios.

- El jefe de la Oficina de Administración ordene al jefe de la División de Recursos Humanos, para que se efectúe visitas de verificación de permanencia domiciliaria al personal que se encuentra con descanso médico.

Asimismo, la Auditoría practicada a los Procesos de Aseguramiento en la Red Asistencial Junín, periodo 2012 - 2013, programada con código n.º 2-0251-2014-011 considerado en el Plan Anual de Control 2014 del Órgano de Control Institucional de Essalud, aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 005-2014-CG, publicado en el diario oficial El Peruano el 10 de enero del 2014. La comisión de auditoría fue acreditada mediante carta n.º 506-OCI/GCDI-ESSALUD-2014 de 07 de abril 2014, ante la Presidencia Ejecutiva de Essalud y Gerencia de la Red Asistencial Junín.

Entre las principales recomendaciones a las que se arribó, son las siguientes:

- Que el Gerente Central de Aseguramiento en coordinación con el Gerente de Plataforma de Aseguramiento, disponga que la Oficina de Aseguramiento Sucursal Junín concluya con el procedimiento de verificación de la condición de asegurado del señor RAUL C., por el periodo de contingencia del 01 de noviembre de 2010 hasta la fecha de su fallecimiento (05 de mayo de 2013), a fin de que se emita la resolución de baja correspondiente.
- Que el Gerente Central de Aseguramiento a través del Gerente de Plataforma de Aseguramiento, implemente mecanismos de supervisión y

control, que permitan agilizar los procesos administrativos a cargo de la Oficina de Aseguramiento Sucursal Junín, sobre las funciones de verificación de la condición de asegurado y emisión de resoluciones de baja de oficio, del régimen contributivo de la seguridad social en salud y de otros regímenes administrados por Essalud.

- Que el Gerente de la Red Asistencial Junín a través del Jefe de la Oficina de Administración, implemente mecanismos de supervisión y control, que permitan agilizar los procesos administrativos a cargo de la División de Finanzas, sobre la valorización, liquidación, facturación notificación y derivación a la Oficina de Asesoría Jurídica, de las resoluciones de baja de oficio consentidas, a fin de evitar demoras excesivas y lograr el oportuno recupero económico de las prestaciones asistenciales otorgadas indebidamente.
- Que la Gerencia Central de Aseguramiento a través del Gerente de Plataforma de Aseguramiento disponga se incorpore en el Plan Anual de Verificación los asegurados afiliados al régimen de Trabajadores del Hogar y Seguro de Salud Agrario Independiente, a fin de identificar casos de asegurados que viene recibiendo prestaciones asistenciales cuyas afiliaciones no cumplen con los requisitos exigidos en la normativa que los regulan.

Por otra parte, la auditoría a la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud (Essalud), correspondiente al Plan Anual de Control 2016 del Órgano de Control Institucional (OCI), aprobado mediante Resolución de Contraloría n.º 067-2016-CG del 15 de febrero de 2016, registrada en el Sistema de

Control Gubernamental (SCG) con el código n.º 2-0251-2016-006. El Jefe del OCI comunicó a la Presidencia Ejecutiva de Essalud el inicio de la auditoría con carta n.º 1968-OCI/GCI-ESSALUD-2016 de 19 de setiembre de 2016. Entre las principales recomendaciones a las que se arribó, son las siguientes:

- Que, el jefe de la Oficina de Administración implemente procedimientos de gestión en los servicios de lavado y planchado de ropa hospitalaria, alimentación y nutrición, que permita asegurar el cumplimiento de los términos contractuales, cuyos resultados deben incluirse en el informe técnico, previo al otorgamiento de la Conformidad de Servicios y pago al contratista.
- El jefe de la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios, consolide y coordine oportunamente la incorporación en el Plan Anual de Contrataciones (PAC), haciendo las gestiones ante la Oficina de Evaluación, Desarrollo y Control de la Gerencia Central de Logística, a fin de no incurrir en fraccionamientos.
- Que el jefe de la Oficina de Administración, ordene al jefe de la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios, proceda a la organización y foliación de los expedientes de contrataciones de los diferentes procesos de selección locales, delegadas y directas de bienes y servicios.
- El Jefe de la Oficina de Administración, disponga que el jefe de la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios y el jefe de Almacén Central, elaboren una propuesta de solución para ser presentada

ante el Director de la Red Asistencial y gestionada a los niveles correspondientes, a fin de superar las deficiencias y limitaciones que presenta el ambiente físico del Almacén Central, para el almacenamiento, conservación de las características, calidad de los medicamentos y material médico.

1.2 Planteamiento del Problema

La auditoría administrativa coadyuva al cumplimiento de metas de una organización. En opinión de Ortiz (2012): *“la auditoría administrativa es el conjunto de procedimientos destinados a garantizar que durante el proceso de la realización de todo acto administrativo se adopten las acciones correctivas que fuesen necesarias para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales, el logro de metas y objetivos programados y la correcta administración de personal”*.

En tanto, Sebastiani (2013), considera a la efectividad como: *“la referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción”*.

Las diversas entidades del Estado generan una gran desconfianza en la población. En un estudio realizado en octubre del 2016, impulsado por el periódico El Comercio se da cuenta que *“la lista de las peores 11 instituciones son: la CONFIEP (23%), la CGTP (25%), el Poder Judicial*

(28%), los Sindicatos (31%), la Contraloría General de la República (32%), las Iglesias Evangélicas (34%), el Poder Ejecutivo (36%), la Policía Nacional (36%), la Fiscalía de la Nación (37%) y la Televisión (38%)”.

Pese a ello, en muchas instancias del Estado no existe la voluntad de contar con una gestión estatal moderna que promueva mejoras en la gestión pública que permitan responder las necesidades y expectativas de una población que va creciendo año a año (según el INEI, el aumento de tasa de crecimiento anual es de un 1.13%).

En diversas entidades se promueve en mayor grado la ejecución de la auditoría financiera. Se incide más en realizar exámenes de información presupuestal dejando de lado la evaluación independiente sobre el rendimiento de una determinada entidad con lo cual se propendería a una mejor atención, tanto a su público interno como externo. Pese a sus enormes ventajas es desestimado, dando sólo prioridad a la auditoría financiera, que también es importante pero no constituye la única herramienta de gestión. Máxime cuando países como México, Brasil entre otros inciden en la auditoría administrativa en favor de una óptima gestión institucional de sus organismos estatales.

La auditoría administrativa incide en incrementar la confianza entre la población beneficiaria y las entidades del estado. Porque si el rendimiento de una institución es satisfactorio el impacto en la población será positiva y se

despajará la desconfianza, las frustraciones y otros factores que, incluso, son caldo de cultivo para los conflictos sociales que se vienen originando en varias jurisdicciones del país.

Un Estado moderno tiene que promover la identificación de oportunidades de mejoras en su rendimiento, implementar acciones que mejoren su accionar, que promueva la implementación de una gestión por resultados y una rendición de cuentas. Ello genera las condiciones de contar con instituciones con altos grados de efectividad lo cual redundará en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, razón de ser del Estado.

Gran parte de las instituciones del Estado cuentan con herramientas de gestión. Tienen su Plan Estratégico Institucional (PEI) donde están delineados los objetivos, las metas, la visión, la misión y todos los factores de gestión que encaminarían una gestión institucional eficiente, pero lamentablemente no se aplican. Al personal que corresponda poco o nada le interesa, desconoce o no está capacitado para cumplir tan importante herramienta, pese a su impacto en la eficacia organizacional.

El campo en el cual se desenvuelve la auditoria administrativa como: la eficiencia, la eficacia y la economía (EEE) constituyen parámetros importantes para darle un nuevo rostro de atención al Seguro Social de Salud, donde la desconfianza tanto de su público interno como externo se acrecienta día a día.

1.2.1 Problema General

¿De qué manera impactará la auditoría administrativa en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Los componentes de la auditoría administrativa impactará en el logro de los objetivos y metas organizacionales en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017?

- ¿La ejecución de la auditoría administrativa impactará en el funcionamiento de los procedimientos administrativos del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017?

- ¿La implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa influirán en el funcionamiento del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el impacto de la auditoría administrativa en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Demostrar el impacto de los componentes de la auditoría administrativa en el logro de los objetivos y metas organizacionales en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.

- Analizar el impacto de la ejecución de la auditoría administrativa en los procedimientos para el funcionamiento administrativo del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.

- Determinar la influencia de la implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa en el funcionamiento del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación de la investigación

1.4.1.1 Justificación teórica

La investigación incide en el impacto que tiene la auditoría administrativa en la efectividad en una de las organizaciones más quejadas y con altos índices de desconfianza por parte de los peruanos.

Su importancia radica en enfocar la causalidad existente entre la aplicación de la auditoría administrativa e impacto en el funcionamiento de una organización; siendo ello una contribución a la sociedad ya que el fortalecimiento de las instituciones mejorará la calidad de vida de los ciudadanos. Lo cual, motivará la aplicación de la auditoría administrativa en forma más permanente tal y como lo realizan otros países.

Teniendo en consideración que este tipo de control contribuye en la mejora de la gestión de los recursos públicos al evaluar el desempeño, identificar oportunidades de mejora continua, desarrollar recomendaciones y promover acciones correctivas a los planes, programas, proyectos, procedimientos administrativos entre otros.

Asimismo, facilitará a los responsables de las organizaciones una correcta toma de decisiones, aplicar los correctivos necesarios y, por sobre todo, mejorar la responsabilidad ante el público.

1.4.1.2 Justificación práctica

La presente investigación, a través del estudio que se ha propuesto, busca optimizar mejor los recursos administrativos de la gestión de la Red Asistencial de Salud de Junín, de

forma que pueda beneficiar a los ciudadanos que hacen uso, de los servicio de dicha entidad.

1.4.1.3 Justificación metodológica

La presente investigación se realizó en base a los cánones de la metodología de la investigación científica. Con el conocimiento y la experiencia profesional se identificó el problema de la investigación, se delinearon los objetivos, se planteó la hipótesis, el nivel de la investigación, el diseño, la operacionalización de variables, la población, el muestreo, el instrumento, la recolección de los datos y su respectiva tabulación.

Para lograr la determinación: si la auditoría administrativa impacta en el funcionamiento de la organización, se planteó un cuestionario aplicado a los funcionarios de las diversas áreas de la entidad. Para evitar el sesgo quien ejecutó el referido instrumento fue una persona ajena a la investigación. Con apoyo del software informático se procesó los datos, posteriormente se planteó las recomendaciones y las desviaciones inherentes de la investigación.

1.4.1.4 Justificación social

La presente investigación, realizado a través del estudio propuesto, busca optimizar mejor los instrumentos administrativos de gestión en la Red Asistencial de Salud de Junín y además, servirá como fuente a futuras investigaciones que deseen estudiar la auditoría administrativa y su impacto en las entidades.

1.5 Alcances y limitaciones

La presente investigación se delimitó bajo los siguientes parámetros:

1.5.1 Delimitación espacial:

Este trabajo de investigación tuvo como ámbito de aplicación la Red Asistencial de Junín – Essalud.

1.5.2 Delimitación temporal:

La investigación se realizó en el periodo comprendido entre los meses de marzo y setiembre del año 2017.

1.5.3 Delimitación social:

Para la recolección de los datos se trabajó con los funcionarios públicos de las diversas áreas que conforman la Red Asistencial de Junín - Essalud.

1.5.4 **Delimitación conceptual:**

Los principales conceptos desarrollados son los siguientes:

- Auditoría Administrativa:
- Efectividad
- Transparencia del Seguro Social
- Mejora continua del Seguro Social
- Optimización en el Seguro Social
- Eficacia
- Eficiencia
- Economía

1.6 **Definición de las variables**

1.6.1. **Auditoría administrativa**

La auditoría administrativa, es de vital importancia para la administración porque permite detectar los puntos débiles de las acciones administrativas de la entidad, a fin de ponerles correctivos a tiempo. De aquí concluye que es necesario reconocer e identificar los riesgos en la auditoría operacional para poder aplicar los correctivos necesarios como aporte al estudio se tiene la detección de riesgos en la Auditoría Operacional.

Los objetivos de la Auditoría Administrativa son:

- Determinar el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la normativa legal, establecidas por la

propia entidad.

- Establecer si la entidad adquiere, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente, eficaz y económica.
- Determinar si la entidad, ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de eficiencia, eficacia y economía.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

El concepto de auditoría administrativa representa la conjunción de una técnica de control ya existente y una disciplina que se inicia formalmente y que continua desarrollándose con nuevos enfoques, de ahí la existencia de diferentes definiciones en este campo, la cuales enmarcan la asociación de los dos términos y su aplicación en las organizaciones, con base en enfoques que dan relevancia a los procedimientos, ya sea en su operatividad o control; también se emplean expresiones relativas a la admiración y a las irregularidades dentro de ella, así como en los métodos y eficiencia en general (Sebastiani: 2013).

1.6.2. Eficiencia

Se puede definir a la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más

objetivos con los mismos o menos recursos.

Mientras que la eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia. Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

1.6.3. Eficacia

Los sistemas de control interno funcionan a distintos niveles de eficacia. De la misma forma, un sistema determinado puede funcionar de manera diferente en momentos distintos.

Cuando un sistema de control alcanza el estándar a continuación, puede considerarse un sistema “eficaz”.

El control interno puede considerarse eficaz si: i) Se están logrando los objetivos operacionales de la entidad; ii) Disponen de información adecuada hasta el punto de lograr los objetivos operacionales de la entidad; iii) Si se prepara de forma fiable la información financiera, económica y patrimonial de la entidad; y, iv) Si se cumplen las leyes y normas aplicables, mientras que el control es un proceso, su eficacia es un estado o condición del proceso en un momento dado, el mismo

que al superar los estándares establecidos facilita la eficacia de la gestión institucional.

La determinación de si un sistema de control es “eficaz” o no y su influencia en la eficacia de los servicios, constituye una toma de postura subjetiva que resulta del análisis de si están presentes y funcionando eficazmente los cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

1.6.4. Economía:

La presente variable mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. De este modo, como indican (Redondo Duran, R., Llopart Perez, X. & Duran Juve, D., 1996) mencionan que: *“para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable. La economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible; por tanto, se trata de comparar unos inputs con otros inputs, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio”*.

1.6.5. Efectividad

Se señala que la efectividad se define como la “cuantificación del logro de la meta”.

Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción.

Guinart (2013) por ejemplo refiere que *“el valor, efectiva o potencialmente creado, no puede medirse en base exclusivamente a los productos (outputs), ya que éstos en general carecen de una significación propia, sino en relación con los resultados e impactos (outcomes) que generan. Los indicadores de efectividad constituyen un valioso complemento de los indicadores de eficiencia, dado que la eficiencia en el ámbito de la gestión pública debe entenderse como relación entre costes y valor efectivamente producido (impacto). Por esta razón, se debe procurar maximizar el valor efectivamente creado a través de la actuación de los poderes públicos, minimizando los recursos utilizados para conseguirlo”*.

1.6.6. Calidad:

Esta variable tiene como finalidad evaluar los estándares de calidad a cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión. La misma pasa por una evaluación del sistema teniendo como parámetros los modelos idóneos de gestión.

1.7 Importancia

La investigación sustenta su importancia en el sentido de motivar la aplicación de nuevos enfoques o aplicar herramientas de gestión como la auditoría administrativa para mejorar la eficiencia institucional.

Con ello se promueve la mejora del aparato estatal, ya que al tener como directriz que una organización sea eficiente, eficaz y económica en sus procedimientos se estaría incidiendo en responder a las necesidades de una población que desconfía de la institucionalidad del país. Situación que se agudiza por el incremento de la población y la falta de impulsar una real modernización del Estado.

El impacto directo se tendrá que traslucir en la población del estudio en mención, ya que, al generar cambios en la gestión de la institución, éste estaría cumpliendo su rol fundamental: que es la de servir al ciudadano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Teorías generales relacionadas al tema

2.1.1. Auditoría administrativa

La auditoría administrativa es una herramienta del campo de la administración que tiene como objetivo fundamental lograr que una organización pueda tener la posibilidad de generarse una transformación en sí misma y, a partir de ello, desarrollarse de forma efectiva.

La misma corresponde a una evaluación objetiva, sistemática, profesional del desempeño o rendimiento de la entidad orientada a mejorar la eficiencia, eficacia, economía y calidad de los servicios que realizan las entidades públicas con el objetivo de hacer un buen uso de los recursos públicos, además de facilitar la toma de decisiones de los responsables. Adoptando acciones correctivas y mejorando su responsabilidad ante el público.

La esencia de la auditoría administrativa corresponde a la investigación, para considerar las experiencias y convertirlas en conocimiento; y así, se comprenda en dónde está la organización, por qué se estancó allí, de dónde partió y a dónde se pretende llegar.

Forma parte de una estrategia de cambio, que para concretarse necesita de decisiones claras y oportunas por parte de la alta dirección. Pero las mismas, tienen que ser empoderadas y aceptadas por todo los integrantes de la organización.

La Auditoría Administrativa forma parte de un proceso del desarrollo institucional; por lo que se necesita tener en cuenta las experiencias, puntos de vista, el ejercicio de una autocrítica y otros factores en cada uno de los estamentos conformantes de la organización a efectos de lograr los resultados deseados.

También es considerada como la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar el valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. Con esta herramienta se impulsa el crecimiento de las organizaciones, *“toda vez que permite demostrar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, qué acciones se pueden emprender para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de las mismas, y sobre todo, un análisis causa – efecto que concilie de forma congruente los hechos con las ideas”*. (Franklin Finkowsky, 2013, pág. 12).

Del mismo modo, la auditoria administrativa es considerada como el conjunto procedimental cuyo objetivo es garantizar que en todo acto

administrativo, y sus respectivos procedimientos, se adopten las medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las normas administrativas, el logro de objetivos y metas programados; así como una correcta administración de personal.

En tanto, las Normas Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI 300) definen a la auditoría administrativa como *“la 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”* (Comité de Normas Profesionales de la INTOSAI, 2006). También añade que la auditoría de desempeño busca brindar nueva información, análisis o perspectivas, y cuando corresponda recomendaciones de mejora, y agrega que dichas auditorías proporcionan nueva información, conocimiento o valor, debido a:

- Genera nuevas perspectivas analíticas (análisis o nuevas perspectivas más amplias o más profundas).
- Hace más accesible la información existente a las diversas partes interesadas.
- Motiva una visión o conclusión independiente y rectora basada en la evidencia de auditoría.

- Proporciona recomendaciones basadas en un análisis de las desviaciones de auditoría.

Así también se define a la auditoría administrativa como el “*examen y evaluación de la efectividad de los procedimientos seguidos por la unidad económica, poniendo de relieve el resultado de la gestión llevada a cabo por cada una de las áreas de responsabilidad y el grado de cumplimiento de las metas u objetivos que en un momento estableció la dirección*” (Álvarez Aguilar, 2008, pág. 72).

2.1.2 Sustento de la auditoría administrativa

La auditoría administrativa se basa en los fundamentos siguientes:

- **Universalidad:**

La labor de la auditoría administrativa tiene alcance a cada uno de los componentes y actividades de la organización. Con ello se impacta a las estructuras orgánicas y funcionales, sistemas, procesos entre otros conformantes del sistema organizacional.

- **Character Integral:**

Los egresos generados a partir de promover logros económicos y sociales tienen que ser evaluados por un conjunto de acciones enmarcados en la auditoría administrativa.

- **Acceso a la Información:**

Son un conjunto de prerrogativas que permiten que el auditor tenga todas las facilidades de acceso a documentaciones, datos, evidencias, etc.

- **Objetividad**

Todas las acciones de control deben realizarse dejando de lado todo tipo de concepciones subjetivas; primando la imparcialidad en cada uno de los procesos de control.

- **Autonomía Funcional**

Se refiere a las condiciones que tienen que generarse para realizar una labor sin intromisión de ningún tipo. La determinación de independencia tiene que ser promovido por la alta dirección de la organización.

2.1.3 Objetivos de la auditoría administrativa

Los objetivos de la auditoría administrativa encaminan las actividades hacia los logros específicos que se esperan, y se consideran como precisar el logro de objetivos y metas relacionados a la dación del bien o servicio público, del mismo modo se hace incidencia en los factores que los podría limitar.

Asimismo, podríamos considerar como objetivos la determinación de los controles pertinentes, verificando si la información proveída es suficiente y necesaria y si la misma es utilizada estratégicamente en el proceso de toma de decisiones.

Para mayor precisión enmarcamos los objetivos bajo los siguientes considerandos:

- **De control:**

El esfuerzo se enmarca en implementar la auditoría de control administrativa en la organización. Así evaluar cómo está la organización y compararla con estándares preestablecidos.

- **De productividad:**

Objetivo que antepone un buen aprovechamiento de los recursos con que cuenta una organización. Por lo que la auditoría administrativa tiene que encauzar sus esfuerzos, desde su ámbito, para el logro de los mismos.

- **De organización**

El aporte de la auditoría administrativa incide en la implementación de una estructura organizacional, sus funciones, competencia y otros.

- **De servicio**

Evaluación para poder constatar qué tipo de servicio viene ofreciendo la organización en relación a las expectativas y satisfacción de los clientes.

- **De calidad**

La auditoría motiva mejoras en la actuación de cada uno de los integrantes de la organización, porfiando brindar servicios y/o productos bajo ese parangón de calidad.

- **De cambio**

Promueve que la organización sea más receptible a los cambios internos o externos. Teniendo en consideración que los cambios en organizaciones son una constante.

- **De aprendizaje**

La auditoría se enfoca en representar mecanismos de aprendizaje institucional, así se analice las experiencias positivas y negativas. Capitalizando las positivas en pos de oportunidades de mejora.

- **De toma de decisiones**

Conforma la plataforma de soporte para una correcta toma de decisiones por parte de la dirección, tras el suministro de

información analizada y pormenorizada.

- **De interacción**

Ayuda a asentar el tipo de relación que emprenderá la organización con los entes a nivel interno, externo y medio.

- **De vinculación**

Facilita a que se constituya en una ligazón entre la organización y el contexto globalizado.

2.1.4 Propósitos de la auditoría administrativa

La auditoría de desempeño contiene los siguientes propósitos:

- Evaluación del desempeño o rendimiento.
- Identificación de oportunidades de mejora.
- Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas.

2.1.5 Criterios de la auditoría administrativa

Son consideraciones existentes que permitan al auditor realizar la Auditoría de manera efectiva:

- **Exactitud**

El sistema de control tiene que tener como aspecto fundamental la exactitud, sólo así podrá generar confianza al producir datos válidos y fiables. Así se tomarían acciones inmediatas y adecuadas.

- **Oportunidad**

Un sistema de control tiene que generar información oportuna para fortalecer el desempeño de una determinada unidad. De lo contrario se estaría generando efectos perniciosos en contra del desempeño eficiente de la unidad.

- **Economía**

Debe existir un equilibrio en lo que se invierte en la implementación de un sistema de control y los beneficios que se obtiene. Por estrategia se debe motivar los controles necesarios para lograr los resultados deseables.

- **Flexibilidad**

Este criterio señala que un control efectivo tiene como característica principal el de la flexibilidad para adaptarse a los cambios sean estos positivos o negativos, visionando aprovechar las oportunidades que se generan en esos escenarios.

- **Comprensión**

Los controles tienen que ser entendidos por los usuarios. Sistemas de Control que tengan complejidad de comprender fomentarán errores, trabajadores frustrados y por ende será ignorado.

- **Racionalidad**

Este criterio configura que las normas de control tienen que tener el carácter de razonabilidad y ser alcanzables. Si tienen el carácter de ser irrazonables y elevadas generarán una desmotivación en el trabajador. La norma de control tiene que incidir en motivar a los trabajadores a generar desempeños altos, pero no deben desmotivar o promover engaños.

- **Excepcionalidad**

Este criterio otorgará facilidades a la Alta Dirección en el sentido de que no se vea recargada de información sobre desviaciones de las normas.

Consiste en ubicar e implementar dispositivos de control en lugares estratégicos de la organización.

- **Acción Correctiva**

El sistema de control eficiente debe indicar cuando se presenta la desviación de una norma como primer paso. En un segundo momento debe recomendar qué acción de enmienda de la desviación se debe realizar.

2.1.6 Alcance de la auditoría administrativa

El área de influencia de la auditoría administrativa se desarrolla en

cada uno de los estamentos integrantes de la organización, incidiendo en las siguientes dimensiones: estructura, niveles, relaciones y formas de actuación.

El alcance de la auditoría incluye aspectos como los siguientes, como señala (Franklin Finkowsky, 2013, págs. 16-17):

- **Naturaleza jurídica:**

Marco jurídico que proporciona contexto y sirve de base normativa a las acciones de una organización.

- **Criterios de funcionamiento:**

Pautas que dicta una organización para encauzar su desempeño organizacional.

- **Estilo de Administración:**

Corresponde a la forma y/o tipo de gestión de una organización.

- **Enfoque estratégico:**

Son los mecanismos y estrategias que sigue la organización para la consecución de sus fines.

- **Sector de actividad:**

Sector o división económica en la cual se ubica la organización.

- **Giro industrial:**

Actividad en la cual se desarrolla la organización.

- **Ámbito de operación:**

Área o ámbito de acción en que opera una organización.

- **Tamaño de la organización:**

Se detalla la dimensión de la organización.

- **Número de empleados:**

Planta laboral de que dispone una organización.

- **Relaciones de Coordinación:**

Nivel de interacción e integración de las actividades de los diferentes ámbitos de la organización.

- **Desarrollo tecnológico:**

Grado de desarrollo de la tecnología de la información en la organización.

- **Sistemas de comunicación e información:**

Red de intercambio de información, conocimientos y experiencias.

- **Nivel de Desempeño:**

Logro de los objetivos de una organización, producto de su gestión.

- **Trato a clientes:**

Atención a los clientes internos y externos de la organización.

- **Entorno:**

Elemento fuera de las fronteras de la organización que ejercen influencia en sus acciones y formas de operar.

- **Generación de bienes, servicios, capital y conocimiento:**

Gestión de los recursos de una organización por medio de diversos procesos para hacerla competitiva.

- **Sistemas de calidad:**

Normalización de la calidad de los productos y servicios de una organización.

2.1.7 Aspectos de la auditoría administrativa:

Se caracterizan por ser unidades conformadas que al ser evaluados en forma conjunta permiten conocer el análisis del desempeño de la organización o institución, sobre todo, en lo que refiere a la producción de bienes o servicios, siendo estos:

- **Eficacia:**

Es la dimensión que se basa en el logro de metas, objetivos, resultados previamente planificados y establecidos. Esta dimensión debe medirse no sólo por las capacidades incrementadas sino por el uso que los beneficiarios realicen de esas capacidades ya que los

resultados no son inmediatos.

- **Eficiencia:**

Esta dimensión tiene como indicador la relación existente entre: los bienes o servicios que se producen o se entregan y los recursos utilizados para tal fin, en comparación a un estándar de desempeño establecido.

- **Economía:**

La presente dimensión mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. De este modo, como indican (Redondo Duran, R., Llopart Perez, X. & Duran Juve, D., 1996) mencionan que: *“para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable. La economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible, por tanto se trata de comparar unos inputs con otros inputs, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio”*.

- **Calidad:**

Esta dimensión tiene como finalidad evaluar los estándares de calidad a cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión. La misma pasa por una evaluación del sistema teniendo como parámetros los modelos idóneos de gestión.

2.1.8 Metodología de la auditoría administrativa

La metodología de la auditoría administrativa tiene como objetivo generar lineamientos claramente definidos para que las diferentes acciones, en todo el proceso de ejecución, se desarrollen en forma organizada, programada y sistemática.

Además, facilita el trabajo del auditor al otorgarle una sistematización de la información con la cual se está trabajando, situación que le permitirá adentrarse con profundidad al campo de acción previamente delineado.

a) Etapas de la metodología de la auditoría administrativa

✓ Planeación:

Corresponde a la etapa donde se visiona en forma secuencial y ordenada, cada una de las etapas que se desarrollarán a lo largo, del proceso de auditoría.

En la misma se incide en la correlación lógica de instrumentos, objetivos y métodos; teniendo en consideración el correlato existente: los fines que se persiguen, y los medios empleados para lograrlo.

En esta etapa se tiene en consideración dos elementos importantes

para la evaluación de la organización: el proceso administrativo y los elementos específicos que participan en el funcionamiento.

✓ **Proceso administrativo:**

Se identifican las etapas del proceso administrativo, analizando sus características y su diseño estructural con lo cual se permite realizar un análisis lógico de la organización, así del cómo se interrelacionan cada una de las partes de la organización englobado en la gestión organizacional.

Con ello se logra conocer la esencia de cada una de las etapas. Siendo punto inicial para el análisis de la organización en todos sus componentes.

✓ **Elementos específicos:**

Aquí se incluyen una relación de elementos específicos que forman parte del proceso administrativo. Elementos que tienen sus propósitos y funciones específicas. Lo cual, nos ayudará a determinar el peso que representa su función.

✓ **Recopilación de información:**

Se enfoca al registro y acopio de información, hallazgos, evidencias que luego serán examinadas objetivamente. Un mal proceder estaría generando retrasos en los procesos, recapturas de

información y otras dificultades. Por lo que debe realizarse un trabajo exhaustivo teniendo en consideración el objetivo de la auditoría.

2.2 Bases teóricas especializadas sobre el tema

2.2.1 Auditoría de desempeño

(Ramírez Pompa, L. & Otros., 2001) considera que la Auditoría de Desempeño, que también es conocida como de Gestión, *“es un examen que se realiza en una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia y en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de recursos y mejorar las actividades primarias examinadas”*.

Y es que *“una auditoría sobre el desempeño es una revisión sistemática, interdisciplinaria, organizada, objetiva, propositiva, independiente y comparativa del impacto social de la gestión pública, tanto de las actividades gubernamentales enfocadas en la ejecución de una política general, sectorial o regional, como de aquellas inherentes al funcionamiento de los entes públicos”* (Salcedo Aquino, 2011, pág. 26)

Se menciona que existen tres fases o sucesos que deben tomarse en cuenta para el desarrollo de la Auditoría de Desempeño: planeamiento, ejecución e informe.

(Valeriano Ortiz, 1997, pág. 53), citando a Pardo Vega, opina que la auditoría de desempeño *“es el examen y evaluación integral, objetiva, sistemático, analítico, constructivo e independiente de la performance de una empresa, de sus procedimientos, sus procesos operativos, sus resultados, de la adecuación y funcionalidad de sus recursos y administración; efectuado por un experto en evaluaciones con el fin de emitir recomendaciones que contribuyan a la optimización de la economía, eficiencia, efectividad y cumplimiento de la gestión empresarial”*.

Williams (2005) señala de forma diáfana que la Auditoría de Desempeño puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o grupo de divisiones o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorías abarcan una combinación de dos o más de dichas áreas. Por ejemplo en el estudio de una rutina de pedidos recibidos por el departamento de ventas, de investigación puede incluir en dicho departamento las diversas rutinas observadas para el procesamiento de contabilidad, procedimiento y cualidades del personal que aprueban el crédito del cliente. Otro ejemplo es la valoración de métodos de distribución para la mercancía terminada y

enviada de la fábrica al almacén y de este a las distintas sucursales o distribuidores, junto con una investigación del estado de las existencias en los puntos indicados.

En tanto para (Rojas, 2008) la Auditoría de Desempeño examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, como considera (Lopez Saavedra, 2006) en su trabajo de investigación, en la determinación del alcance debe considerarse los siguientes aspectos, los cuales citamos como la autora señala:

- Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones;

oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.

- Sobre el alcance de la auditoria, debe existir acuerdo entre los administradores y auditados; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo.

2.2.2 Efectividad

Entendiendo lo expuesto por (Terry, 1984), es posible sostener que la efectividad, significa el grado o indicador en el que la institución logra los objetivos y metas fijados por los directivos o exigidos por la sociedad. En ese sentido, podemos señalar de manera concisa que la eficacia, es la virtud, fuerza y poder derivada a la gestión, en tanto que la efectividad significa el grado en el que se logran los objetivos institucionales.

Sostiene (Pajuelo Flores, 2001, pág. 24), que: *“la forma en que se obtienen un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia. La efectividad es la medida normativa del logro de los resultados. La institución dispone de indicadores de medición de los*

logros de los servicios que presta. Cuando se logren dichos resultados o estándares, se habrá logrado el objetivo”.

Para obtener eficacia tienen que darse algunas variables como:

- a) Cualidades de la organización humana;
- b) Nivel de confianza e interés;
- c) Motivación;
- d) Desempeño;
- e) Capacidad de la Organización;
- f) Información y comunicación;
- g) Interactuación efectiva;
- h) Toma de decisiones efectiva.

Para (Terry, 1984, pág. 66), *“si la institución dispone de estas variables, refleja el estado interno y la salud de dicha entidad. Depende de la fuerza financiera o económica; pero deben tener en cuenta algunas medidas de eficacia administrativa”.* Así, este autor cita por ejemplo:

- a) Elevados niveles de moral de los empleados y satisfacciones en el trabajo;
- b) Bajos niveles de rotación;

- c) Buenas relaciones interpersonales;
- d) Percepción de los objetivos de la entidad;
- e) Buena utilización de la fuerza laboral calificada.

Existen en la doctrina administrativa, quienes sostienen que entre la eficiencia y efectividad no existe vinculación alguna; ya que una organización puede ser eficiente operativamente, mas no así efectiva y en viceversa; aunque admiten que sería mucho más ventajoso si ambas categorías estuviesen presentes en cualquier proceso. A lo mismo, indican que, en el caso de la administración pública, ambos criterios suelen estar ausentes.

Por otro lado, de lo que se puede entender de lo indicado por (Marchiaro Rafaelino, 2008), si la alta gerencia de una institución, lleva un control y administración de formas correctas, se está en la senda de la eficiencia, esto es, la utilización adecuada de los recursos públicos de la organización; y cuando se hace uso de evaluaciones de resultados, con el fin de verificar si los procedimientos se realizan en conformidad con las normativas de la entidad, se está hablando de eficacia, esto es el logro de los objetivos y metas utilizando los recursos disponibles. Por otro lado, cuando se busca una inclinación entre la operación de costo beneficio, hacia los beneficios, involucrando el uso de menores costos, se está en el marco de una competitividad institucional.

Así mismo, de lo opinado por (Ruiz Villar & Díaz Cerón, 2006), hay que comprender que la gestión efectiva simboliza un trabajo conjunto de los colaboradores de la organización, con índices de mayor productividad, lo que permitirá el desarrollo de mayores habilidades y destrezas; así también, los preparará para que sean buenos representantes de la gestión administrativa pública, lo que significa un gran desafío para la alta gerencia; tareas que deben desempeñarse en el marco de un control interno.

Es por eso que deben indicarse los estándares de forma preliminar, vinculados con los servicios prestados; así también como con los recursos que se utilizan, de modo que, sin ese análisis previo, nos encontraríamos ante estándares vacuos e imprecisos para evaluar una gestión pública enmarcada en la efectividad.

De este modo, según (Ruiz Villar & Díaz Cerón, 2006), la gestión puede considerarse efectiva si:

- a) Se están logrando los objetivos operacionales de la entidad;
- b) Disponen de información adecuada. basta el punto de lograr los objetivos operacionales de la entidad;
- c) Si se prepara de forma fiable la información administrativa, financiera, económica, laboral, patrimonial y otras de la entidad; y,
- d) Si se cumplen las leyes y normas aplicables. Mientras que la gestión institucional es un proceso, su efectividad es un

estado o condición del proceso en un momento dado, el mismo que al superar los estándares establecidos facilita alcanzar la efectividad.

Según entiende (Chiavenato, 1998) desde una perspectiva amplia de lo que significa efectividad en la gestión pública menciona que los directivos de las instituciones tienen diversidad de técnicas para lograr que los resultados se ajusten a los planes institucionales de control interno.

Es importante, por ende, comprender y tener en cuenta que para la efectividad de los directivos y administradores, debe considerarse la voluntad de aprender la aceleración en la preparación del equipo gerencial, así como la importancia de la planeación para la innovación evaluación y retribución al equipo gerencial, los ajustes de la información, la necesidad de la investigación y desarrollo gerencial, la necesidad de liderazgo intelectual, entre otros factores.

El proceso de transferencia de tecnologías y administración en la última década ha venido creciendo paralelo al proceso de modelización del país, entrar a evaluar la efectividad de estas tecnologías necesariamente implica: revisar en primera instancia de manera exhaustiva el contexto socio económico en el cual emergen, de igual forma analizar las problemáticas que se presentan en el

proceso de implementación y finalmente delimitar las características fundamentales de su objetivo o razón de ser.

2.2.3 Valor público

En un estudio presentado por el Instituto Federal Electoral en el año 2012, se plantea que el término “valor público” se puso en boga a partir de la investigación de Mark H. Moore, que se encuentra plasmada en el libro *Creating Public Value; Strategic Managment in Government*. En la obra se propone la utilización de la administración estratégica en vez de doctrinas tradicionales para crear instituciones que puedan responder de manera más efectiva a las necesidades de los ciudadanos.

Hay que señalar de manera precisa, que al final, lo que toda entidad pública debe de priorizar es crear valor público, que se refleje en el bienestar colectivo. Véase lo que señala (Moore, 2006, pág. 45) “*el valor público consiste en todos aquellos valores que los individuos y los grupos voluntarios de individuos vinculan al Estado y a la sociedad, más allá de su propio bienestar material, y que buscan poner en ejecución a través de acciones individuales o colectivas, cívicas o políticas*”.

El valor público creado por la organización pública deriva, en principio, de los mandatos formales e informales de la organización

como puntos de partida para instrumentar las propuestas de valor público. Estos mandatos son el conjunto de estrategias políticas, programas y proyectos que de antemano tiene la organización desde su fundación (IEF, 2012)

De ahí que se señale que la efectividad de la gestión pública se encuentra de manera ligada a la creación de valor público. Citando al profesor (Moore, 1998) nos refiere que la efectividad puede encontrarse determinada por tres factores importantes para su aplicación:

- La importancia crucial de tener un propósito,
- La necesidad de reconocer la gestión política como la función clave de la gestión pública, y
- La necesidad de redefinir nuestras imágenes de la gestión operativa para prestar mayor atención a la innovación.

(Moore, 1998, pág. 19) refiere que, el valor público es *“una estructura de razonamiento práctico que suponga una guía para el gestor público”*.

Bien indica al respecto (García Reátegui, 2015, pág. 4), indica que *“con ello se buscaba reformular el enfoque tradicional de la gestión pública que basaba su eficacia y eficiencia acorde con los mandatos políticos, teniendo con ello gestores públicos con mentalidad de*

administradores y no de gerentes, con una clara ausencia de liderazgo en la prestación de servicios públicos”.

Enfatizando al respecto, menciona (Conejero Paz, 2014, pág. 4) que *“los recursos públicos deben ser utilizados para incrementar el valor, de igual modo como se genera valor en el sector privado”.*

Es así que se hacia el análisis crítico respecto de hablar de sobre el valor público, ya que este no solo debe encontrarse orientado al hecho de referirnos a cuestiones monetarias sino principalmente a asuntos relacionados a beneficios sociales que pueda percibir la colectividad porque es el ciudadano el fin de toda gestión publica

(Blaug, 2006, pág. 24) señala que, *“el valor público es aquello que el público valora, por lo que la administración pública debe formar las preferencias de los ciudadanos, pero también aprender de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento colectivo”.*

Se dice por ello que el concepto de valor público (Kelly, G. & Muers, S., 2002) *“provee entonces una medida con la cual se puede evaluar el desarrollo de las políticas y las instituciones públicas, la forma” en que toman las decisiones, distribuyen los recursos y seleccionan los sistemas adecuados para generar los bienes”.*

Dada la naturaleza cambiante y la demanda cada vez mayor por servicios públicos por parte de los ciudadanos, las organizaciones públicas ahora deben preocuparse no sólo por cumplir con sus

funciones básicas; también deben ser capaces de “experimentar, innovar y reposicionarse de mejor manera” (Instituto Electoral Federal, 2012).

2.2.4 Nueva gestión pública

Esto se encuadra en lo que se ha venido a denominar en las últimas décadas como la Nueva Gestión Pública, que de forma referencial puede estar ceñida a lo que (Hood; 1991) señala:

- Los intentos por reducir el tamaño del Estado;
- La privatización o cuasi privatización de servicios públicos;
- La incorporación de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la producción y distribución de servicios públicos,
- El desarrollo de una agenda internacional enfocada en los temas de gestión pública, diseño de políticas públicas, estilos de decisión y cooperación intergubernamental, por sobre la tendencia de una especialización en administración pública a nivel de cada país.

Según (García Sánchez, 2007, pág. 38) *“el objetivo de esta nueva forma de actuar es la consecución de un sector público que opere exclusivamente en aquellas áreas donde no exista un proveedor más adecuado y lo realice de forma eficiente y eficaz. Para ello, compite o colabora con el sector privado, allí donde es posible, con el objetivo*

de satisfacer las necesidades públicas, otorgándoles a sus ciudadanos un papel cada vez más activo en el campo público”

De otro modo, para (Leeuw, 1996, pág. 92) *“la nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones”*.

En otras palabras, siguiendo el criterio de (García Sánchez, 2007, pág. 1), podríamos resumir que *“la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad”*.

Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

2.2.5 Servicio y calidad del servicio:

Servicio es en primer lugar un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor, como indican (Berry, Bennet, & Brown, 1989). Es un aspecto inmaterial en los hechos, que debe medirse en función a criterios objetivos para una adecuada interpretación y análisis de la calidad del servicio que se otorgue.

Se señalan las siguientes características que definen a un servicio como extraemos de lo citado por (Parasuraman, Valerie, Zeithaml, & Leonard, 1985):

- Los servicios no pueden inventariarse.
- Los servicios no pueden patentarse.
- Los servicios no pueden presentarse ni explicarse fácilmente.
- Es difícil determinar su precio.
- La entrega del servicio y la satisfacción del cliente
- depende de las acciones del empleado.
- La calidad en el servicio depende de muchos factores incontrolables.
- No existe la certeza de que el servicio que se proporciona es equiparable con lo que se planeó y promovió originalmente
- Los clientes participan en la transacción y la afectan.
- Los clientes se afectan unos a otros.

- Los empleados afectan el resultado del servicio.
- La descentralización puede ser fundamental.
- Es difícil producirlos masivamente.
- Resulta problemático sincronizar la oferta y la demanda de los servicios.
- Los servicios no pueden devolverse ni re- venderse.

Ahora bien, los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de (Parasuraman, Valerie, Zeithaml, & Leonard, 1985) señalando que existen tres aspectos que distinguen a los servicios respecto de los productos, y son estos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad: Intangibilidad.

- Por intangibilidad entendemos la cualidad de los servicios por la que no es fácil contarlos, medirlos, inventariarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad.
- Heterogeneidad: La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo. La consistencia del comportamiento de un servicio casi personal es difícil de asegurar porque lo que la empresa intenta entregar puede ser enteramente diferente a lo que el cliente recibe.
- Inseparabilidad: La producción y el consumo de la mayoría de los servicios es inseparable, a consecuencia de lo anterior la calidad de

los servicios no se hace en el departamento de ingeniería de una planta de manufactura.

Para (Parasuraman, Valerie, Zeithaml, & Leonard, 1985) existen cinco elementos que pueden definir lo que se entiende por calidad del servicio, veamos los que considera:

- El primer elemento básico son los tangibles: Que esencialmente hace alusión a la apariencia del establecimiento, de la gente, de los materiales comunicativos y promocionales que los clientes reciben y demás elementos visuales.
- En segundo lugar está la certeza en la habilidad de la compañía de cumplir la promesa hecha de servicio; es decir, en la relación apropiada y eficiente que debe de existir entre lo que oferte o brinda una determinada institución y aquello que recibe realmente el cliente, o en el caso de la gestión pública, el ciudadano.
- El tercer componente es la capacidad de respuesta, o sea, tiene que ver con la velocidad de entrega de este servicio y también con la disponibilidad con la que se realiza; porque de lo contrario nos encontraríamos ante un Estado poco eficiente si no responde a las expectativas creadas al ciudadano, de hecho, existen diferentes enfoques que abordan de qué manera debe de construirse dicha

relación de confianza entre el ente denominado Estado y el ciudadano.

- El cuarto elemento es lo que se denomina ofrecer garantía. Se relaciona con el nivel de cortesía que muestra el empleado (en el caso de la Gestión Pública, el Estado) al usuario. Porque no podríamos referirnos propiamente a un Estado que cumpla con sus expectativas ante la población, si no ofrece cierta garantía en los servicios que brinda, de manera que dicho aspecto es fundamental.

Determinante porque un servicio de calidad hace que el asegurado pueda tener una percepción positiva de la institución que presta el servicio, haciendo que su institucionalidad mejore sustantivamente, porque la razón de ser de un servicio no es sólo el hecho mismo de prestarlo, sino el hecho mismo de prestarlo con calidad, no simplemente porque debe asumirse ejecutarlo, sino evaluar el impacto que podría tener en una población debidamente satisfecha ante un servicio.

Se pueden referir los siguientes ítems, como los que deben considerarse para evaluar la calidad del servicio a nivel de percepción (Alén y Fraiz, 2008):

1. Establecimiento bien situado (goza de excelente localización)

2. Equipamiento moderno
3. Decoración del establecimiento sencilla y acogedora
4. Habitaciones confortables
5. Existencia de facilidades de aparcamiento
6. Personal con aspecto cuidado
7. Empleados con buenos conocimientos para atender a los clientes
(conocedores del negocio)
8. Comida y bebida de buena calidad
9. Limpieza e higiene de las instalaciones excelente
10. Entorno natural de gran belleza
11. Trato del personal cordial y familiar
12. Atención a los clientes personalizada
13. Reservas totalmente garantizadas
14. Precios de los servicios prestados competitivos
15. Buena reputación entre el público en general (buena imagen)
16. Facilidades para el acceso a actividades complementarias
(favorece el esparcimiento)

17. Localización en un lugar tranquilo (tranquilidad en los alrededores y en el propio establecimiento)
18. Ausencia de errores en la prestación del servicio
19. Los empleados con empeño en solucionar los problemas de los clientes
20. Existencia de asistencia médica permanente
21. Aguas mineromedicinales de buena calidad y en perfectas condiciones
22. Existencia de gran cantidad y variedad de tratamientos

Respecto a la relación de conceptos entre calidad y satisfacción señala que actualmente, todavía se puede constatar la existencia de un debate, relativo a la dirección de la relación entre ambos conceptos, es decir, no está claro si la calidad de servicio es un antecedente o un consecuente de la satisfacción.

2.2.6 Indicadores de gestión pública

Algunas de las razones que potencian el uso de indicadores en el ámbito de los servicios públicos para (Jiménez, 1986, pág. 195): *“permiten visualizar aquellos problemas que han de ser resueltos con atención prioritaria por quienes han de tomar las decisiones, dado el gran volumen de información que les llega, y al deseo explícito de las*

autoridades políticas de informar de la gestión en el período de su legislatura y comparar con períodos anteriores, así como el de técnicos de la Administración comprometidos en introducir mejoras en sus sistemas de organización”.

De este modo, la elaboración y clasificación de indicadores ofrece una amplia gama de posibilidades en función de lo que se pretende evaluar: cumplimiento de los objetivos de un programa, eficiencia en el uso de los recursos, revisión de servicios para mejorar su calidad. Se tratará, pues, de seleccionar el conjunto de indicadores de gestión que mejor se adapte a cada caso concreto.

a) Indicadores de inputs:

Los indicadores de medios, o denominados inputs, son unidades de medida que permiten conocer la naturaleza y cuantía de los factores que directa o indirectamente utilizan las entidades para llevar a cabo su actividad. Son la base para la evaluación de la economía y de la eficiencia en la gestión de programas y servicios. Gran parte de la información necesaria para elaborarlos proviene de la contabilidad de costes. De ahí la importancia de su implantación.

b) Indicadores de outputs:

Los indicadores de outputs permiten medir los resultados de un programa o servicio. Su determinación exige un análisis detallado

de éste y conocer, de forma pormenorizada, la totalidad de sus actividades.

La información sobre el output es necesaria para medir la eficiencia y la eficacia.

Ejemplos de este tipo de indicadores son el coste de atención médica, gastos presupuestarios, personal empleado en un programa, horas empleadas en desarrollar una actuación, etc.

Como ejemplo, podemos mencionar la estancia media de un paciente en un hospital, el número de delitos investigados por la policía, el número de llamadas atendidas en el servicio de atención al cliente.

c) Indicadores de presupuesto:

Partiendo del presupuesto de la entidad pueden obtenerse una serie de ratios o indicadores que permiten visualizar partidas, proporciones e índices, cuya información complementará aquella otra obtenida del presupuesto por programas, tan significativo para el control de gestión de las entidades que nos ocupan. La revisión del control presupuestario en las entidades públicas no lucrativas permitirá elaborar, en su caso, indicadores y cuestionarse aspectos tales como:

- 1) Si están delimitados los objetivos de la organización.

- 2) Si se han elaborado programas para la consecución de objetivos.
- 3) Si los programas existentes han sido considerados idóneos frente a otras alternativas.
- 4) Si se han elaborado indicadores de los outputs.
- 5) Si existen mecanismos para cuantificar las desviaciones y detectar las causas.

d) Indicadores de organización:

La organización de una entidad pública variará en función de diversos parámetros como su actividad, dimensión, localización, carácter central o territorial, etc. Para elaborar indicadores sobre la misma, se analizará su organigrama funcional, incluyendo los órganos de dirección, de ejecución, a administración y los órganos de control.

e) Indicadores de economía, eficiencia y eficacia:

Los indicadores posibilitan un control selectivo de la información clave y de su evolución en el ente que pretende evaluar su gestión. Para ello, es necesario seleccionar los que resulten más significativos. En la determinación del grado de economía, eficiencia y eficacia de una entidad, programa o servicio, tomaremos como base la definición de estos conceptos hechos en el punto 2 del presente documento. Tomando como ejemplo el ámbito

policial, el sentimiento de seguridad de los ciudadanos es un indicador de eficacia; el ratio de arrestos un indicador de eficacia y el coste real de un rescate un indicador de economía.

1) ¿Qué se desea medir?

a. Indicador de eficacia: Indicador de eficacia: nos dice acerca del grado de cumplimiento de los objetivos de la organización, sin referirse al costo de los mismos. Por esta razón podemos obtener indicadores de eficacia, tanto de los productos (outputs), o bien de los resultados ya sea intermedios o finales (impactos-outcomes).

b. Indicador de eficiencia: Describe la relación entre dos magnitudes:

La producción física de un producto (bien o servicio) y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producción mayor cantidad de servicios dado el mismo nivel de recursos y alcanzar un determinado nivel de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible.

- Costo por unidad de servicio o bienes provistos; o productividad de un input, son útiles en evaluar los costos

relativos y productividad que diferente métodos de servicio entregan o la producción de bienes.

- Los indicadores de eficiencia pueden expresarse como “costo por producto”, o “unidades por insumo”, o “costo por resultado”.

c. Indicador de economía: mide la capacidad de la institución para movilizar adecuadamente sus recursos financieros para lograr el cumplimiento de sus objetivos, por ejemplo hace alusión a:

- Gasto de actividades de apoyo/gastos totales
- Aporte de beneficiarios a financiamiento/Monto total de inversión del programa
- Gasto de funcionamiento/gastos ejecutados totales
- Recuperación de cobranza/Facturación.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Conceptos relacionados al problema

a. Eficiencia

Se puede definir a la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo.

Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos

recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Mientras que la eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia. Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

A veces se suele confundir la eficiencia con eficacia, y se les da el mismo significado; y la realidad es que existe una gran diferencia entre ser eficiente y ser eficaz.

b. Eficacia

Los sistemas de control interno funcionan a distintos niveles de eficacia. De la misma forma, un sistema determinado puede funcionar de manera diferente en momentos distintos.

Cuando un sistema de control alcanza el estándar a continuación, puede considerarse un sistema “eficaz”.

El control interno puede considerarse eficaz si: i) Se están logrando los objetivos operacionales de la entidad; ii) Disponen de

información adecuada hasta el punto de lograr los objetivos operacionales de la entidad; iii) Si se prepara de forma fiable la información financiera, económica y patrimonial de la entidad; y, iv) Si se cumplen las leyes y normas aplicables, mientras que el control es un proceso, su eficacia es un estado o condición del proceso en un momento dado, el mismo que al superar los estándares establecidos facilita la eficacia de la gestión institucional.

La determinación de si un sistema de control es “eficaz” o no y su influencia en la eficacia de los servicios, constituye una toma de postura subjetiva que resulta del análisis de si están presentes y funcionando eficazmente los cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

c. Auditoría administrativa

La auditoría administrativa, es de vital importancia para la administración porque permite detectar los puntos débiles de las políticas administrativas de la empresa, a fin de ponerles correctivos a tiempo. De aquí concluye que es necesario reconocer e identificar los riesgos en la auditoría operacional para poder

aplicar los correctivos necesarios como aporte al estudio se tiene la detección de riesgos en la Auditoría Operacional.

Los objetivos de la Auditoría de Gestión son:

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

El concepto de auditoría administrativa representa la conjunción de una técnica de control ya existente y una disciplina que se inicia formalmente y que continua desarrollándose con nuevos enfoques, de ahí la existencia de diferentes definiciones en este campo, la cuales enmarcan la asociación de los dos términos y su aplicación en las organizaciones, con base en enfoques que dan relevancia a los procedimientos, ya sea en su operatividad o a lo concerniente a control; también se emplean expresiones relativas a la admiración y

a las irregularidades dentro de ella, así como en los métodos y eficiencia en general (Sebastiani: 2013).

d. Efectividad

Se señala que la efectividad se define como la “cuantificación del logro de la meta”.

Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción.

Guinart (2013) por ejemplo refiere que *“el valor, efectiva o potencialmente creado, no puede medirse en base exclusivamente a los productos (outputs), ya que éstos en general carecen de una significación propia, sino en relación con los resultados e impactos (outcomes) que generan. Los indicadores de efectividad constituyen un valioso complemento de los indicadores de eficiencia, dado que la eficiencia en el ámbito de la gestión pública debe entenderse como relación entre costes y valor efectivamente producido (impacto). Por esta razón, se debe procurar maximizar el valor efectivamente creado a través de la actuación de los poderes públicos, minimizando los recursos utilizados para conseguirlo”*.

2.4 Marco legal

2.4.1 Marco jurídico del seguro social de salud

La normativa principal que la entidad debe cumplir en el desarrollo de sus actividades y operaciones; así como, relacionadas con el objetivo de la auditoría, son las siguientes:

- Ley de Creación del Seguro Social de Salud - Ley Nro. 27056, aprobada el 29 de enero de 1999 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo Nro. 002-99-TR de 27 de abril 1999.
- Ley de Modernización del Seguro Social en Salud - Ley Nro. 26790, aprobada el 15 de mayo de 1997 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nro. 009-97-SA de 9 de setiembre de 1997.
- Ley General de Salud - Ley Nro. 26842, publicada el 20 julio de 1997 y su modificatoria mediante la Ley Nro. 27604, aprobada el 19 de diciembre de 2001.
- Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley Nro. 27444, aprobada el 10 de abril de 2001.
- Reglamento de la Ley Nro. 28791, aprobado con Decreto Supremo Nro. 020-2006-TR de 27 de diciembre de 2006.
- Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público - Decreto Legislativo Nro. 276, aprobada el 6 de marzo de 1984 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nro. 005-90-PCM de 17 enero de 1990.
- Ley Código de Ética de la Función Pública - Ley Nro. 27815,

aprobada el 12 de agosto de 2002 y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo Nro. 033-2005-PCM de 18 de abril de 2005.

2.4.2 Marco jurídico del control gubernamental interno

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República - Ley Nro. 27785, promulgada el 22 de julio de 2002.
- Ley de Control Interno de las Entidades del Estado - Ley Nro. 28716, publicada en el diario Oficial El Peruano el 18 de abril de 2006.
- Normas de Control Interno para las entidades del Estado, aprobada con Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG de 30 de octubre de 2006.
- Reglamento de los Órganos de Control Institucional, aprobado con Resolución de Contraloría General Nro. 459-2008-CG, aprobado el 28 de octubre de 2008.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, amplía las facultades en el Proceso para Sancionar en Materia de Responsabilidad Administrativa Funcional - Ley Nro. 29622 - Ley que modifica la Ley Nro. 27785, publicada el 7 de diciembre de 2010.
- Reglamento de Infracciones y Sanciones para la Responsabilidad Administrativa Funcional derivada de los Informes Emitidos por

los Órganos del Sistema Nacional de Control” - Reglamento de la Ley Nro. 29622, aprobado con Decreto Supremo Nro. 023-2011-PCM, promulgado el 17 de marzo de 2011.

2.5 Marco filosófico

Pérez Gómez (1985) señala de manera enfática que el carácter de una investigación resulta acorde, no sólo con los métodos que utiliza, sino también con los planteamientos filosóficos y epistemológicos que se establezcan, y la definición del objeto de la que forma parte. ¿Qué tipo de conocimiento y de qué naturaleza se ha generado con esta investigación? Mediante este estudio queremos generar un conocimiento de tipo cualitativo, a partir del análisis de la auditoría administrativa y la efectividad. Se trata de describir con detalle y rigor analítico aquellos aspectos que consideramos más relevantes a nivel abstracto, desde una consideración filosófica.

Serrano (1979) refería que la filosofía es la búsqueda de la verdad, entendida ésta como superación por medio del movimiento que va a través de los diferentes sistemas filosóficos pasando de las formas simples y abstractas a las formas complejas y concretas. En este sentido la filosofía es básicamente teoría del conocimiento. Como tal, parte tanto de su propia experiencia histórica, como también, y en forma muy significativa, de la experiencia científica expresada a través de las diferentes ciencias particulares, cuyos principios fundamentales tratan de

integrar y organizar en una totalidad cognoscitiva, en una auténtica teoría del conocimiento del mundo y del hombre. Desde este último aspecto, la filosofía es también un humanismo.

En ese sentido, podemos señalar que las organizaciones tienen como base fundamental a los recursos humanos. En el caso de los entes del Estado, existe un déficit de personal. Según información vertida por Servir en Junín existen menos de 5 servidores públicos por cada 100 habitantes. Razón que conformaría uno de los factores que incide en la ineficiencia de la organización.

Por otro lado, según datos del ente en mención, la preparación académica de los servidores públicos en los últimos 10 años ha mejorado, pasando de un 35% a un 42%; ello logrado por el esfuerzo de los servidores en capacitarse y, en algunos casos, con el apoyo de algunas instituciones públicas que fomentan el apoyo a los servidores públicos.

En el marco filosófico de la investigación, debe manifestarse que es imprescindible tener como parámetro el logro de una eficiencia institucional a través de la aplicación de la auditoría administrativa, en base a la valoración del ser humano por sobre todas las cosas. Por sobre metas, objetivos, políticas y otros instrumentos de gestión debe existir la preeminencia de la vida del ser humano y sus mejores condiciones de vida. Recursos humanos que deben ser valorados y motivados

constantemente para un mejor rendimiento institucional.

Además, debe tenerse en consideración que la eficiencia de una organización redundará en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a los cuales se deben las diferentes instancias del estado.

2.6 Marco ético

Parker (citado en Green, 2001) menciona que la ética es el uso de herramientas de la razón para generar reglas que guíen el juicio en circunstancias tanto generales como particulares.

Orme y Ashton (2002) concluyen que la ética debe estar basada en estructuras, políticas, códigos o en un entendimiento general de las reglas.

Es decir, es el conjunto de reglas que guían la actuación de la persona, en este caso, del investigador, es por ello que en la presente podemos referir de manera meridianamente clara que los aspectos principales a considerar en el marco ético son los siguientes:

- a. Ética en la recolección de datos: Recojo de datos veraz y objetivo, es decir, la información recolectada debe ser aquello que encontremos en libros, revistas, compendios, etc. que acrediten la certeza de lo recolectado.
- b. Ética en la publicación: Referente al hecho de respetar la autoría

intelectual de los autores que se consideren para desarrollar la presente, sin infringir los derechos de autor que encuentran protegidos por la ley.

- c. Ética en la aplicación: Relacionado a que todo instrumento de aplicación de la presente debe de respetar los considerandos éticos mínimos para acreditar su grado de confiabilidad y validez.

2.7 Marco sociológico

En el libro “La construcción social de la realidad” (Berger y Luckmann 1968) se menciona con mucha certeza que toda la realidad social no es otra cosa que una construcción de la misma sociedad. Se postula que el hombre mismo es quien construye su propia naturaleza, él es el que se produce a sí mismo y esa construcción será, por necesidad, siempre una construcción social. De ahí que, a partir de dichos conceptos, podamos señalar que nuestra investigación (auditoría administrativa y efectividad) es también parte de dicha construcción social, en ese sentido, forma parte de aquello que se denomina la superestructura de poder, toda vez que es un concepto propio de la gestión pública en su más amplia concepción.

Por eso, el marco sociológico de la presente se circunscribe a su relación con la ética y la filosofía, siendo la sociología quien establece las reglas y métodos a través del cual nuestra investigación se ha desarrollado, es decir, en aquella “construcción social”.

El impacto de la auditoría administrativa en el funcionamiento de la organización, determinará acciones a considerarse por la alta dirección en relación al maltrato que viene recibiendo el asegurado.

El déficit de personal acarrea un problema fuerte que tiene relación con la oferta y demanda que tiene la organización. La falta de personal genera un pésimo servicio al asegurado.

También debe considerarse que los sistemas de la organización no están realizando óptimamente su trabajo por el déficit de personal y por falta de especialización de los mismos, además de otros componentes como la falta de logística, infraestructura entre otros.

Sociológicamente, la investigación tiene un impacto directo en beneficio de miles de asegurados que tendrían mejores condiciones de servicio. Asimismo, el personal interno de esta institución tendría las herramientas para elevar su productividad a la vez de tener mejores condiciones para el cumplimiento de metas y objetivos viables acorde a la realidad circundante.

2.8 Hipótesis

2.8.1 Hipótesis general

La auditoría administrativa impacta positivamente en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017.

2.8.2 Hipótesis específicas

- Los componentes de la auditoría administrativa impactan directamente en el logro de los objetivos y metas organizacionales en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.
- La implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa influye en el manejo eficiente de los recursos económicos en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.
- La implementación de la auditoría administrativa impacta en el funcionamiento de los procedimientos administrativos del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.

2.8.3 Matriz bipartita de datos

HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES		
La auditoría administrativa impacta positivamente en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017.	Auditoría Administrativa	X1	Eficiencia	
		X2	Eficacia	
		X3	Economía	
	Funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud	Y1	Transparencia del Seguro Social de Salud.	
		Y2	Mejora continua en el Seguro Social de Salud.	
		Y3	Optimización en el Seguro Social de Salud	

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo

La presente investigación es de tipo aplicativo, porque se utilizarán datos de la realidad a través de la estadística para demostrar la hipótesis, siendo que no sólo se estudiará el problema citado desde un ámbito estrictamente teórico, sino también el mismo se analizará desde un enfoque práctico, a partir de los datos recogidos de la realidad.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente variables. En este diseño se observaron los fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural, para después analizarlos. No se pretende hacer variar las variables de forma intencionada. Lo que realiza el investigador es observar los fenómenos tal y como se presenta, para posteriormente someterlo a análisis y discusión.

Asimismo, el diseño es de carácter transversal o transeccional, no longitudinal, porque toma una instantánea de una población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca de los fenómenos estudiados.

3.3 Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo y explicativo. Descriptivo porque en primer lugar se describirá el estado situacional actual de la auditoría administrativa y su efectividad en la Red Asistencial Junín – Essalud, para posteriormente explicar las causas y efectos del problema en mención. De este modo, poder estudiar el problema citado, desde dos niveles de investigación estrictamente delimitados y referenciados.

3.4 Métodos de investigación

En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

Analítico-sintético e inductivo-deductivo, como métodos generales. En relación al método analítico-sintético, éste se utilizó porque es un método que estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis) y luego integrar dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis); en el caso concreto, se tuvo que separar los elementos componentes referentes a las variables e indicadores fijados en la tesis, para luego integrarlos a manera de síntesis.

Respecto al método inductivo-deductivo, este se utilizó porque parte del hecho de reconocer desde una perspectiva que se hace uso del razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general (aspecto

inductivo), y asimismo se señala que parte del método consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares (aspecto deductivo); en el caso *in strictu sensu* se utilizó el mismo para explicar la variable auditoría administrativa en relación a su efectividad en la Red Asistencia del Seguro Social Junín.

3.5 Variables

3.5.1 Auditoría administrativa

La auditoría administrativa, es de vital importancia para la administración porque permite detectar los puntos débiles de las acciones administrativas de la entidad, a fin de ponerles correctivos a tiempo. De aquí concluye que es necesario reconocer e identificar los riesgos en la auditoría operacional para poder aplicar los correctivos necesarios como aporte al estudio se tiene la detección de riesgos en la Auditoría Operacional.

Los objetivos de la Auditoría Administrativa son:

- Determinar el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la normativa legal, establecidas por la propia entidad.
- Establecer si la entidad adquiere, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente, eficaz y económica.
- Determinar si la entidad, ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de eficiencia, eficacia y economía.

- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

El concepto de auditoría administrativa representa la conjunción de una técnica de control ya existente y una disciplina que se inicia formalmente y que continua desarrollándose con nuevos enfoques, de ahí la existencia de diferentes definiciones en este campo, la cuales enmarcan la asociación de los dos términos y su aplicación en las organizaciones, con base en enfoques que dan relevancia a los procedimientos, ya sea en su operatividad o control; también se emplean expresiones relativas a la admiración y a las irregularidades dentro de ella, así como en los métodos y eficiencia en general (Sebastiani: 2013).

3.5.2 Eficiencia

Se puede definir a la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Mientras que la eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad

propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia. Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

3.5.3 Eficacia

Los sistemas de control interno funcionan a distintos niveles de eficacia. De la misma forma, un sistema determinado puede funcionar de manera diferente en momentos distintos.

Cuando un sistema de control alcanza el estándar a continuación, puede considerarse un sistema “eficaz”.

El control interno puede considerarse eficaz si: i) Se están logrando los objetivos operacionales de la entidad; ii) Disponen de información adecuada hasta el punto de lograr los objetivos operacionales de la entidad; iii) Si se prepara de forma fiable la información financiera, económica y patrimonial de la entidad; y, iv) Si se cumplen las leyes y normas aplicables, mientras que el control es un proceso, su eficacia es un estado o condición del proceso en un momento dado, el mismo que al superar los estándares establecidos facilita la eficacia de la gestión institucional.

La determinación de si un sistema de control es “eficaz” o no y su influencia en la eficacia de los servicios, constituye una toma de postura subjetiva que resulta del análisis de si están presentes y

funcionando eficazmente los cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

3.5.4 Economía:

La presente variable mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. De este modo, como indican (Redondo Duran, R., Llopart Perez, X. & Duran Juve, D., 1996) mencionan que: *“para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable. La economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible, por tanto se trata de comparar unos inputs con otros inputs, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio”*.

3.5.5 Funcionamiento efectivo

Se señala que la efectividad se define como la “cuantificación del logro de la meta”.

Cuando se habla de funcionamiento efectivo, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento

para obtener determinado resultado a partir de una acción.

Guinart (2013) por ejemplo refiere que *“el valor, efectiva o potencialmente creado, no puede medirse en base exclusivamente a los productos (outputs), ya que éstos en general carecen de una significación propia, sino en relación con los resultados e impactos (outcomes) que generan. Los indicadores de efectividad constituyen un valioso complemento de los indicadores de eficiencia, dado que la eficiencia en el ámbito de la gestión pública debe entenderse como relación entre costes y valor efectivamente producido (impacto). Por esta razón, se debe procurar maximizar el valor efectivamente creado a través de la actuación de los poderes públicos, minimizando los recursos utilizados para conseguirlo”*.

3.6 Población

La población objeto de investigación se encuentra constituida por 95 funcionarios públicos de la Red Asistencial de Seguro Social de Junín.

3.7 Muestra

La muestra se encuentra constituida por 25 funcionarios públicos de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, seleccionados porque dichos

tienen capacidad de decisión en la implementación de las recomendaciones planteadas por el órgano de Control Institucional a través de las auditorías realizadas pues es a ellos a quienes va dirigido la auditoría para su implementación. El tipo de muestreo que se escogió para seleccionar esta muestra fue el tipo no probabilístico (no aleatorio) por conveniencia (criterio de justificación).

3.8 Técnicas de investigación

3.8.1 Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se han utilizado en la investigación son las siguientes:

- **Encuestas:** Con la finalidad de recabar datos de la realidad a partir de las dos variables objetos de estudio: auditoría administrativa y Funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud.
- **Análisis documental:** Se utilizó para analizar las normas, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación.

El instrumento que se ha utilizado en la investigación es:

- **Cuestionario de encuesta:** Este instrumento se aplicó para llevar a cabo la encuesta y mediante la aplicación de preguntas cerradas.

3.8.2 Procesamiento y análisis de datos

- **Análisis documental:** Esta técnica nos permitió conocer,

comprender, analizar e interpretar las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales relacionadas al tema objeto de investigación.

- **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes:** La información cuantitativa fue ordenada en cuadros que indican conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación.
- **Comprensión de gráficos:** Se utilizaron los gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información entre periodos, entre elementos y otros aspectos relativos a los resultados hallados en la investigación.

3.8.3 Técnicas de procesamiento de la información

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 20, a un nivel de confianza del 95%.

Para el análisis de los resultados, se utilizaron tablas e indicadores estadísticos tales como la media, desviación estándar, rango y pruebas estadísticas.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de cuestionario

4.1.1. Preguntas sobre la variable independiente:

Auditoría administrativa

1. ¿Se ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión y objetivos de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	23	88,5	88,5	88,5
	No	3	11,5	11,5	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Tabla N° 02: Difusión de la visión, misión y objetivos de la organización

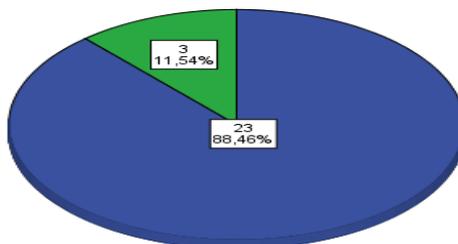


Gráfico N°01:

En el gráfico se puede observar que un 88.46% de los encuestados refiere de que no se ha difundido la misión, visión y objetivos de la Organización; mientras tanto un 11.54% afirma que esto si se ha llevado a cabo.

Análisis: En la presente tabla de frecuencias y su correspondiente gráfico, se puede apreciar que cerca al 90% de los encuestados sostiene que no se ha difundido la misión, visión y objetivos de la organización, en tal sentido, es posible sostener que la mayoría de trabajadores desconoce los lineamientos básicos de la organización; y que por lo mismo, hacen falta labores eficaces para su efectiva difusión.

2. ¿Considera usted que la organización está cumpliendo las metas y objetivos anuales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	9	34,6	34,6	34,6
No	17	65,4	65,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 03: Cumplimiento de metas y objetivos anuales

■ Si
■ No



Gráfico N°02:

En el gráfico se puede observar que un 65.38% de los encuestados refiere que la organización no está cumpliendo con sus metas y objetivos anuales; mientras que, por otro lado, un 34.62% considera que estas si han sido cumplidas.

Análisis: La presente gráfica nos muestra que más del 50% de los encuestados cree que la organización no está cumpliendo con sus metas y objetivos anuales. Este porcentaje mayoritario, puede ofrecernos indicativos de que la empresa se encuentra ante estos posibles escenarios: a) Las metas y objetivos cumplidos no son percibidos notoriamente por los empleados o; b) La organización no ha establecido mecanismos de comunicación eficientes para dar a conocer estos aspectos a sus colaboradores.

3. ¿El manual de organización y funciones (MOF) refleja todas las actividades que realiza y están debidamente delimitadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	50,0	52,0	52,0
	No	12	46,2	48,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 04: Actividades realizadas reflejadas en el MOF

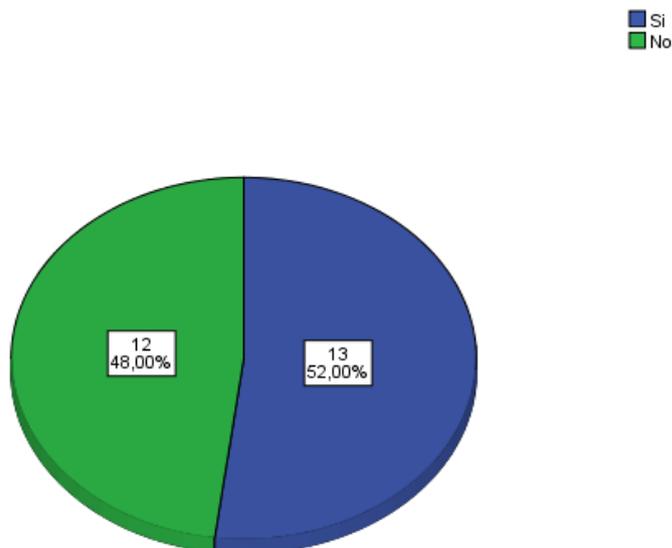


Gráfico N°03:

Se observa un porcentaje un tanto más parejo, ya que un 48% de los encuestados refiere que las actividades que desarrollan no se encuentran establecidas en el MOF. En tanto, un 52%, indica que estas se encuentran en el marco establecido por dicho documento.

Análisis: La gráfica nos indica que existe un margen importante de 48% de personas que consideran que las funciones que realizan no se encuentran enmarcadas en el MOF, al ser una cifra cercana a la mitad de los encuestados, se puede considerar que existen en la organización canales un tanto deficientes en la promoción y difusión a los colaboradores de documentos de trabajos base.

4. ¿Sabe usted que la organización posee un plan que permita aplicar estratégicamente las políticas de buena atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	17	65,4	65,4	65,4
No	9	34,6	34,6	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 05: Implementación de un Plan Estratégico de Atención al cliente

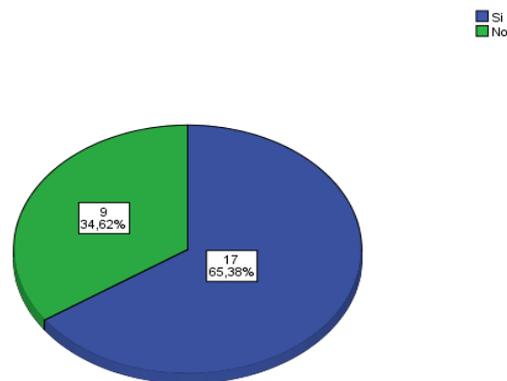


Gráfico N°04:

Se observa un porcentaje de 65.38% que afirma conocer la existencia de un plan estratégico para la buena atención de los usuarios; en contraste, un 34.62% desconoce de su elaboración.

Análisis: La gráfica nos muestra que la mayoría de los colaboradores de la organización afirma conocer de la existencia de un plan estratégico para la buena atención de los usuarios, esto sería un indicativo de que los empleados conocen las directrices para una buena atención de los usuarios y ello debe reflejarse en la práctica con los mismos; sin embargo, existe también un considerable porcentaje que sostiene desconocer de la existencia de tal documento, con lo cual reiteramos la problemática en la difusión de documentos base.

5. ¿Se incentiva el desarrollo transparente de las actividades que desarrolla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	8	30,8	30,8	30,8
No	18	69,2	69,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 06: incentivo en el desarrollo transparente de las actividades

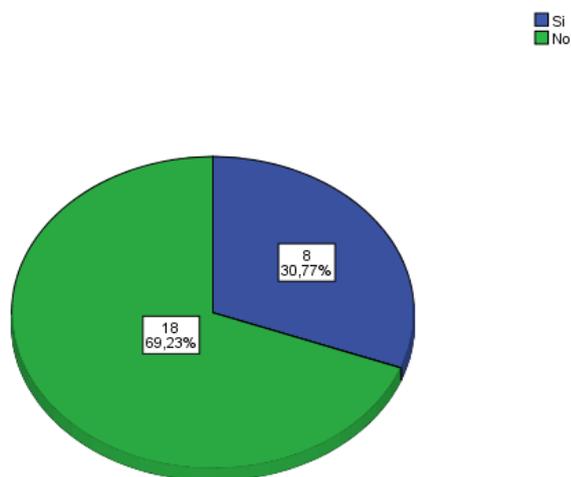


Gráfico N°05:

Se observa un porcentaje de 69.23% que indica que no se incentivan el desarrollo transparente de las actividades desarrolladas en la organización; en cambio un 30.77% afirma que esta práctica si se lleva a cabo.

Análisis: La gráfica nos muestra que un número mayoritario de empleados considera que en las actividades que se desarrollan en su entorno de trabajo no se emplean e incentivan prácticas transparentes, lo cual parece ser un indicativo de que la alta dirección no se ha preocupado por menguar esta percepción en el colaborador, lo que podría producir a largo plazo, conductas desviantes. Lo anterior está en contraste con el

poco porcentaje que afirma que las actividades desarrolladas en la empresa, si están orientan en el marco de un incentivo de transparencia.

6. ¿Se toman decisiones frente a desviaciones de indicadores o variaciones de los resultados obtenidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	15	57,7	57,7	57,7
No	11	42,3	42,3	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 07: Toma de decisiones frente a desviaciones de indicadores o variaciones de los resultados obtenidos

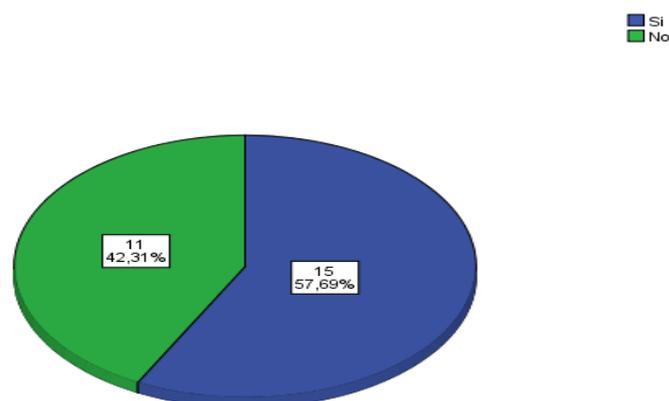


Gráfico N°06:

Se muestra un 57.69% de colaboradores que afirman que si se toman decisiones ante desviaciones de indicadores o variaciones de resultados obtenidos, en contrapunto al 42.31% de los encuestados sostienen de que esto no se lleva a cabo.

Análisis: La gráfica nos muestra un porcentaje algo ajustado en cuanto a la percepción de los colaboradores respecto al desempeño de la gerencia o alta dirección cuando se producen variaciones en indicadores como la productividad o el buen trato al usuario. De este modo, una cantidad considerable de empleados considera que no se realizan acciones para corregir los malos resultados, esto significa que el trabajador no percibe la proactividad de la gerencia ante resultados adversos.

7. ¿Se realiza un control de desenvolvimiento a los trabajadores, con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desviaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	42,3	42,3	42,3
	No	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 08: Control de desenvolvimiento a los trabajadores

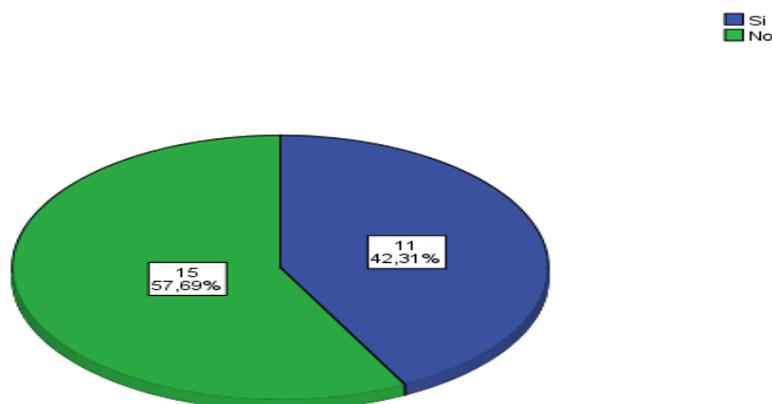


Gráfico N°07:

Se muestra que un 57.69% de colaboradores sostiene que no se realiza un control de desenvolvimiento para la evaluación de resultados; por otro lado, un 42.31% indica que sí es una práctica que se lleva a cabo.

Análisis: Los resultados muestran que, en concatenación a la pregunta anterior, se afirma mayoritariamente la no existencia de un control de desenvolvimiento u otro tipo de evaluación similar que permita medir los resultados obtenidos por los trabajadores, y de ser el caso de que estos sean negativos, poder corregirlos. Esto, podría significar que al no ser medibles los resultados obtenidos por los colaboradores, no se tienen variables o indicadores suficientes como para poder corregir o incentivar mejores prácticas laborales.

8. ¿Considera usted que la atención que se brinda al usuario, está dentro de los niveles esperados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	6	23,1	23,1	23,1
No	20	76,9	76,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 09: Atención brindada al usuario

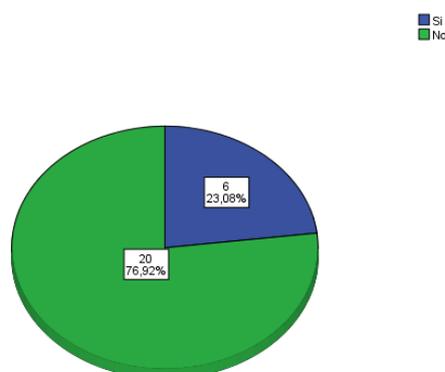


Gráfico N°08:

Se muestra que un 76.92% de colaboradores indica que la atención brindada al usuario, no está en los niveles esperados: por otra parte, un 23.06% afirma de que esta si se encuentra en buenos niveles.

Análisis: La gráfica arroja como resultado el que haya una inclinación mayoritaria a indicar que desde la perspectiva de los trabajadores, los niveles de atención a los usuarios no se ajustan a parámetros aceptables. De este modo, se concluye que existe conocimiento de los trabajadores de que las medidas y políticas adoptadas para la atención de los usuarios, por parte de la alta gerencia o administración, no cumplen con las expectativas de estos, y al parecer, no se han tomado las medidas relativas.

9. ¿Se ha desarrollado una auditoría administrativa en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	17	65,4	65,4	65,4
No	9	34,6	34,6	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 10: Desarrollo de una auditoría administrativa

■ Si
■ No

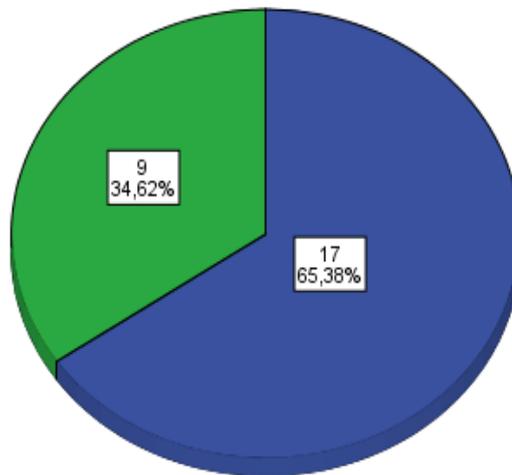


Gráfico N°09

Se muestra que un 65.38% señala que no se ha realizado una auditoría administrativa en la organización; en cambio un 34.62% afirma que ésta si se ha llevado a cabo.

Análisis: Los resultados obtenidos nos muestran una cierta mayoría de los encuestados que afirman de que las auditorías administrativas si se han llevado a cabo en el área o sector en el que laboran. Por otro lado, un 34.62% al sostener que no se ha realizado ninguna, nos deja entrever de que este tipo de herramientas al ser usadas, no involucran al personal; por lo que estos procedimientos o son poco difundidos o no involucran al personal.

10. ¿Se demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del órgano de control institucional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	17	65,4	65,4	65,4
	No	9	34,6	34,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 11: Actitud positiva para implementar las recomendaciones del órgano de control institucional

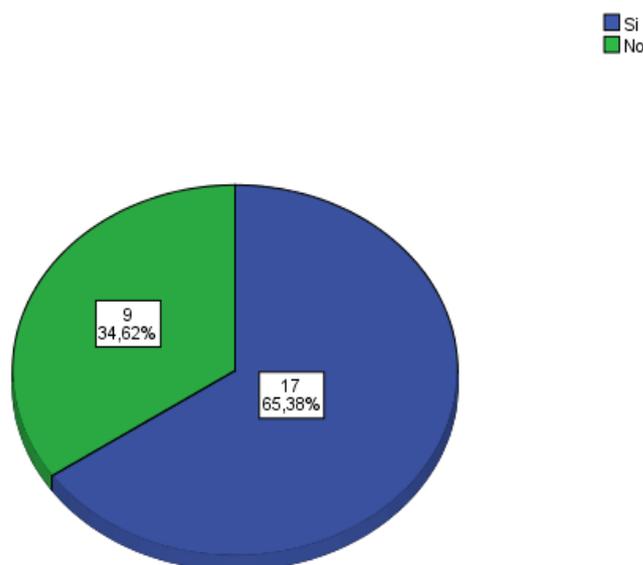


Gráfico N°10

La estadística nos muestra que un 65.38% afirma tener una actitud positiva ante las recomendaciones ofrecidas por el órgano de control; mientras que un 34.62% no las recibiría de una buena manera.

Análisis: La gráfica antecedente, nos indica que existe una mayoría de colaboradores que si reciben positivamente las recomendaciones del órgano de control, lo que sería un factor de coordinación entre esta área y los demás departamentos o sectores de la

organización. Por otro lado, existe un porcentaje también importante de colaboradores que indican que las recomendaciones no son a veces bien recibidas, esto puede deberse a que los métodos de comunicación entre áreas no son los adecuados, o no existen aún los suficientes datos de trabajo de determinados sectores.

11. ¿Considera que existe apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollado de sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	10	38,5	38,5	38,5
No	16	61,5	61,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 12: Existencia de apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollado de labores

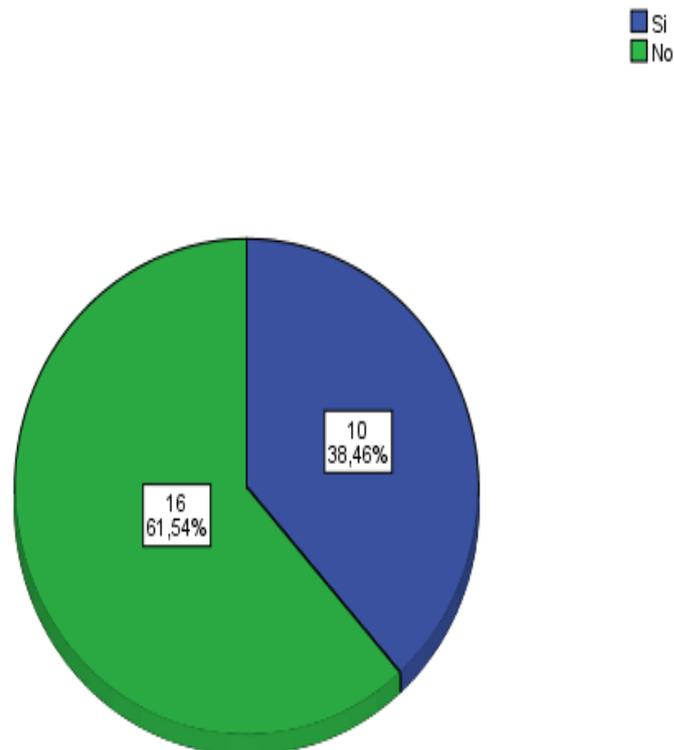


Gráfico N°11:

Se nos muestra que un 38.46% de los encuestados afirma de que existen apoyo logístico y de personal cuando se desarrollan las labores; por otro lado, un 61.54% considera de que esto no es así.

Análisis: De la cantidad de colaboradores encuestados, una mayoría significativa indica que las coordinaciones de apoyo logístico y de personal no son suficientes o escasas, esto indica que existe una falta de coordinación entre las áreas de personal y logística de la institución y los demás sectores, además de la falta de implementación de un plan operativo idóneo.

12. ¿Considera usted que la atención que brinda la institución es oportuna (rápida)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	6	23,1	23,1	23,1
No	20	76,9	76,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 13: Atención brindada por la institución es oportuna

Cuadro de texto

■ Si
■ No

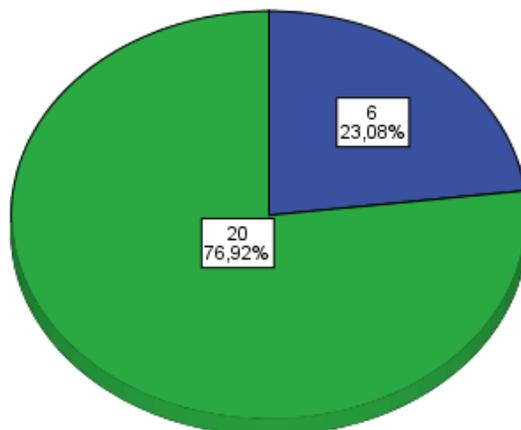


Gráfico N°12:

Se nos muestra que un 23.08% afirma que la atención brindada a los usuarios es oportuna; en tanto que un 76.92% de los encuestados no está de acuerdo con esta afirmación.

Análisis: Como se puede observar en el gráfico que antecede a este análisis, la mayor parte de los encuestados no considera que la atención brindada a los usuarios sea oportuna, esto puede darnos como indicador que, desde la perspectiva de los trabajadores, la atención brindada no es eficiente, lo que puede resultar de muchas

variables, como son, la falta de herramientas, mobiliario, equipos, personal e instrumentos de gestión y de ingeniería de servicio adecuados.

13. **¿Considera que la institución promueve una calidad de gasto presupuestal?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	7	26,9	26,9	26,9
No	19	73,1	73,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 14: Promoción de una calidad de gasto presupuestal

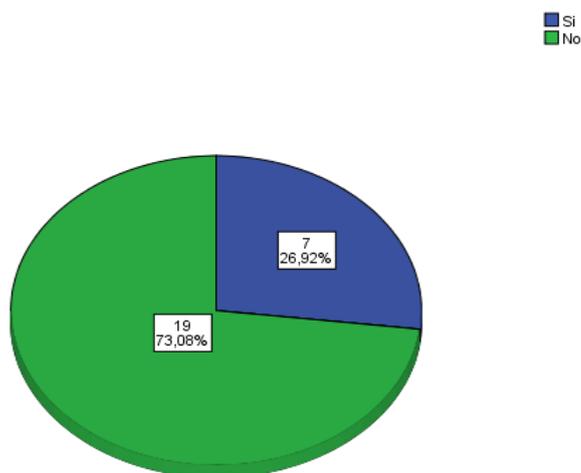


Gráfico N°13:

Se nos muestra que un 26.92% de los encuestados afirma que la institución si promueve una calidad de gasto presupuestal; en antítesis, un 73.08% afirma que no se cuenta con tal cualidad en la institución.

Análisis: La gráfica nos muestra que una gran mayoría de los colaboradores encuestados indica que hace falta una política de calidad de gasto presupuestal, lo que nos lleva a concluir que no existe un plan de presupuesto que contemple gastos importantes, y sujetos a una planificación estratégica del gasto.

14. ¿La institución cuenta con estándares de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	50,0	52,0	52,0
	No	12	46,2	48,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 15: Presencia de estándares de calidad

■ Si
■ No

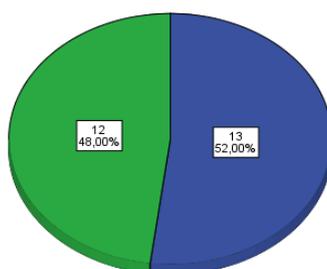


Gráfico N°14:

La gráfica indica un 52% de colaboradores que afirman que la institución si cuenta con estándares de calidad; por otro lado, un 48% sostiene que estos estándares no son aplicados en la organización.

Análisis: Una diferencia bastante ceñida es la que se nos muestra en la siguiente gráfica, la que indica a los estándares de calidad aplicados en la organización, lo que quiere decir que no existe una correcta difusión o un plan de comunicación bastante eficiente de documentos de trabajo, como el de una política o estrategia de gestión de la calidad, y que por lo mismo, no es del todo percibida por los trabajadores.

15. ¿Cuenta la organización con un proceso de planeamiento para la distribución y ejecución presupuestal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	14	53,8	53,8	53,8
No	12	46,2	46,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 16: Implementación de un proceso de planeamiento para la distribución y ejecución presupuestal

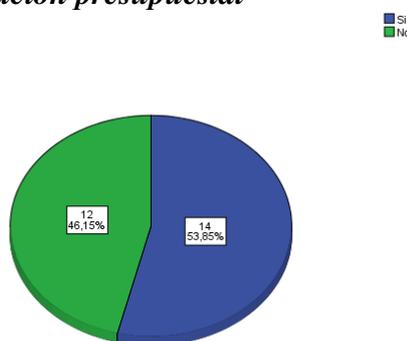


Gráfico N°15:

La gráfica indica un 53.85% de colaboradores que afirman que la institución si cuenta con un proceso de planeamiento para la distribución y ejecución presupuestal. Por otro lado, con un margen escaso, un 46.15% de los encuestados, indica que la organización no cuenta con estos instrumentos.

Análisis: La gráfica estadística, nos indica que la planificación presupuestal planificada, como documento y como herramienta de trabajo, no es del todo percibida en la institución, y por lo mismo, los resultados en la labor de los trabajadores es débil, trayendo como consecuencia el que no se note una planificación presupuestal organizada y propia del sector.

16. ¿Considera usted que se tiene una calidad de gasto presupuestal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	7	26,9	26,9	26,9
No	19	73,1	73,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 17: Percepción de la calidad de gasto presupuestal

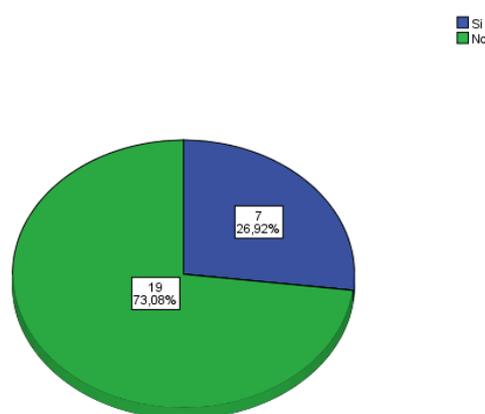


Gráfico N°16:

En esta estadística se nos muestra un 73.08% de colaboradores que indican que en la organización no se cuenta con calidad en el gasto presupuestal; frente a los 26.92% de colaboradores que mencionan de que esta política sí está implementada en la institución.

Análisis: La mayoría de encuestados respondieron a la pregunta planteada de forma negativa, de modo que, no se percibe en la institución que exista calidad en el gasto presupuestal, en tal sentido, los colaboradores, en su mayoría, perciben que las políticas de gasto se derivan a necesidad no urgentes para la organización, por lo que, en muchos casos, perciben que sus necesidades también no son cubiertas.

17. ¿Cree usted que la organización tiene mecanismos transparentes del presupuesto que maneja?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	12	46,2	46,2	46,2
No	14	53,8	53,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 18: Percepción de mecanismos transparentes del presupuesto

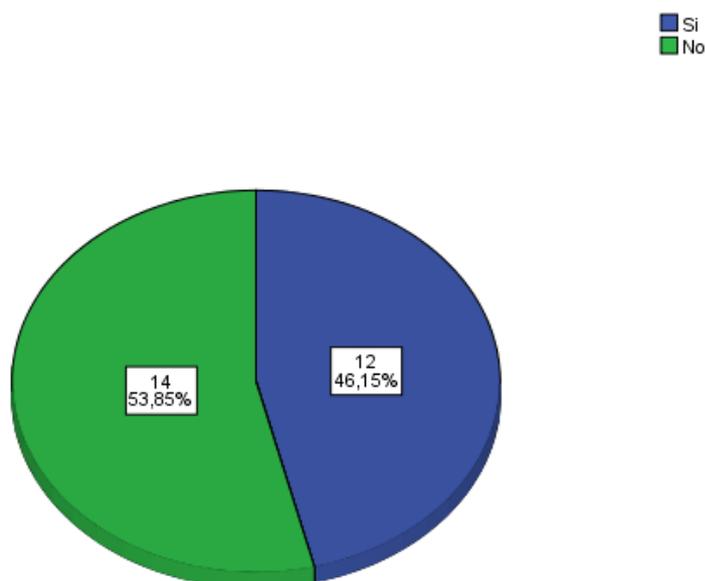


Gráfico N°17:

En el gráfico precedente, se percibe que un 53.85% de los encuestados sostienen que en la organización no se cuenta con mecanismos transparentes para el manejo presupuestal, mientras que un 46.15% indican que este mecanismo si se aplica en la institución

Análisis: Respecto a la implementación de mecanismos transparentes del manejo presupuestal de la institución, existe, al igual que en otras preguntas, un sesgo bastante estrecho entre los que afirman su implementación y los que sostiene de que este mecanismo no se encuentra en la organización. Estos factores nos indican que, un por el estrecho margen entre ambas opciones, no se percibe la existencia de un mecanismo de comunicación e información respecto del presupuesto manejado en la institución, lo que crea incertidumbre en los trabajadores.

18. ¿El presupuesto contempla todas las necesidades de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	22	84,6	84,6	84,6
No	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 19: Contenido presupuestal

■ Si
■ No

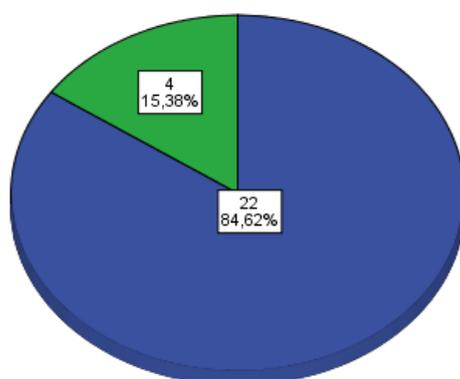


Gráfico N°18

En la gráfica puede observarse que un 84.62% afirma que las necesidades que requiere la institución si se encuentran consideraras en el presupuesto, mientras que un 15.38% sostiene que esto no es así.

Análisis: La mayoría de los colaboradores encuestados considera que el presupuesto de la institución si considera todos los gastos requeridos para el desarrollo de sus actividades, lo que nos lleva a pensar que existe la percepción en el colaborador de que las necesidades y requerimientos vistos en la organización, si son cumplidas, lo que generaría el mantenimiento de las actividades de la organización, como hasta ahora.

19. ¿La organización cuenta con controles adecuados para detectar desviaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	12	46,2	46,2	46,2
No	14	53,8	53,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabla N° 20: Implementación de controles adecuados para detectar desviaciones

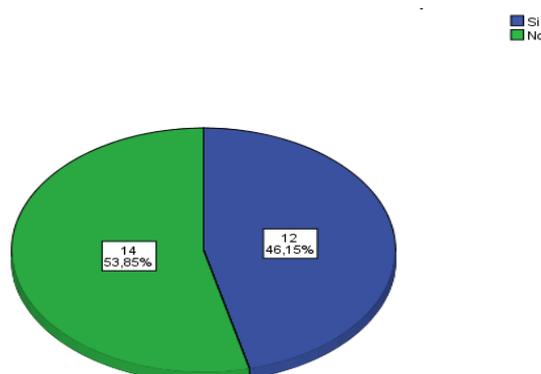


Gráfico N°19:

En la gráfica puede observarse que una diferencia bastante ceñida. De este modo, un 53.85% de los encuestados, contestó negativamente a la pregunta de si la institución cuenta con un sistema de detección de desviaciones, mientras que un 46.15%, afirma que este sistema si se encuentra implementado

Análisis: La implantación de controles adecuados que permitan detectar desviaciones en la institución, es parcialmente detectada, y esto, en todo caso, es un indicador severo de que los instrumentos de control de las actividades de los trabajadores, no es bien llevada a cabo, por lo que, existe una cantidad importante de ellos que perciben sus efectos.

20. ¿Cree usted que debería darse más prioridad a la auditoria administrativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	92,3	96,0	96,0
	No	1	3,8	4,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Tabla N° 21: Priorización de la auditoria administrativa

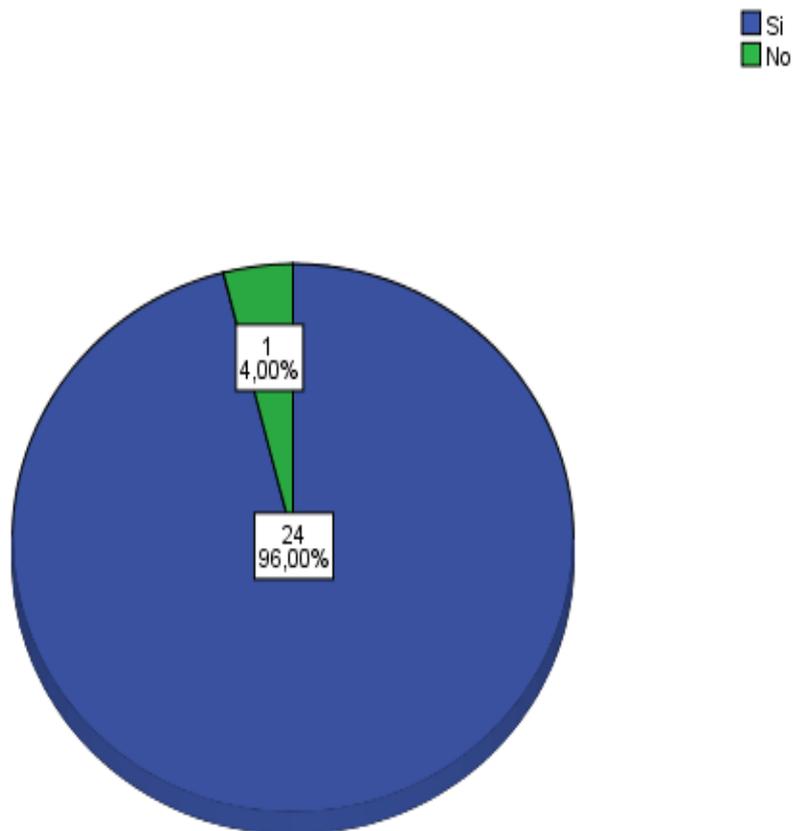


Gráfico N°20:

En la gráfica, se puede observar que 96% de los trabajadores si considera importante priorizar la implementación de las auditorías administrativas en su institución; mientras que un 4% indica que esta no es necesaria.

Análisis: La preeminente importancia otorgada a la auditoría administrativa, como se nos muestra en el gráfico estadístico precedente, es un indicativo de que los colaboradores si creen en la utilidad de la auditoría, por tanto, según su percepción de la organización, ésta es más que necesaria.

21. ¿Cree usted que al realizarse una auditoría administrativa en la institución se permitirá obtener información para la toma de decisiones adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	24	92,3	96,0	96,0
	No	1	3,8	4,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 22: Auditoria y toma de decisiones adecuadas

■ Si
■ No

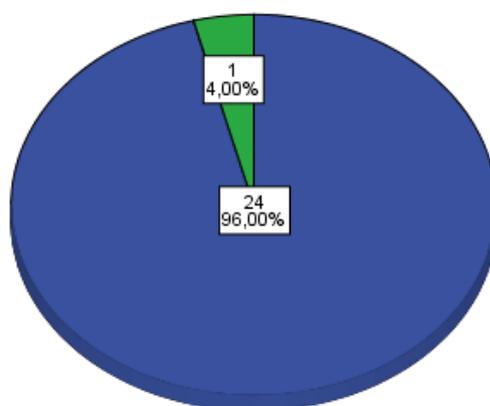


Gráfico N°21:

En esta estadística, podemos observar que un 96% está de acuerdo en realizar una auditoría administrativa en su institución; mientras que un 4% la desestima.

Análisis: Concatenadamente con la pregunta y los resultados anteriores, la gran mayoría de los encuestados admite que la realización de una auditoría administrativa es urgente

y necesaria, como herramienta de gestión y control, les permitirá evaluar mejor la toma de decisiones y, por lo mismo, a corregir errores.

22. ¿En su opinión, la implementación de la auditoría administrativa es importante para una correcta acción de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	92,3	96,0	96,0
	No	1	3,8	4,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 23: Importancia en la implementación de la auditoría

■ Si
■ No

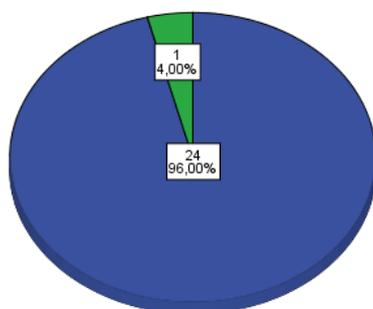


Gráfico N°22:

En esta estadística, podemos observar que un 96% afirma que la auditoría administrativa se constituye como una herramienta importante para una acción de control más concreta y eficaz; mientras que un 4% la desestima como tal.

Análisis: Concordantemente, con las dos preguntas anteriores, la mayoría de encuestados afirma que la auditoría administrativa si constituye una herramienta

imprescindible para un mejor control de las acciones y actividades que se llevan a cabo en la organización, esto pues su utilidad reside en su capacidad de poder corregir desviaciones y tomar previsiones ante problemas similares en el futuro.

23. ¿Considera usted que debe existir un control en la implementación de las recomendaciones de control?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido Si</i>	25	96,2	100,0	100,0
<i>Perdidos Sistema</i>	1	3,8		
<i>Total</i>	26	100,0		

Tabla N° 24: Implementación de un sistema de control de recomendaciones del órgano interno de control

■ Si

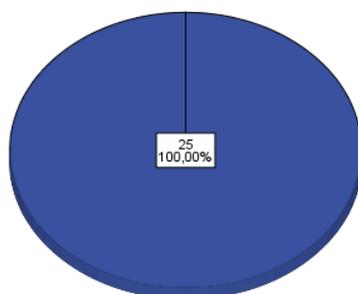


Gráfico N°23:

Se puede observar que un 100% de los encuestados, considera necesaria la existencia de un control en la implementación de las recomendaciones de control

Análisis: Los sistemas de control, como herramientas de gestión, predicción y corrección, son útiles para una gestión eficiente de los recursos y actividades de la institución, por ello, establecer un control sobre estos mecanismos, a fin de que no pierdan su esencia es vital por ello, que, en su totalidad, los encuestados afirman la

necesidad de mantener un control sobre las acciones de auditoria a fin de que estas no pierdan su finalidad.

24. ¿La organización cuenta con algún tipo de registros de manera que permita evaluar el desenvolvimiento de su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	23,1	24,0	24,0
	No	19	73,1	76,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 25: Existencia de un registro de desenvolvimiento de personal

■ Si
■ No

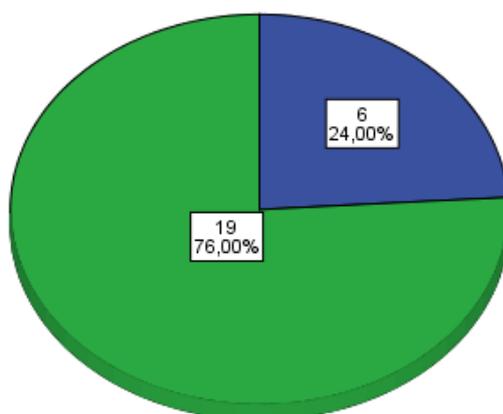


Gráfico N°24:

Se puede observar que un 76% de los encuestados indica que la institución no cuenta con algún tipo de registros de manera que permita evaluar el desenvolvimiento de su área; mientras que un 24% afirma que esta herramienta si está implementada.

Análisis: Los instrumentos que permiten el control del desenvolvimiento en las organización son dependientes de la naturaleza de la función que se desarrolla, por lo mismo, se puede observar que la mayor parte de los colaboradores no cuentan, o son saben de la existencia de mecanismos de control de las actividades que realizan, por lo que se puede inferir de que estos, de estar implementados, no son correctamente distribuidos, utilizados o comunicados a los colaboradores.

25. ¿El área donde labora cuenta con herramientas de gestión que permitan conocer al personal que los objetivos se están cumpliendo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	50,0	52,0	52,0
	No	12	46,2	48,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 26: Existencia de herramientas de gestión en las áreas de trabajo

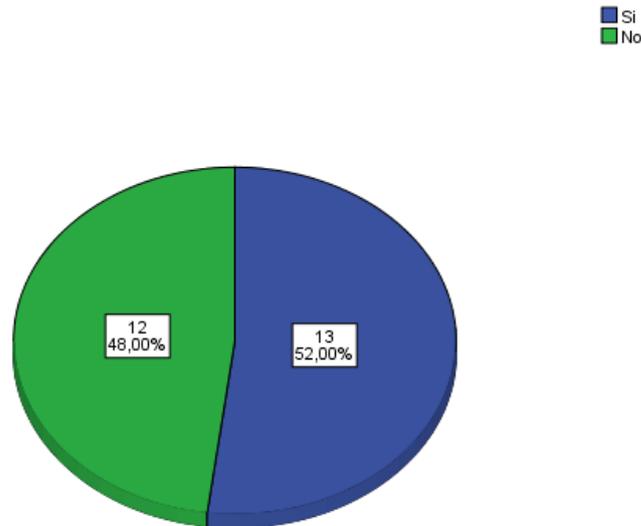


Gráfico N°25:

Según la estadística bajo descripción, un 48% de colaboradores conocen de la existencia de herramientas de gestión que les permitan conocer los objetivos se están cumpliendo; mientras que un 52% no las conoce o utiliza.

Análisis: Como ha sucedido con el análisis de otras preguntas sujetas en la encuesta, la difusión de instrumentos, documentos y herramientas de gestión base, sigue siendo un problema recurrente, en este caso, aunque con una mínima diferencia, se afirma que no existen mecanismos de comunicación que le permitan al personal conocer los objetivos cumplidos por la organización, por lo que la motivación ante ellos, y la mejora continua no siempre serán percibidas en su totalidad por los colaboradores.

26. ¿Considera usted importante la motivación laboral para lograr la efectividad de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	76,9	80,0	80,0
	No	5	19,2	20,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 27: Importancia de la motivación en el trabajo

■ Si
■ No

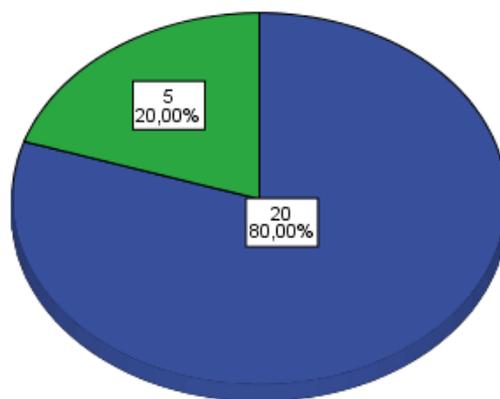


Gráfico N°26:

Como se observa en el gráfico, un 80% considera que la motivación es una herramienta para lograr más objetivos laborales en la organización; mientras que un 20% no la prioriza.

Análisis: Concordante con la pregunta anterior, una mayoría considerable de los encuestados afirma que la motivación en el lugar de trabajo se configura como una herramienta importante para la consecución de objetivos y metas en la organización, directriz que debe ser tomada en cuenta por la alta dirección en la planificación de estrategias de comunicación, y logística en el personal.

27. ¿Considera usted que el nivel de productividad es el adecuado en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	30,8	32,0	32,0
	No	17	65,4	68,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 28: Nivel de productividad en la organización

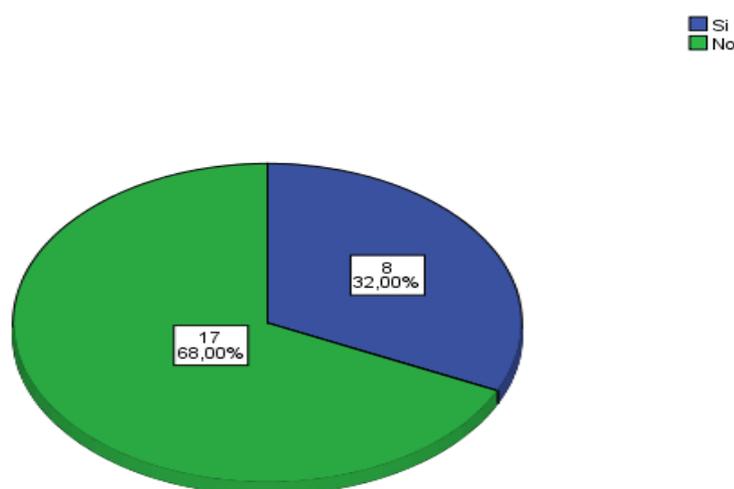


Gráfico N°27:

Podemos ver en la gráfica que un 68% de los colaboradores, considera que el nivel de productividad no es el adecuado en la organización; mientras que un 32% indica lo contrario.

Análisis: La percepción del personal respecto del nivel de productividad en la institución es en su mayoría negativa, lo que en gran medida puede deberse a la falta de implementación de políticas eficientes en el manejo y gestión del personal, así como de la logística y las herramientas de control. Este factor, es también percibido por el usuario, pues una baja productividad refleja una baja satisfacción de este.

28. ¿Percibe usted que la institución genera confianza en los asegurados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	26,9	28,0	28,0
	No	18	69,2	72,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 29: Percepción de confianza de los asegurados

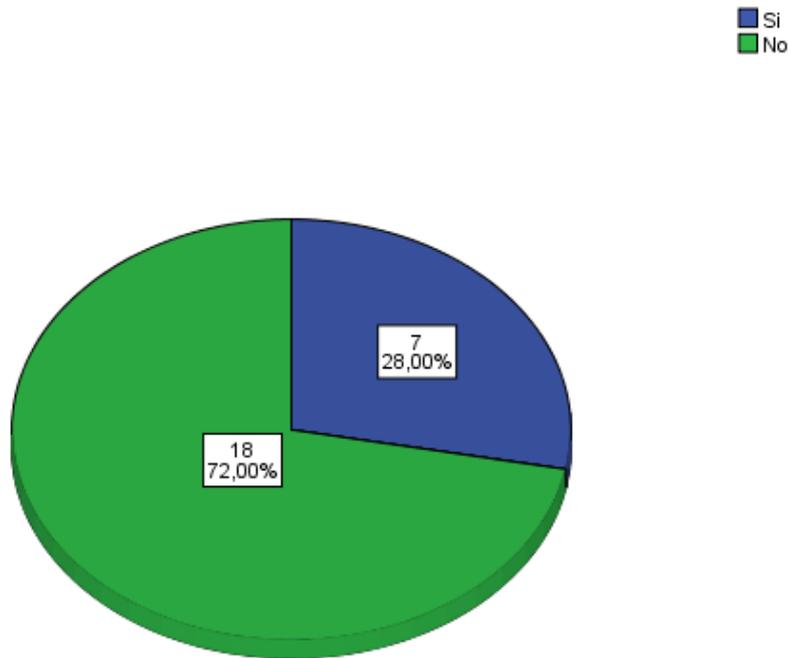


Gráfico N°28

Podemos ver en la gráfica que un 72% de los colaboradores, considera que la institución no genera confianza en los asegurados; mientras que un 28% indica que sí lo hace.

Análisis: La confianza del usuario es un indicador importante de las buenas prácticas y la buena gestión de una organización, pues genera fidelización y lealtad. Sin embargo, se puede ver que, desde la percepción de los colaboradores, las prácticas de atención y los procedimientos administrativos de la institución, no generan la confianza suficiente en el asegurado, por lo que su percepción del organismo es negativa.

29. ¿Se siente identificado con su institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	92,3	96,0	96,0
	No	1	3,8	4,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Tabla N° 29: Identificación institucional

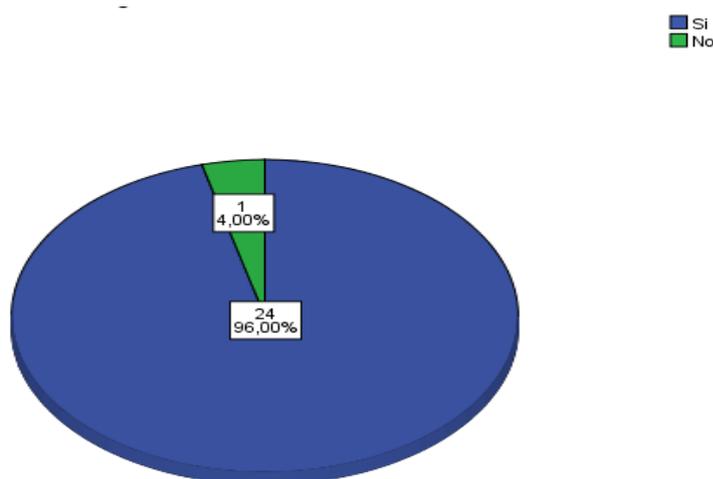


Gráfico N°29:

Podemos ver en la gráfica que un 96% de los encuestados afirma sentirse identificado con lo que la institución representa, mientras que un 4% no lo hace.

Análisis: A pesar de las dificultades y problemas que presenta la organización, una mayoría casi absoluta se siente identificado con la institución, es entonces que valores como el compañerismo, y el espíritu colaborativo cobran más distinción y fuerza.

30. ¿Las funciones de los trabajadores están bien delineadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	46,2	48,0	48,0
	No	13	50,0	52,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Tabla N° 31: Funciones en las labores delimitadas

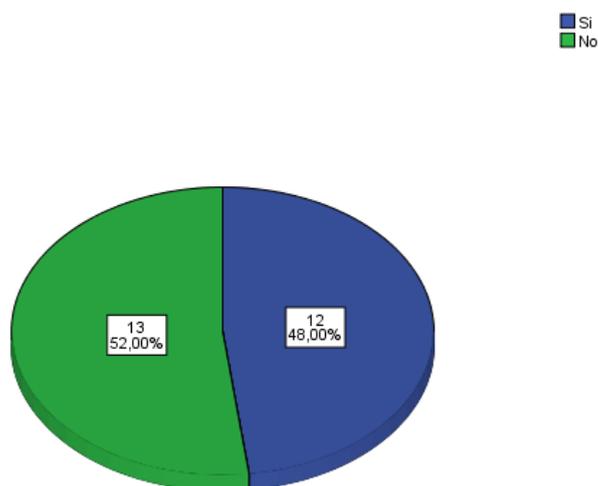


Gráfico N°30:

Podemos ver en la gráfica que un 52% de los encuestados indica que las funciones que desempeñan no están bien delineadas, mientras que un 48%, indica que si lo están.

Análisis: Los documentos de trabajo como el MOF, mediante los cuales se delimitan y caracterizan las labores de los colaboradores son de vital importancia, en ese sentido, una ligera mayoría percibe que las funciones que desempeñan no se encuentran bien delimitadas. Una consecuencia práctica de esto se deriva en la mala atención al usuario, una característica muy palpable hoy en día.

4.2. Contrastación y análisis de hipótesis

4.2.1. Contrastación y análisis estadística de las hipótesis

A. Contrastación de la Hipótesis General por medio de Chi-Cuadrado

- H1.- La auditoría administrativa impacta positivamente en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017.
- Ho.- La auditoría administrativa no impacta positivamente en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017

		Funcionamiento de la Red de Asistencial de Junín a cargo del Seguro Social de Salud		Total
		Si	No	
Impacton de la auditoría administrativa	Si	8	9	17
	No	0	8	8
Total		8	17	25

Tabla N° 32: Pruebas de chi-cuadrado para la Hipótesis General

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	5,536 ^a	1	,019		
Corrección de continuidad ^b	3,585	1	,058		
Razón de verosimilitud	7,835	1	,005		
Prueba exacta de Fisher				,026	,022
Asociación lineal por lineal	5,315	1	,021		
N de casos válidos	25				

Tabla N° 33:

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,56.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

a. Probidad de las hipótesis Generales H1 /H0, planteadas:

Siguiendo el criterio de tener una muestra aleatoria simple, coincidimos que cuando Ho es verdadera, se sigue una distribución aproximada de chi-cuadrada con $(2-1) (2-1) = 1$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05, Por ello, la regla de decisión adoptada es de Rechazar la hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de la significancia de Chi cuadrada es menor o igual a **0.05**. Viendo la tabla de resultados, nos es posible observar que el valor de significancia de chi-cuadrada del **0.022**, por lo que siendo un valor inferior a 0.05, podemos rechazar Ho, y por consiguiente, **afirmar H1**, y así poder decir que, en efecto, **“la auditoría administrativa**

impacta positivamente en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017.”

B. Contrastación de las hipótesis Especificas por medio de Chi-cuadrado

Hipótesis a:

- H1.- Los componentes de la auditoría administrativa impactan directamente en el logro de los objetivos y metas organizacionales en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.
- Ho.- Los componentes de la auditoría administrativa no impactan directamente en el logro de los objetivos y metas organizacionales en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.

	Logro de Metas y Objetivos en el Seguro Social de Salud de Huancayo		Total
	Si	No	
Aplicación de componentes de la Auditoria Administrativa	Si 9	No 5	14
	0	12	12
Total	9	17	26

Tabla N° 34: Pruebas de chi-cuadrado, para las hipótesis específicas

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	11,798 ^a	1	,001		
Corrección de continuidad ^b	9,129	1	,003		
Razón de verosimilitud	15,293	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	11,345	1	,001		
N de casos válidos	26				

Tabla N° 35: a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,15. b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

- Probidad de las hipótesis Específicas A H1 /H0, planteadas:** Siguiendo el criterio de tener una muestra aleatoria simple, coincidimos que cuando Ho es verdadera, se sigue una distribución aproximada de chi-cuadrada con $(2-1)$ $(2-1) = 1$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05., Por ello, la regla de decisión adoptada es de Rechazar la hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de la significancia de Chi cuadrada es menor o igual a **0.05**. Viendo la tabla de resultados, nos es posible observar que el valor de

significancia de chi-cuadrada es del **0.01**, por lo que siendo un valor inferior a 0.05, podemos rechazar H_0 , y por consiguiente, **afirmar H_1** , y así poder decir que, en efecto, ***“Los componentes de la auditoría administrativa influyen directamente en el logro de los objetivos y metas organizacionales en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017”***

Hipótesis C:

- H_1 .- La implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa, influye en el manejo eficiente de los recursos económicos en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.
- H_0 .- La implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa no influye en el manejo eficiente de los recursos económicos en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.

		Manejo Eficiente de los recursos Económicos en el Seguro de Salud de Huancayo		Total
		Si	No	
Implementación de recomendaciones de auditoria	Si	7	10	17
	No	0	9	9
Total		7	19	26

Tabla N° 36: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	5,071 ^a	1	,024		
Corrección de continuidad ^b	3,194	1	,074		
Razón de verosimilitud	7,255	1	,007		
Prueba exacta de Fisher				,058	,030
Asociación lineal por lineal	4,876	1	,027		
N de casos válidos	26				

Tabla N° 37: a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,42. b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

- **Probidad de las hipótesis Especificas B H1 /H0, planteadas:**

Siguiendo el criterio de tener una muestra aleatoria simple, coincidimos que cuando Ho es verdadera, se sigue una distribución aproximada de chi-cuadrada con $(2-1) (2-1) = 1$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05., Por ello, la regla de decisión adoptada es de Rechazar la hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de la significancia de Chi cuadrada es menor o igual a **0.05**. Viendo la tabla de resultados, nos es posible observar que el valor de significancia de chi-cuadrada es del **0.03**,

por lo que siendo un valor inferior a 0.05, podemos rechazar H_0 , y por consiguiente, ***afirmar H_1*** , y así poder decir que, en efecto, **“La implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa influye en el manejo eficiente de los recursos económicos en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017”**.

Hipótesis D:

- H_1 .- La implementación de la auditoría administrativa impacta en el funcionamiento de los procedimientos administrativos del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.
- H_0 .- La implementación de la auditoría administrativa no impacta parcialmente en los procedimientos administrativos del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.

		Desarrollo de Procedimientos administrativos		Total
		Si	No	
¿Implementación de auditoría administrativa	Si	6	5	11
	No	0	14	14
Total		6	19	25

Tabla N° 38: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significaci3n exacta (2 caras)	Significaci3n exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	10,048 ^a	1	,002		
Correcci3n de continuidad ^b	7,280	1	,007		
Raz3n de verosimilitud	12,396	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,003	,003
Asociaci3n lineal por lineal	9,646	1	,002		
N de casos v3lidos	25				

Tabla N° 40: a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es 2,64. b. S3lo se ha calculado para una tabla 2x2

- **Probidad de las hip3tesis Especificas C H1 /H0, planteadas:**

Siguiendo el criterio de tener una muestra aleatoria simple, coincidimos que cuando Ho es verdadera, se sigue una distribuci3n aproximada de chi-cuadrada con $(2-1) (2-1) = 1$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05., Por ello, la regla de decisi3n adoptada es de Rechazar la hip3tesis nula (Ho) si el valor calculado de la significancia de Chi cuadrada es menor o igual a **0.05**. Viendo la tabla de resultados, nos es posible observar que el valor de significancia de chi-cuadrada es del **0.03**,

por lo que siendo un valor inferior a 0.05, podemos rechazar H_0 , y por consiguiente, *afirmar H_1* , y así poder decir que, en efecto, **“La implementación de la auditoría administrativa impacta en el funcionamiento de los procedimientos administrativos del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.”**

CAPÍTULO V

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las estadísticas nos demuestran que las hipótesis planteadas en la investigación si han sido debidamente comprobadas, en estricto sentido, contrastadas, toda vez que utilizando el chi cuadrado, éstas han sido calificadas como óptimas y ciertas.

Hay que manifestar que lo más certero en una investigación es que las hipótesis sean debidamente contrastadas, sin ello, no podríamos utilizar la estadística descriptiva. Las hipótesis de trabajo al ser debidamente contrastadas, cuentan con una demostración estadística, que nos permite inferir que han sido debidamente planteadas, en relación al instrumento utilizado en la presente investigación.

La presente discusión amerita señalar asimismo que la prueba de hipótesis planteada con el chi cuadrado, establecer la coherencia lógica entre el instrumento utilizado y los resultados obtenidos, aun cuando pueda existir el sesgo del investigador.

En ese sentido, la prueba del chi-cuadrado comprueba y contrasta cada hipótesis de trabajo utilizada, por tanto, la auditoría administrativa si impacta positivamente en el funcionamiento de la Red Asistencial de Junín del Seguro Social de Salud.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

1. Se ha evidenciado, a través de la contrastación de hipótesis, que la auditoría administrativa impacta positivamente en el funcionamiento de la Red Asistencial de Junín del Seguro Social de Salud.
2. El análisis de datos nos permite concluir que los componentes de la auditoría administrativa influyen en el logro de metas y objetivos de la organización.
3. Se ha evidenciado, a través de la contrastación de hipótesis, que la implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa influye en el manejo eficiente de los recursos económicos en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.
4. Los datos obtenidos en la realidad permitieron demostrar que la implementación de la auditoría administrativa impacta en el funcionamiento de los procedimientos administrativos del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017.

CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

5.3.1 Recomendación general

Se recomienda que la auditoría administrativa debe implementarse la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, para la mejora de su funcionamiento, y pueda mejorarse la calidad del servicio de dicha institución.

5.3.2 Recomendaciones específicas

1. Se recomienda a los funcionarios públicos de la Red Asistencial de Junín del Seguro Social de Salud, elaborar un plan de aplicación de la auditoría administrativa por etapas, para que pueda ser factible económicamente su implementación.
2. Se recomienda al Gerente de la Red Asistencial de Junín del Seguro Social de Salud, capacitar a los funcionarios públicos de dicha entidad, en la aplicación de la auditoría administrativa, y como esta mejorará el funcionamiento de la entidad señalada.
3. Se recomienda que el tema de la auditoría administrativa sea difundido como línea de investigación en las Facultades de Administración de Empresas con la finalidad de que futuros profesionales puedan conocer de esta herramienta en mejora de la efectividad en la gestión pública de las entidades del Estado peruano.

CAPITULO VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Aguilar, J. (2008). *DICCIONARIO DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL*. Lima: Ed. USMP.

ÁLVAREZ AGUILAR, J. (2008). *DICCIONARIO DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL*. Lima: Ed. USMP.

Berry, L., Bennet, C., & Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio: Una ventaja estrategica para instituciones financieras*. Madrid: Diaz de Santos.

Blaug, R. (2006). Heritage, democracy and public value. *Capturing the public value of heritage: the proceedings of the London conference*, 25-26.

Chiavenato, I. (1998). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.

Comité de Normas Profesionales de la INTOSAI. (2006). *Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño*. Viena: Secretaría General de la INTOSAI.

Conejero Paz, A. (2014). Gestión pública y valor público. *Actualidad Gubernamental*, 4-7.

Cortés Boldo, G. (1986). *La Importancia del Control Interno Para Efectos de la Auditoría Administrativa*. Retrieved from Repositorio de Tesis de la Universidad Veracruzana.

Franklin Finkowsky, E. (2013). *Auditoría Administrativa: Evaluación y Diagnóstico Empresarial*. Mexico: Ed. Pearson Educación.

García Reátegui, J. (2015). Gestión pública y valor público. *Actualidad Gubernamental*, 4-6.

Garcia Sanchez, I. (2007). La Nueva Gestión pública evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 37-64.

- García Sánchez, I. (2007). La Nueva Gestión pública evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 37-64.
- IEF. (2012). *Valor público: una reflexión institucional*. Mexico: Centro para el Desarrollo Democrático.
- Instituto Electoral Federal. (2012). *Valor público: Una reflexión Institucional*. Retrieved from <http://www.ine.mx/docs/IFE-v2/CDD/CDD-estructura/DOCS/estudiovalorpublicoenelIFE.pdf>
- Jimenez, J. (1986). *Objetivos y metodología de un sistema de indicadores*. Madrid: Tribunal de Cuentas.
- Jiménez, J. (1986). *Objetivos y metodología de un sistema de indicadores*. Madrid: Tribunal de Cuentas.
- Kelly, G. & Muers, S. (2002). *Creating Public Value – An analytical framework for public service reform*, London, Cabinet Office Strategy Unit. Retrieved from <http://www.strategy.gov.uk/>
- Leeuw, F. (1996). Performance Auditing, New Public Management and Performance Improvement: Question And Answers. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 92-102.
- Leon & Zevallos . (2005). *El proceso administrativo de control interno en la gestión municipal*. Retrieved from Repositorio de Tesis de la Universidad Nacional Federico Villareal.
- Lopez Saavedra, M. (2006). *Auditoria de gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieras y operativos de las empresas de servicios grandes*. Retrieved from Repositorio Dspace: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/.../Capitulo%20%23%203.doc>
- Marchiaro Rafaelino, E. (2008). *El derecho municipal como derecho posmoderno: Casos, método y principios jurídicos*. Buenos Aires: Ed. Ediar.

- Márquez, H. (2009). “*Las Normas de Auditoría Gubernamental y su contribución al control y el buen gobierno de las Universidades Públicas*”. Retrieved from Repositorio de Tesis de la Universidad Nacional Federico Villarreal. .
- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- Moore, M. (2006). *Reforma y Democracia*, 3.
- Moore, M. (2006). Creando valor público a través de asociaciones público, privadas. *Reforma y Democracia*, 3.
- Pajuelo Flores, E. H. (2001). *Sistema de Unidades Equivalentes de Producción en una Empresa Fabricante de Productos Industriales*. Retrieved from Repositorio de tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Ingenie/Pajuelo_F_E/introduccion.pdf
- Parasuraman, A., Valerie, A., Zeithaml, B., & Leonard, I. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reserch. *American Marketing Association, Journal of Marketing*, 41-50.
- Ramírez Pompa, L. & Otros. (2001). *Equipo Federeal del Trabajo*. Retrieved from Metodología para la evaluación de la Eficiencia y Eficacia económica a través de la Auditoría de Gestión:
<http://newsmatic.com.ar/conectar/245/105/articulo/3584/Metodologia-para-la-evaluacion-de-la-Eficiencia-y-Eficacia-economica-a-traves-de-la-Auditoria-de-Gestion.html>
- Recino Carrillo. (2008). *Auditoría Administrativa. Una herramienta eficaz para la evaluación del control interno en una entidad de servicios de salud del sector público*”. Retrieved from Repositorio de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.
- Redondo Duran, R., Llopart Perez, X. & Duran Juve, D. (1996). *Auditoría de Gestión*. Retrieved from

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>

Ruiz Villar, M. C., & Díaz Cerón, A. M. (2006). *Mejora continua y productividad*.

Mexico: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Salcedo Aquino, R. (2011). Evaluación de Políticas Públicas. In R. Salcedo Aquino,

Evaluación de Políticas Públicas (pp. 17-52). México: Grupo Editorial Siglo XXI .

Terry, G. (1984). *Principios de Administración*. Mexico: Cecsá.

Valeriano Ortiz, L. (1997). *Auditoria Administrativa*. Lima: San Marcos.

CAPITULO IX: ANEXO

ANEXO :1 MATRIZ DE CONSISTENCIA: Título: La auditoría administrativa y su impacto en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODO
<p>PRINCIPAL: ¿De qué manera impactará la auditoría administrativa en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Los componentes de la auditoría administrativa impactarán en el logro de los objetivos y metas organizacionales en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017? - ¿La ejecución de la auditoría administrativa impactarán en el funcionamiento de los procedimientos administrativos del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017? - ¿La implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa influirán en el funcionamiento del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017? 	<p>PRINCIPAL: Determinar el impacto de la auditoría administrativa en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demostrar el impacto de los componentes de la auditoría administrativa en el logro de los objetivos y metas organizacionales en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017. - Analizar el impacto de la ejecución de la auditoría administrativa en los procedimientos para el funcionamiento administrativo del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017. - Determinar la influencia de la implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa en el funcionamiento del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017. 	<p>METODOLÓGICA La presente investigación se realizó en base a los cánones de la metodología de la investigación científica. Con el conocimiento y la experiencia profesional se identificó el problema de la investigación, se delinearon los objetivos, se planteó la hipótesis, el nivel de la investigación, el diseño, la operacionalización de variables, la población, el muestreo, el instrumento, la recolección de los datos y su respectiva tabulación.</p> <p>TEÓRICA La investigación incide en la influencia que tiene la auditoría administrativa en la efectividad en una de las organizaciones más quejadas y con altos índices de desconfianza por parte de los peruanos. Su importancia radica en enfocarse a la causalidad existente entre la aplicación de la auditoría administrativa y su influencia directa con la efectividad de una organización; siendo ello una contribución a la sociedad ya que el fortalecimiento de las instituciones mejorará la calidad de vida de los ciudadanos. Lo cual, motivará la aplicación de la auditoría administrativa en</p>	<p>PRINCIPAL: La auditoría administrativa impacta positivamente en el funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud, periodo 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los componentes de la auditoría administrativa impactan directamente en el logro de los objetivos y metas organizacionales en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017. - La implementación de las recomendaciones de la auditoría administrativa influye en el manejo eficiente de los recursos económicos en el Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017. - La implementación de la auditoría administrativa incide en el funcionamiento de los procedimientos administrativos del Seguro Social de Salud sede Huancayo, periodo 2017. 	<p>INDEPENDIENTE: Auditoría Administrativa</p> <p>DEPENDIENTE: Funcionamiento de la Red Asistencial Junín del Seguro Social de Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Economía <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia del Seguro Social de Salud. - Mejora continua en el Seguro Social de Salud - Optimización en el Seguro Social de Salud 	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: -Métodos generales: - Análisis y síntesis - Inducción y deducción</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Investigación aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo y explicativo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental transversal o transeccional, no longitudinal.</p> <p>POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN La población objeto de investigación se encuentra constituida por 95 funcionarios públicos de la Red Asistencial de Seguro Social de Junín.</p> <p>MUESTRA Y TIPO DE MUESTREO La muestra se encuentra constituida por 25 funcionarios públicos de la Sede Huancayo de la Red Asistencial del Seguro Social de Junín. El tipo de</p>

forma más permanente tal y como lo realizan otros países.

PRÁCTICA

La presente investigación, a través del estudio que se ha propuesto, busca optimizar mejor los recursos administrativos de la gestión de la Red Asistencial de Salud de Junín, de forma que pueda beneficiar a los ciudadanos que hacen uso de los servicios de dicha entidad, además servirá como fuente a futuras investigaciones que deseen estudiar la auditoría administrativa y su impacto en las entidades.

muestreo que se escogió para seleccionar esta muestra fue el tipo no probabilístico (no aleatorio) por conveniencia (criterio de justificación).

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuestas
Análisis documental
Cuestionario de encuesta

TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Análisis documental:
Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
Comprensión de gráficos
TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 20, a un nivel de confianza del 95%.