UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

AUDITORIA DE DESEMPEÑO Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023

Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ANGIE DEL PILAR, PUMA GALINDO
MELANIE SOLANGE, ORE SCHARFF

Pucallpa, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 07:00 AM del día sábado 14 de diciembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro) y Dr. Jackie Frank Chang Saldaña(Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"AUDITORIA DE DESEMPEÑO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MPCP, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Angie Del Pilar Puma Galindo y Melanie Solange Ore Scharff, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 07:30 AM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Asesor

Bach. Angie Del Pilar Puma Galindo

Tesista

Bach. Melanie Solange Ore Scharff

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0687-2024 .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023."

Autor(es)	:	**PUMA GALINDO, ANGIE DEL PILAR**
		ORE SCHARFF, MELANIE SOLANGE
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 02/12/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Angie Del Pilar Puma Galindo

Autor de la tesis titulada : Auditoria de desempeño y la gestión administrativa en la gerencia de Servicios de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 18 / 12 / 2024

Email: angiepg2305@gmail.com Firma:

Teléfono: 902074475 DNI: 75356943

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Melanie Solange Ore Scharff

Autor de la tesis titulada : Auditoria de desempeño y la gestion administrativa en la gerencia de servicios de administracion tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 18 / 12 / 2024

Email: Oreschariffm@gmail.com Firma: M. Ore

Teléfono: 972842628 DNI: 70984554

DEDICATORIA

A mis padres, por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más y así lograr uno de mis sueños que es la culminación de mi carrera universitaria.

Angie del Pilar

A mis padres, por desearme lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida, por ser las personas que me han ayudado a construir y forjar la persona que soy.

Melanie Solange

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Nacional de Ucayali, bastión de excelencia académica, que ha fomentado en los alumnos construir una formación de nivel para el desarrollo de sus actividades dentro de una institución.

Agradecemos a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, abrirnos las puertas y permitirnos realizar las entrevistas que han sido pieza clave en la construcción de esta tesis.

Asimismo, un agradecimiento a nuestro asesor, por su dedicación y guía que fueron un pilar fundamental para el desarrollo de nuestra investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPÍTULO I. 19
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 19
1.1. Planteamiento del problema 19
1.2. Formulación del problema 20
1.2.1. Problema general 20
1.2.2. Problemas específicos 20
1.3. Objetivos 21
1.3.1. Objetivo general 21
1.3.2. Objetivos específicos 21
1.4. Hipótesis 22
1.4.1. Hipótesis 22
1.5. Variables 23
1.6. Operacionalización de variables 25
1.7. Justificaciones 27
1.7.1. Justificación Teórica 27
1.7.2. Justificación Metodológica 27
1.7.3. Justificación Practica 27
CAPÍTULO II. 28
MARCO TEÓRICO 28
2.1. Antecedentes del problema 28
2.1.1. Internacional 28
2.1.2. Nacional 30
2.1.3. Locales 32
2.2. Bases teóricas del problema 32
2.2.1. Base teórica de Auditoría de desempeño 32
2.2.2. Base teórica de la gestión administrativa 34
2.3. Definición de términos básicos 37
CAPÍTULO III. 39
MARCO METODOLOGICO 39

3.1. Método de la investigación 39
3.2. Población y muestra 40
3.2.1. Población 40
3.2.2. Muestra 40
3.3.1. Técnicas 40
3.3.2. Instrumentos de recolección 41
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 41
3.3. Procedimiento de recolección de datos 41
3.4. Tratamientos de los datos 41
CAPÍTULO IV. 43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 43
4.1. Resultados y descripción 43
4.2. Prueba de normalidad 48
4.3. Pruebas de hipótesis 48
4.4. Discusión 50
CONCLUSIONES 55
SUGERENCIAS 57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 58
ANEXOS 62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 25
Tabla 2. Auditoria de desempeño* Gestión administrativa. 43
Tabla 3. Auditoria de desempeño* Planeación. 44
Tabla 4. Auditoria de desempeño* Organización. 45
Tabla 5. Auditoria de desempeño* Dirección. 46
Tabla 6. Auditoria de desempeño* Control. 47
Tabla 7. Prueba de Shapiro-Wilk. 48
Tabla 8. Hipótesis general. 48
Tabla 9. Correlación sobre la hipótesis especifica 1. 49
Tabla 10. Correlación de la hipótesis especifica 2. 49
Tabla 11. Correlación de la hipótesis especifica 3. 49
Tabla 12. Correlación de la hipótesis especifica 4. 50

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de estudio. 40
Figura 2. Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Gestión administrativa..... 43
Figura 3. Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Planeación. 44
Figura 4. Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Organización. 45
Figura 5. Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Dirección. 46
Figura 6. Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Control..... 47

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para recolectar los datos 63
Anexo 2. Matriz de consistencia. 65

RESUMEN

Este estudio la población estuvo conformada por el número total de trabajadores del servicio de administración tributaria de la MPCP, 2023, la fue un muestreo por conglomera, de tipo aplicada, con un nivel cuantitativo y de diseño transversal y correlacional, como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, con sus principales resultados fueron los siguientes, luego del procesamiento de los datos, se logró determinar el objetivo general como la auditoría de desempeño se logra relacionar con la gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 78,1%; y también La prueba de esta hipótesis general resultó en un coeficiente Rho de 0.920, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis general, la Auditoría de desempeño se relaciona con la Gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

Palabras claves: *Gestión administrativa, auditoria de desempeño y planeación.*

ABSTRACT

This study, the population was made up of the total number of workers of the tax administration service of the municipality of Calleria, it was a cluster sampling, of applied type, with a quantitative level and a transversal and correlational design, as a technique. survey and questionnaire instrument, with its main results were the following, after processing the data, it was possible to determine the general objective as the performance audit is able to relate to administrative management in the management of tax administration services of the municipality of Calleria, 2023; at a regular level with 78.1%; and also The testing of this general hypothesis resulted in a Rho coefficient of 0.920, reflecting a high positive correlation between the two variables. In addition, a bilateral p value of 0.000 was obtained, which confirms that the general hypothesis, Performance audit, is related to Administrative management in the management of tax administration services of the MPCP, 2023.

Keywords: Administrative management, performance audit and planning.

INTRODUCCIÓN

La auditoría de desempeño en el contexto de las municipalidades es un instrumento fundamental para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa. A diferencia de otros tipos de auditoría, esta no solo se enfoca en el cumplimiento de normas, sino también en cómo se alcanzan los objetivos y se gestionan los recursos públicos. En un entorno donde la transparencia es crucial, esta auditoría proporciona una visión integral de la administración, ayudando a alinear las políticas con las necesidades de la comunidad y los estándares de calidad.

La gestión administrativa en las municipalidades abarca diversas tareas, que van desde la planificación y ejecución de proyectos hasta la administración de recursos humanos y financieros. La auditoría de desempeño se encarga de revisar estos procesos, identificando posibles áreas de mejora y proponiendo soluciones para optimizar la gestión municipal. Este análisis contribuye a incrementar la eficiencia operativa y garantiza que los servicios públicos se brinden de manera adecuada, cumpliendo las expectativas de los ciudadanos.

La auditoría de desempeño permite identificar problemas en la gestión, como el uso ineficiente de recursos o la deficiencia en la calidad de los servicios, y ofrece una base sólida para implementar mejoras. Además, contribuye a la mejora continua mediante la comparación con las mejores prácticas del sector, facilitando la adaptación de las municipalidades a las demandas de la comunidad. Al mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, estas auditorías refuerzan la confianza ciudadana y fomentan una mayor participación en la gestión local.

El estudio también presenta un marco teórico que analiza la relación entre la gestión administrativa y la auditoría de desempeño, ofreciendo recomendaciones prácticas para mejorar los procesos y aumentar la efectividad de la administración municipal.

Capítulo 1: Investigación y Antecedentes, en esta sección, se presenta una revisión exhaustiva de la literatura existente y de los antecedentes relevantes relacionados con la gestión administrativa y la auditoría de desempeño en el contexto municipal. Este capítulo establece el marco teórico y empírico sobre el que se basa el estudio, proporcionando un entendimiento profundo de los temas tratados y las investigaciones previas que han abordado problemas similares; Capítulo 2: Teoría de las Variables el segundo capítulo se enfoca en la teoría de las variables principales del estudio: la gestión administrativa y la auditoría de desempeño. Se exploran los conceptos fundamentales, modelos teóricos y enfoques aplicables a ambas variables. Este capítulo proporciona el soporte teórico necesario para el análisis posterior, estableciendo una base sólida para la metodología empleada; Capítulo 3: Metodología y Resultados aquí se detalla la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio, incluyendo los métodos de recolección de datos, los instrumentos de análisis y el enfoque de investigación. Posteriormente, se presentan los resultados obtenidos, ofreciendo una visión clara de los hallazgos y cómo estos datos reflejan la realidad de la gestión administrativa y la auditoría de desempeño en las municipalidades; Capítulo 4: Conclusiones, Propuestas y Soluciones el último capítulo sintetiza las conclusiones derivadas del estudio, discutiendo cómo los resultados se relacionan con la teoría y los antecedentes revisados. Además, se ofrecen propuestas concretas como aportes y soluciones

a los problemas identificados. Este capítulo también aborda las soluciones habilitantes o propositivas, que incluyen recomendaciones prácticas para mejorar la gestión administrativa y la auditoría de desempeño en el contexto municipal, contribuyendo así a una administración más eficiente y efectiva.

Cada capítulo está diseñado para construir sobre el anterior, proporcionando una comprensión integral del problema y ofreciendo soluciones basadas en una investigación rigurosa y un análisis detallado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La auditoría de desempeño, a nivel internacional, tiene como propósito principal fomentar la mejora continua en la gestión pública de los Estados. La Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, 2013) desarrolló estándares específicos para esta auditoría, como los principios fundamentales expuestos en la norma ISSAI 300 y la ISSAI 100, que establecen las bases para que las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) implementen o desarrollen sus propias normas de auditoría, ajustándose a sus necesidades. Estas normativas aseguran la autonomía, el cumplimiento de los mandatos constitucionales y las responsabilidades éticas de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS). Sin embargo, muchos Estados aún no evalúan ni adaptan adecuadamente la auditoría de desempeño, presentando deficiencias en los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad debido a la mala gestión administrativa en sus instituciones públicas.

La Contraloría General de la República, como entidad fiscalizadora independiente, comenzó a realizar auditorías de desempeño en 2012, con la creación del Departamento de Auditoría de Desempeño mediante la RC N°324-2012-CG. En 2013, se aprobó la Directiva N°011-2013-CG/AADE, que contiene el manual para la implementación de este tipo de auditorías, y en 2014 inició su desarrollo formal. El objetivo actual es expandir las auditorías a todos los sectores del gobierno. Los gobiernos locales, regulados por la Ley Orgánica de Municipalidades, tienen autonomía

política, económica y administrativa. Sin embargo, en la Municipalidad Provincial, el desempeño de los funcionarios no logra satisfacer eficazmente las necesidades de la población, lo que afecta el cumplimiento de metas y objetivos planeados.

En América Latina y el Caribe, la auditoría de desempeño ha evolucionado con el objetivo de que las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) aumenten su participación en la administración pública, centrando su atención en mejorar la eficiencia, eficacia y economía. A nivel nacional, estas auditorías buscan optimizar la gestión pública, promoviendo una administración orientada a resultados y fomentando la rendición de cuentas, lo cual repercute positivamente en el bienestar ciudadano. La auditoría permite identificar áreas críticas y proponer recomendaciones que generen mejoras en la administración pública.

Además, la Contraloría General de la República, a través del Órgano de Control Interno, evalúa los riesgos en las instituciones públicas aplicando normas y procedimientos establecidos, y realiza visitas de control para mitigar dichos riesgos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿La auditoría de desempeño se logra relacionar con la gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿La Auditoría de desempeño se logra relacionar con la Planeación en la gerencia de administración tributaria de la MPCP, 2023?

- ¿La Auditoría de desempeño se relaciona con la Organización en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023?

- ¿La Auditoría de desempeño se relaciona con la Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023?

- ¿La Auditoría de desempeño se relaciona con el Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar como la auditoría de desempeño se logra relacionar con la gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar cómo la Auditoría de desempeño se relaciona con la Planeación en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

- Identificar cómo la Auditoría de desempeño se relaciona con la Organización en la gerencia de administración tributaria de la MPCP, 2023.

- Identificar cómo la Auditoría de desempeño se relaciona con la Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

- Identificar cómo la Auditoría de desempeño se relaciona con el Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

1.4.1.1. General

- La auditoría de desempeño se vincula con la gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP en 2023.

1.4.1.2. Específicas

- La Auditoría de desempeño tiene relación con la Planeación en la gerencia de administración tributaria de la MPCP, 2023.

- La Auditoría de desempeño está vinculada con la Organización en la gerencia de administración tributaria de la MPCP, 2023.

- La Auditoría de desempeño se asocia con la Dirección en la gerencia de administración tributaria de la MPCP, 2023.

- La Auditoría de desempeño se conecta con el Control en la gerencia de administración tributaria de la MPCP, 2023.

1.5. Variables

1.5.1. Auditoria de desempeño

- Definición conceptual

La auditoría de desempeño es una evaluación sistemática y profesional basada en evidencias objetivas, cuyo propósito es proporcionar una revisión independiente sobre cómo una entidad, programa o actividad gubernamental ha utilizado sus recursos públicos. Esta auditoría analiza la efectividad, eficiencia y economía en la consecución de las metas propuestas. El informe generado contiene observaciones, conclusiones y recomendaciones que tienen como objetivo mejorar la gestión de los recursos y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos (Álvarez, 2009, p.72).

En resumen, la auditoría de desempeño garantiza un uso adecuado de los recursos, evaluando el logro de objetivos y sugiriendo mejoras.

- Definición operacional

La variable de auditoría de desempeño se centra en supervisar la gestión pública eficiente, considerando los efectos de la gestión orientada a resultados y la rendición de cuentas de manera oportuna. Esta variable ha sido evaluada mediante 16 ítems.

1.5.2. La gestión administrativa

- Definición conceptual

La gestión administrativa se refiere a un conjunto de funciones interrelacionadas que están orientadas hacia el logro de un objetivo común. Este proceso involucra la interacción de varios elementos que, al trabajar en conjunto, conducen a resultados favorables para la entidad. El proceso administrativo fortalece el sistema organizacional al asegurar que cada función contribuya al éxito general (Louffat, 2015, p.175).

En resumen, la gestión administrativa coordina actividades y recursos de manera eficiente para cumplir con los objetivos de una organización.

- Definición operacional

La variable de gestión administrativa se refiere a las acciones que lleva a cabo la municipalidad para alcanzar sus objetivos estratégicos. Para su evaluación, se aplicó un cuestionario compuesto por 16 ítems, que mide el nivel de gestión en la municipalidad.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Auditoría de desempeño	La auditoría de desempeño es una evaluación sistemática y profesional basada en evidencias objetivas, cuyo propósito es proporcionar una revisión independiente sobre cómo una entidad, programa o actividad gubernamental ha utilizado sus recursos públicos. Esta auditoría analiza la efectividad, eficiencia y economía en la consecución de las metas propuestas. El informe generado contiene observaciones, conclusiones y recomendaciones que tienen como objetivo mejorar la gestión de los recursos y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos (Álvarez, 2009, p.72).	La variable de auditoría de desempeño se centra en supervisar la gestión pública eficiente, considerando los efectos de la gestión orientada a resultados y la rendición de cuentas de manera oportuna. Esta variable ha sido evaluada mediante 16 ítems.	Dimensión1 Eficacia	- Cantidad de objetivos alcanzados - Numero de metas cumplidas - Proporción de familias beneficiadas en programas sociales. - Porcentaje de proyectos ejecutados con éxito.
			Dimensión 2 Eficiencia	- Nivel de eficiencia del gobierno - Cantidad de inspecciones realizadas a establecimientos - Registro de inventarios - Grado de eficiencia de prestación de servicios
			Dimensión 3 Economía	- Porcentaje de ingresos propios - Eficiencia en el gasto destinado a proyectos de infraestructura. - Eficiencia en el gasto dirigido a proyectos productivos. - Porcentaje de cumplimiento del presupuesto asignado
			Dimensión 4 Calidad	- Grado de Satisfacción de la población - Nivel de selección de proveedores de servicio - Nivel de ejecutores de obra - Grado de apoyo a la mejora continua de procesos
La gestión administrativa	La gestión administrativa se refiere a un conjunto de funciones interrelacionadas que están orientadas hacia el logro de un objetivo común. Este proceso involucra la interacción de varios elementos que, al trabajar en conjunto, conducen a resultados favorables para la entidad. El proceso administrativo fortalece el sistema organizacional al asegurar que cada función contribuya al éxito general. (Louffat, 2015, p.175).	La variable de gestión administrativa se refiere a las acciones que lleva a cabo la municipalidad para alcanzar sus objetivos estratégicos. Para su evaluación, se aplicó un cuestionario compuesto por 16 ítems, que mide el nivel de gestión en la municipalidad.	Dimensión 1 Planeación	- Ejecución del plan estratégico institucional - Nivel de conocimiento sobre los instrumentos de gestión - Grado de Toma de decisiones - Grado de asignación de los recursos necesarios
			Dimensión 2 Organización	- Conocimiento del organigrama - Conocimiento de manual de organización y funciones - Grado de coordinación entre áreas y unidades - Grado de organización en las actividades programadas

	Dimensión 3 Dirección	- Grado de liderazgo de la gerencia municipal - Eficiencia en el trabajo en equipo - Grado de toma de decisiones - Grado de estrategias de motivación
	Dimensión 4 Control	- Eficiencia de control previo - Grado de monitoreo de desempeño laboral - Grado de control de materiales - Grado de implementación de acción correctiva

1.7. Justificaciones

1.7.1. Justificación Teórica

La justificación teórica del estudio radica en la profundización del conocimiento sobre la auditoría de desempeño y la gestión administrativa. Los resultados obtenidos sirven como referencia para investigaciones futuras en estos temas.

1.7.2. Justificación Metodológica

En el ámbito metodológico, el estudio se justifica por la adecuada evaluación de la auditoría de desempeño desde la perspectiva del personal municipal. Se utilizaron pruebas estandarizadas y herramientas confiables, lo que aporta mayor respaldo estadístico a la correlación entre las variables estudiadas.

1.7.3. Justificación Practica

La justificación práctica, los hallazgos permiten a las autoridades tomar medidas para corregir deficiencias, destacando la importancia de la auditoría para los funcionarios municipales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Internacional

Cedaño (2018), en su proyecto de investigación, obtuvo el resultado: con un informe que ofrece un dictamen razonable. Sin embargo, se recomienda que las observaciones identificadas en dicho informe sean implementadas de manera inmediata para lograr los niveles esperados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la gobernación.

Yetano y Castillejos (2018), *en su publicación Auditorías de desempeño en América Latina ¿Mejoran la confianza en los gobiernos?*, sostiene: aunque las auditorías de desempeño son competencias de muchas instituciones de auditoría superior en países desarrollados y en desarrollo, su implementación en América Latina sigue siendo insuficiente. El artículo busca analizar cómo se llevan a cabo estas auditorías en la región a través de un estudio comparativo que utiliza datos de los sitios web de las instituciones y cuestionarios enviados a estas. Los hallazgos revelan que, aunque hay un consenso sobre la importancia de las auditorías de desempeño, existen diferencias significativas en su aplicación. Estas variaciones se deben a tres factores: la discrepancia entre la retórica y la práctica, la falta de adecuación entre la técnica de auditoría y los desafíos específicos que enfrentan los países latinoamericanos, y los distintos niveles de desarrollo político y

económico. Además, el acceso limitado a la información y las reticencias a responder los cuestionarios complican la obtención de un panorama claro. Los autores sugieren que las instituciones de auditoría en América Latina deberían reevaluar y adaptar las auditorías de desempeño a sus objetivos específicos, en lugar de simplemente adoptar enfoques de países con contextos diferentes. En conjunto, el texto ofrece una visión integral de las auditorías de desempeño en la región, destacando tanto el esfuerzo de organizaciones internacionales como las limitaciones que enfrentan en la práctica.

Sanchez, Ordoñez y Hernández (2017), en su investigación *para la obtención de su título*, destacan la relevancia de: implementar la Auditoría al Desempeño para evaluar el uso de recursos públicos. Proponen que esta auditoría se fundamente en indicadores de eficiencia, eficacia, economía y calidad, conforme al artículo 134 de la Constitución de México. También sugieren que estas auditorías se integren con el Plan Nacional de Desarrollo, utilizando el Presupuesto Basado en Resultados y las Matrices de Indicadores de Resultados y del Marco Lógico. Este enfoque tiene como objetivo facilitar la aprobación de cuentas públicas y evidenciar un gobierno eficiente, eficaz y económico, garantizando así una rendición de cuentas adecuada.

Moriano (2016), en su trabajo de investigación, detectó problemas como: la falta de evaluación y capacitación del personal, infraestructura deficiente, ausencia de medidas de gestión de

riesgos, confusión en la asignación de responsabilidades y problemas en la custodia de documentos. Para abordar estas deficiencias, se sugiere realizar supervisiones periódicas, establecer programas de capacitación continua, implementar un Plan de Mitigación de Riesgos y actualizar el Manual de Funciones, con el objetivo de cumplir con las metas institucionales.

2.1.2. Nacional

Para Aro (2022), en su trabajo de tesis, en cuanto a los resultados: la auditoría de desempeño tiene un impacto positivo en la gestión administrativa de la municipalidad. La investigación reveló que los funcionarios consideran la gestión administrativa como regular a buena, al igual que la auditoría de desempeño. Sin embargo, se concluye que la auditoría de desempeño influye en la gestión administrativa, lo cual se respalda por el análisis estadístico Chicuadrado, que muestra una relación de independencia entre ambas variables.

Carhuamaca y Dueñas (2022), en su tesis para la obtención de su título, finaliza que: los datos procesados muestran una relación significativa entre la auditoría de desempeño y la gestión administrativa del hospital. Recomiendan que los funcionarios programen al menos una auditoría de desempeño anualmente para identificar deficiencias y proponer medidas correctivas que mejoren la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles en la entidad.

También Illaccanqui (2022), en su tesis de para optar el grado contador, como resultados: encontró que hay relaciones

significativas entre la auditoría de desempeño y varios aspectos de la gestión administrativa. Se obtuvo un coeficiente r de 0.398, indicando una relación entre la auditoría de desempeño y la gestión administrativa en general. Además, se registraron los siguientes coeficientes: r = 0.227 entre la auditoría de desempeño y la planificación, r = 0.401 con respecto a la organización, r = 0.356 en relación a la dirección, y r = 0.386 para el control. En conclusión, se evidencia que la auditoría de desempeño está correlacionada con la programación, estructuración, dirección y supervisión de la gestión administrativa en la mencionada municipalidad.

Así mismo Castillo y Chura (2021), en su investigación, sus resultados: encontraron que el 21% de los encuestados consideraron que la auditoría de desempeño fue efectiva, mientras que el 14% evaluó positivamente la gestión administrativa de la municipalidad. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, que resultó en 0.511, se concluyó que existe una relación positiva moderada entre la auditoría de desempeño y la gestión administrativa. Esto sugiere que a medida que aumentan la eficacia, eficiencia, economía y calidad en la entrega de bienes y servicios, también mejora la gestión administrativa, destacando la importancia de una adecuada planificación, organización, dirección y control para el desarrollo del sector público y la satisfacción de los ciudadanos. En resumen, una mejor auditoría de desempeño conduce a una gestión administrativa más efectiva en la Municipalidad Distrital de Kelluyo.

La Rosa (2021), en su tesis de pregrado, tiene los resultados: las encuestas indican que una mayoría significativa (71.43%) de directivos, auditores, funcionarios y colaboradores considera que la auditoría de desempeño es crucial para la gestión administrativa en la beneficencia pública de Huacho. Además, el 73.21% de los encuestados está de acuerdo en que la implementación de esta auditoría mejorará la gestión administrativa. En conclusión, se establece que existe una relación positiva entre la auditoría de desempeño y la gestión administrativa en la beneficencia pública de Huacho.

2.1.3. Locales

En la región de Ucayali, no se han realizado estudios previos que aborden las variables investigadas.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teórica de Auditoría de desempeño

2.2.1.1. Definición de Auditoría de desempeño

> Álvarez (2009) describe la auditoría de desempeño como un proceso profesional, sistemático y objetivo que analiza evidencias para brindar una evaluación independiente del beneficio de una entidad, programa o actividad gubernamental. Esta auditoría se centra en los principios de efectividad, eficiencia y economía. El informe resultante incluye observaciones, conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la gestión y el uso de los recursos públicos. (p.72).

Herrador (2012) describe la auditoría de desempeño como un análisis selectivo de los componentes de la gestión institucional, abarcando la efectividad, eficiencia, economía, aspectos financieros y el cumplimiento de normativas. (p.37)

2.2.1.2. Dimensiones de la Auditoría del desempeño

- Dimensión 1 Eficacia:

La eficacia se entiende como el “nivel de cumplimiento o logro de los objetivos, metas o resultados establecidos” (Contraloría General de la República, 2016).

Esto no solo implica alcanzar las metas fijadas, sino también definir con claridad los objetivos y los recursos necesarios para alcanzarlos (Castillo y Chura, 2021).

- Dimensión 2 Eficiencia

La eficiencia se define como la relación entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los recursos o insumos utilizados para lograrlos. En otras palabras, mide cuán productivos son los recursos empleados en la creación de un resultado, optimizando el uso de estos para generar la mayor producción posible con el menor gasto. (Contraloría General de la República, 2016).

Esencialmente, se refiere a maximizar el uso de los recursos disponibles de manera eficiente (Fuentes, 2014).

- Dimensión 3 Economía

La economía se define como “la habilidad para gestionar de manera eficiente los recursos financieros” (Contraloría General de la República, 2016).

Esto implica tomar decisiones racionales, elegir las mejores opciones disponibles y alcanzar un mayor nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos. (Castillo y Chura, 2021)

- Dimensión 4 Calidad

La calidad se refiere al nivel en que se cumplen los estándares establecidos para satisfacer las necesidades de la población, considerando la oportunidad, las características técnicas, la precisión y la continuidad en la provisión de bienes o servicios, así como la satisfacción de los usuarios. (Contraloría General de la República, 2016).

En términos generales, hace referencia a un amplio acceso a los bienes y servicios proporcionados a los usuarios. (Castillo y Chura, 2021).

2.2.2. Base teórica de la gestión administrativa

2.2.2.1. Definición de gestión administrativa

Louffat (2012) sostiene que la gestión administrativa consiste en una serie de funciones o acciones interrelacionadas que se orientan hacia la consecución de un objetivo común, utilizando elementos que contribuyen a obtener un resultado positivo para la entidad. (p.175).

2.2.2.2. Dimensión de gestión administrativa

- Dimensión 1 Planeación

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) afirman que la primera fase del proceso administrativo consiste en la selección de misiones, objetivos y las acciones necesarias para alcanzarlos, lo que implica la planificación. Este proceso requiere tomar decisiones, es decir, elegir entre distintas alternativas de acción para el futuro. (p.30).

Louffat (2012) define la gestión administrativa como un conjunto de acciones interrelacionadas que se dirigen hacia un objetivo común. Este proceso incluye diversos componentes que, aunque independientes, se conectan para generar un resultado final. (p.40).

- Dimensión 2 Organización

Según Louffat (2012), la segunda etapa del proceso administrativo se centra en el diseño del orden interno de una institución. En esta fase, se busca integrar y coordinar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos por la organización. (p.40).

Para profundizar, Koontz et al. (2012) definen la organización como un proceso que consiste en identificar y clasificar las actividades necesarias para lograr objetivos. Este proceso abarca la asignación de estas actividades a un administrador con autoridad, así como la delegación, la

coordinación y el establecimiento de una estructura organizacional adecuada. (p.257).

- Dimensión 3 Dirección

Se considera como la etapa en la que se implementa lo que se ha planificado. (Castillo y Chura, 2021).

Blandéz (2014) señala que la dirección implica guiar al personal para alcanzar los objetivos establecidos, orientando a los colaboradores a buscar cambios que fomenten mejoras. Además, se trata de implementar diversas acciones para resolver problemas, basándose en decisiones previamente tomadas. (p.9).

- Dimensión 4 Control

Chiavenato (2011) describe el proceso de control como aquel que evalúa y mide el desempeño, tomando acciones correctivas cuando es necesario. Se trata de asegurarse de que se cumplan los objetivos de la empresa y de que los planes establecidos para lograrlos se ejecuten de manera efectiva. (p.368).

Esta última dimensión se entiende como un proceso integral y "regulador", ya que supervisa, vigila y verifica las acciones y resultados, además de considerar los indicadores de desempeño en la gestión pública. (Castillo y Chura, 2021).

2.3. Definición de términos básicos

- Cierre

Esta es la etapa final en la que se considera concluido el proyecto. El gestor debe esforzarse por lograr los mejores resultados posibles durante el cierre. (Westreicher, 2020).

- Desempeño

El desempeño se entiende como la acción de cumplir con una obligación, llevar a cabo una actividad o concentrarse en una tarea. Además, puede estar vinculado a la representación de un papel específico. (Pérez y Merino, 2021).

- Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño se refiere al proceso mediante el cual se analiza si una persona ha cumplido con los objetivos establecidos. Este enfoque se utiliza comúnmente en el entorno laboral para recompensar a aquellos empleados que han alcanzado las metas y para identificar a quienes necesitan mejorar su rendimiento. (Pérez y Merino, 2021).

- Gestión

La gestión se define como un conjunto de procedimientos y acciones que se implementan para alcanzar un objetivo específico. (Westreicher, 2020).

- Inicio

En esta etapa inicial, el gestor examina la idea y evalúa la viabilidad del proyecto. Es crucial ser realista y analizar detenidamente cada uno de los aspectos positivos y negativos. (Westreicher, 2020).

- Planificación

Se establecen los objetivos a corto y largo plazo después de completar la fase de análisis y estudio (Westreicher, 2020).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada. Según Escudero y Cortéz (2018), este tipo de investigación científica se caracteriza por enfocarse en los fines prácticos del conocimiento. El objetivo principal de este enfoque es desarrollar conocimientos técnicos que puedan aplicarse de manera inmediata para resolver una situación específica (p.19).

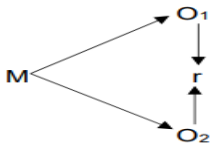
3.1.2. Nivel de investigación

El enfoque fue cuantitativo, ya que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de investigación utiliza la recolección de datos para probar hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadísticos. El objetivo es establecer patrones de comportamiento y validar teorías (p.37).

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y correlacional. Según Hernández et al. (2014), un diseño no experimental se caracteriza por no manipular deliberadamente las variables, sino que se observan los fenómenos en su entorno natural para su análisis. En cuanto al diseño transversal, los mismos autores señalan que implica la recolección de datos en un solo momento o punto en el tiempo (p.187).

Figura 1. Esquema de estudio.



Datos:

M: Muestra.

O1: Variable 1.

O2: Variable 2.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por el número total de trabajadores (32 colaboradores) del servicio de administración tributaria de la MPCP.

3.2.2. Muestra

La muestra de este estudio fue el total de colaboradores que fueron 32 de la sede de estudio. Se utilizó un muestreo por conglomerados, que es útil cuando no es práctico o posible establecer un marco de muestreo para una población objetivo dispersa geográficamente, y donde los costos de recopilación de datos son relativamente altos (Muguira, 2024).

3.3.1. Técnicas

En este estudio, se ha elegido el enfoque metodológico más adecuado, que incluye las técnicas de observación, encuestas y análisis documental. El principal instrumento de recolección de datos utilizado ha sido el cuestionario.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para la recolección de información, se utilizó el cuestionario. Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), este es "un formato escrito en forma de interrogatorio que permite obtener datos sobre las variables a investigar. Es un instrumento de investigación utilizado para recopilar información, y puede ser aplicado de manera presencial o indirecta" (p.41).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Como se indicó previamente, el cuestionario fue el instrumento seleccionado para medir ambas variables y fue validado a través del juicio de expertos. Para garantizar la fiabilidad de la investigación, se evaluaron aspectos como la pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

Después de asegurar la confiabilidad del cuestionario, se realizó una coordinación verbal con el alcalde y el Gerente Municipal de la entidad estudiada para obtener los permisos necesarios. Posteriormente, se gestionó una Carta ante la MPCP, solicitando la autorización para aplicar la encuesta al personal de la institución. Se coordinó con el jefe de Personal y todos los trabajadores, explicándoles que el cuestionario sería anónimo.

3.4. Tratamientos de los datos

El cuestionario se aplicará de manera física, con un total de 28 ítems: 16 destinados a la primera variable y 12 a la segunda, según la metodología descrita y aplicada. Posteriormente, las respuestas obtenidas

de cada encuestado se procesarán en Microsoft Excel para el cálculo de baremos, y esta información se exportará al software estadístico SPSS V.28 para su análisis.

CAPÍTULO IV

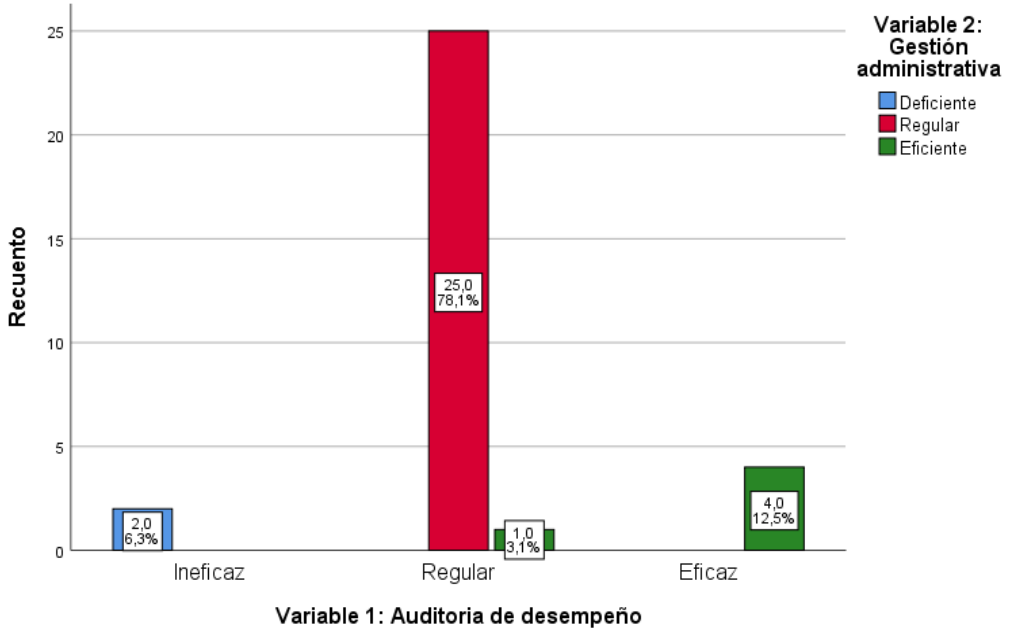
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y descripción

Tabla 2. *Auditoria de desempeño* Gestión administrativa.*

			Gestión administrativa.			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Auditoria de desempeño	Ineficaz	Recuento	2	0	0	2
		% del total	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	0	25	1	26
		% del total	0,0%	78,1%	3,1%	81,3%
	Eficaz	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%
Total		Recuento	2	25	5	32
		% del total	6,3%	78,1%	15,6%	100,0%

Figura 2. *Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Gestión administrativa.*



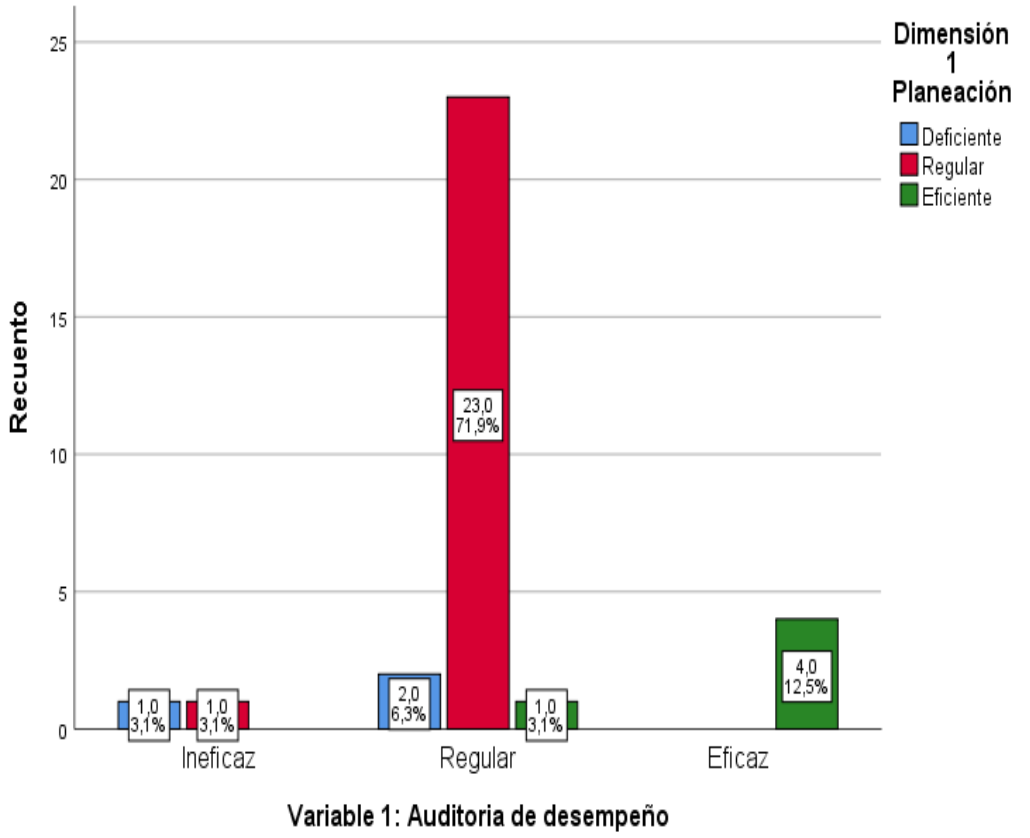
Descripción:

Luego del procesamiento de los datos, se logró determinar el objetivo general como la auditoría de desempeño se logra relacionar con la gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 78,1%.

Tabla 3. *Auditoria de desempeño* Planeación.*

			Planeación.			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Auditoria de desempeño	Ineficaz	Recuento	1	1	0	2
		% del total	3,1%	3,1%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	2	23	1	26
		% del total	6,3%	71,9%	3,1%	81,3%
	Eficaz	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%
Total		Recuento	3	24	5	32
		% del total	9,4%	75,0%	15,6%	100,0%

Figura 3. *Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Planeación.*



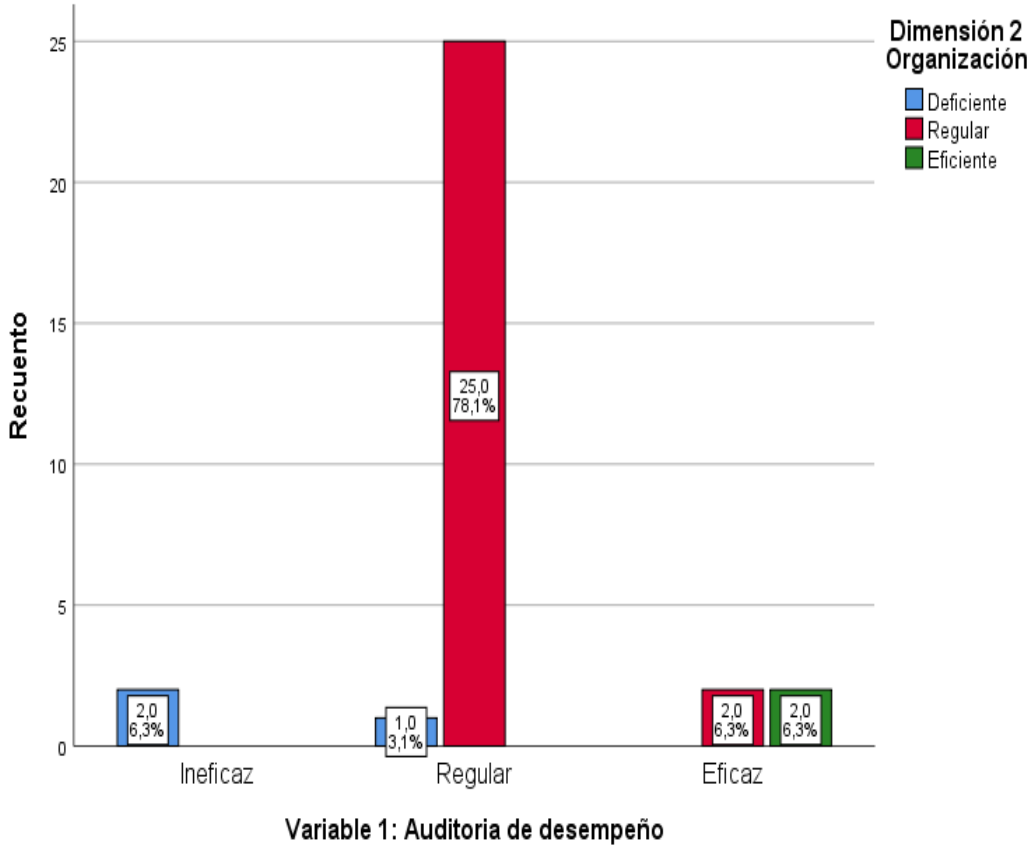
Descripción:

Luego del procesamiento de los datos, se logró determinar el objetivo específico 1 como la Auditoría de desempeño se logra relacionar con la Planeación en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 71,9%.

Tabla 4. *Auditoria de desempeño* Organización.*

			Organización.			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Auditoria de desempeño	Ineficaz	Recuento	2	0	0	2
		% del total	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	1	25	0	26
		% del total	3,1%	78,1%	0,0%	81,3%
	Eficaz	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	6,3%	6,3%	12,5%
Total		Recuento	3	27	2	32
		% del total	9,4%	84,4%	6,3%	100,0%

Figura 4. *Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Organización.*



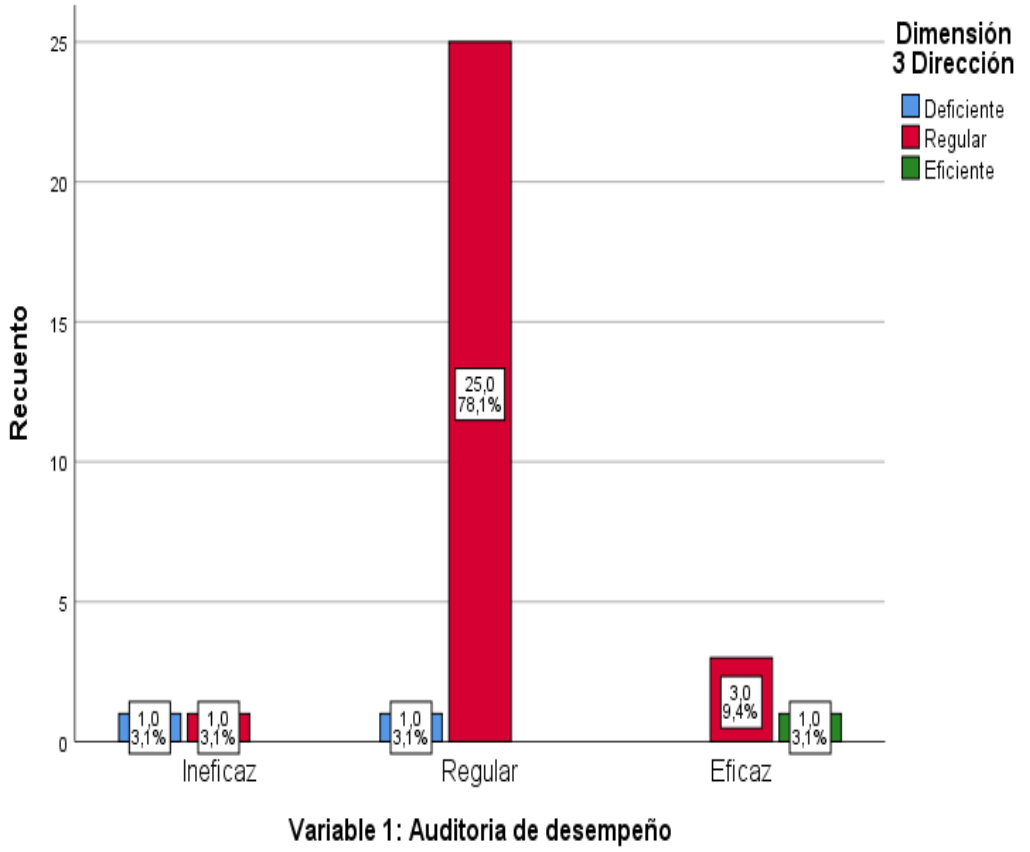
Descripción:

Luego del procesamiento de los datos, se logró determinar el objetivo específico 2 como la Auditoría de desempeño se logra relacionar con la Organización en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 78,1%.

Tabla 5. *Auditoria de desempeño* Dirección.*

			Dirección.			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Auditoria de desempeño	Ineficaz	Recuento	1	1	0	2
		% del total	3,1%	3,1%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	1	25	0	26
		% del total	3,1%	78,1%	0,0%	81,3%
	Eficaz	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	9,4%	3,1%	12,5%
Total		Recuento	2	29	1	32
		% del total	6,3%	90,6%	3,1%	100,0%

Figura 5. *Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Dirección.*



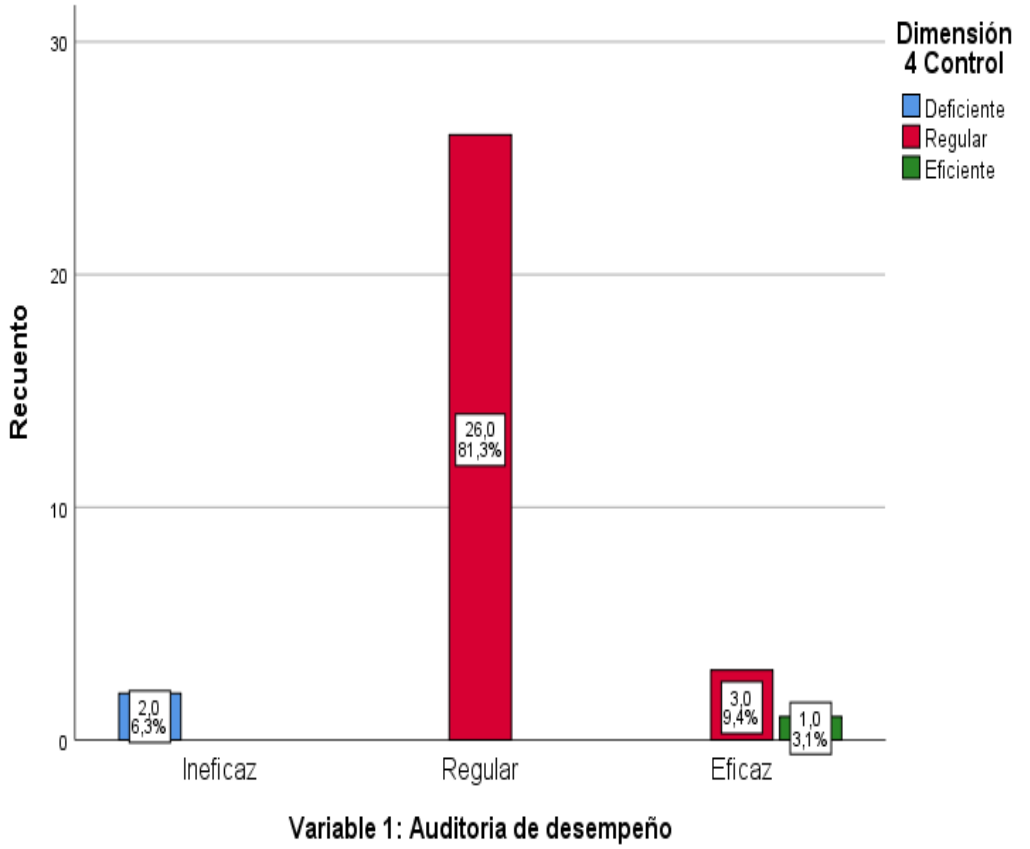
Descripción:

Luego del procesamiento de los datos, se logró determinar el objetivo específico 3 como la Auditoría de desempeño se logra relacionar con la Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 78,1%.

Tabla 6. *Auditoria de desempeño* Control.*

			Control.			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Auditoria de desempeño	Ineficaz	Recuento	2	0	0	2
		% del total	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	0	26	0	26
		% del total	0,0%	81,3%	0,0%	81,3%
	Eficaz	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	9,4%	3,1%	12,5%
Total		Recuento	2	29	1	32
		% del total	6,3%	90,6%	3,1%	100,0%

Figura 6. *Gráfico de barras de la Auditoria de desempeño* Control.*



Descripción:

Luego del procesamiento de los datos, se logró determinar el objetivo específico 4 como la Auditoría de desempeño se logra relacionar con la Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 81,3%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 7. *Prueba de Shapiro-Wilk*.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Planeación	,679	32	,000
Dimensión 2 Organización	,553	32	,000
Dimensión 3 Dirección	,417	32	,000
Dimensión 4 Control	,417	32	,000
Variable 1: Auditoria de desempeño	,597	32	,000

Descripción:

Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, con valores inferiores a 0.05, indican que los datos no siguen una distribución normal. Debido a esto, se ha optado por usar el coeficiente rho de Spearman para evaluar las hipótesis del estudio. Esta prueba no paramétrica es adecuada para analizar relaciones entre variables cuando los datos no son normales, garantizando así un análisis fiable y ajustado a la naturaleza de los datos.

4.3. Pruebas de hipótesis

Tabla 8. *Hipótesis general.*

			Gestión administrativa
Rho de Spearman	Auditoria de desempeño	Coeficiente de correlación	,920
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Descripción:

La prueba de esta hipótesis general resultó en un coeficiente Rho de 0.920, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis general, la Auditoría de desempeño se relaciona con la Gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la MPCP, 2023.

Tabla 9. *Correlación sobre la hipótesis especifica 1.*

			Planeación
Rho de Spearman	Auditoria de desempeño	Coeficiente de correlación	,731
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Descripción:

La prueba de esta hipótesis especifica 1 resultó en un coeficiente Rho de 0.731, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis especifica 1, la Auditoría de desempeño relaciona con la Planeación en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

Tabla 10. *Correlación de la hipótesis especifica 2.*

			Organización
Rho de Spearman	Auditoria de desempeño	Coeficiente de correlación	,744
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Descripción:

La prueba de esta hipótesis especifica 2 resultó en un coeficiente Rho de 0.744, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis especifica 2, la Auditoría de desempeño se relaciona con la Organización en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

Tabla 11. *Correlación de la hipótesis especifica 3.*

			Dirección
Rho de Spearman	Auditoria de desempeño	Coeficiente de correlación	,489
		Sig. (bilateral)	,005
		N	32

Descripción:

La prueba de esta hipótesis especifica 3 resultó en un coeficiente Rho de 0.489, que refleja una correlación positiva moderada entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.005, lo que confirma que la hipótesis especifica 3, la Auditoría de desempeño se relaciona con la Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

Tabla 12. *Correlación de la hipótesis especifica 4.*

			Control
Rho de Spearman	Auditoria de desempeño	Coeficiente de correlación	,720
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Descripción:

La prueba de esta hipótesis especifica 4 resultó en un coeficiente Rho de 0.720, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis especifica 4, la Auditoría de desempeño se relaciona con el Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

4.4. Discusión

Luego del procesamiento de los datos, se logró determinar el objetivo general como la auditoría de desempeño se logra relacionar con la gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 78,1%; también se logró determinar el objetivo específico 1 como la Auditoría de desempeño se logra relacionar con la Planeación en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel

regular con un 71,9%; también se logró determinar el objetivo específico 2 como la Auditoría de desempeño se logra relacionar con la Organización en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 78,1%; también se logró determinar el objetivo específico 3 como la Auditoría de desempeño se logra relacionar con la Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 78,1%; y por último se logró determinar el objetivo específico 4 como la Auditoría de desempeño se logra relacionar con el Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; en con un nivel regular con un 81,3%.

Los resultados se discutieron con los siguientes autores. Cedaño (2018), en su proyecto de investigación, los resultados de la auditoría se reflejan en el informe correspondiente, el cual emite un dictamen razonable. Se sugiere que las observaciones incluidas en el informe, que forman parte de la investigación, sean implementadas de inmediato para lograr la eficiencia, eficacia y economía esperadas; también Sánchez, Ordoñez y Hernández (2017), en su investigación *para la obtención de su título*, Los autores señalan que el valor de su investigación radica en proponer que la revisión y fiscalización del uso y destino de los recursos públicos autorizados se realice mediante la Auditoría al Desempeño. Esta auditoría debe evaluar los recursos a través de indicadores de eficiencia, eficacia, economía y calidad, basándose en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Además, sugieren que estos indicadores estén alineados con el Plan Nacional de Desarrollo vigente, tomando como núcleo el Presupuesto Basado en Resultados, la

Matriz de Indicadores de Resultados y la Matriz del Marco Lógico. Este enfoque promovería la aprobación adecuada de las cuentas públicas, reflejando un gobierno eficiente, eficaz y económico, con una rendición de cuentas adecuada y por último para Aro (2022), en su trabajo de tesis, en cuanto a los resultados mostraron que los funcionarios de la gerencia consideraron que la gestión administrativa oscila entre regular y buena, al igual que la auditoría de desempeño. A pesar de estas evaluaciones, la auditoría de desempeño sigue impactando la gestión administrativa, lo cual se confirma mediante el análisis estadístico Chi-cuadrado, que muestra una relación independiente entre ambas variables.

Para la prueba de esta hipótesis general resultó en un coeficiente Rho de 0.920, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis general, la Auditoría de desempeño se relaciona con la Gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; así mismo para la prueba de esta hipótesis especifica 1 resultó en un coeficiente Rho de 0.731, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis especifica 1, la Auditoría de desempeño relaciona con la Planeación en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; también para la prueba de esta hipótesis especifica 2 resultó en un coeficiente Rho de 0.744, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis especifica 2, la Auditoría de desempeño se relaciona con la

Organización en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; así mismo para la prueba de esta hipótesis especifica 3 resultó en un coeficiente Rho de 0.489, que refleja una correlación positiva moderada entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.005, lo que confirma que la hipótesis especifica 3, la Auditoría de desempeño se relaciona con la Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023; y por último la prueba de esta hipótesis especifica 4 resultó en un coeficiente Rho de 0.720, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis especifica 4, la Auditoría de desempeño se relaciona con el Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

Los resultados se discutieron con los siguientes autores. Moriano (2016), en su trabajo de investigación, Se identificaron como problemas principales la falta de evaluaciones y capacitaciones al personal, infraestructura inadecuada, ausencia de medidas para enfrentar riesgos, problemas en la definición de responsabilidades, y la inseguridad en la custodia de documentos. Para corregir estas deficiencias, se recomendaron varias acciones: llevar a cabo supervisiones periódicas para evitar la repetición de los errores detectados, implementar programas de capacitación y evaluación continua del personal, elaborar un Plan de Mitigación de Riesgos y actualizar el Manual de Funciones para facilitar el logro de los objetivos institucionales; también con los estudios de Carhuamaca y Dueñas (2022), en su tesis, El análisis de los datos permitió concluir que la auditoría de desempeño tiene una relación significativa con

la gestión administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Como recomendación, se sugirió a los funcionarios de la institución que se realice al menos una auditoría de desempeño anual. Esto ayudaría a identificar deficiencias dentro de la entidad y a proponer acciones correctivas que mejoren la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles administrativos; y por último también Illaccanqui (2022), en su tesis de para optar el grado contador, arrojó los siguientes resultados: el coeficiente r = 0.398 indica una relación entre la auditoría de desempeño y la gestión administrativa. Además, se encontró una relación entre la auditoría de desempeño y la planificación de la gestión administrativa con un coeficiente r = 0.227. También, la auditoría de desempeño mostró correlación con la organización de la gestión administrativa (r = 0.401), con la dirección (r = 0.356), y con el control de la gestión administrativa (r = 0.386). En conclusión, la auditoría de desempeño está relacionada con las áreas de programación, estructuración, dirección y supervisión de la gestión administrativa de la municipalidad.

CONCLUSIONES

-Primera: La prueba de esta hipótesis general resultó en un coeficiente Rho de 0.920, que refleja una correlación positiva alta entre las dos variables. Se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis general, la V1: Auditoría de desempeño se relaciona con la V2: Gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

-Segunda: La prueba de esta hipótesis especifica 1 resultó en un coeficiente Rho de 0.731, que refleja una correlación positiva alta. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis especifica 1, la V1: Auditoría de desempeño relaciona con la Dimensión 1 Planeación en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

-Tercera: La prueba de esta hipótesis especifica 2 resultó en un coeficiente Rho de 0.744, que refleja una correlación positiva alta. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis especifica 2, la V1: Auditoría de desempeño se relaciona con la Dimensión 2 Organización en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

-Cuarta: La prueba de esta hipótesis especifica 3 resultó en un coeficiente Rho de 0.489, que refleja una correlación positiva moderada. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.005, lo que confirma que la hipótesis especifica 3, la V1: Auditoría de desempeño se relaciona con la Dimensión 3 Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

-Quinta: La prueba de esta hipótesis especifica 4 resultó en un coeficiente Rho de 0.720, que refleja una correlación positiva alta. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000, lo que confirma que la hipótesis especifica 4, la V1: Auditoría

de desempeño se relaciona con la Dimensión 4 Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.

SUGERENCIAS

- Implementar programas de capacitación continua para los auditores y el personal administrativo sobre las mejores prácticas en auditoría de desempeño y gestión pública. Esto incluye formación en nuevas metodologías de auditoría, herramientas tecnológicas, y cambios en normativas y regulaciones.
- Establecer indicadores de desempeño específicos, medibles y relevantes para evaluar la eficacia de los procesos administrativos y los resultados de los servicios ofrecidos por la municipalidad. Estos indicadores deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la institución.
- Crear mecanismos que faciliten la participación ciudadana en el proceso de auditoría, como foros comunitarios, encuestas de satisfacción y acceso público a los informes de auditoría. También se pueden utilizar plataformas digitales para que los ciudadanos puedan reportar problemas y seguir el progreso de las auditorías.
- Desarrollar e implementar un sistema integral de monitoreo y evaluación que permita el seguimiento continuo de las recomendaciones de auditoría y la implementación de medidas correctivas. Este sistema debe incluir mecanismos para la revisión periódica de los resultados y la adaptación de estrategias según sea necesario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, J. L. (2009). Diccionario de auditoría gubernamental. Lima, Perú: Universidad Nacional San Martín de Porres.

Aro, D. M. (2022). *"AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, REGIÓN PUNO, PERIODOS 2019 – 2020"* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú). http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18761/Aro_Aro_Dania_Marilu.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Blandéz, R. (2014). Proceso administrativo. Estado de México: Edu Unid.

Carhuamaca, A. A. K. y Dueñas, R. I. (2022). *Auditoria de Desempeño y Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019* (Tesis de título profesional, Universidad Peruana de los andes, Huancayo-Perú). https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3884/T037-70150778-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, L. R. y Chura, A. (2021). *La auditoría de desempeño y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Kelluyo, 2020* (En su tesis de título, Universidad César Vallejo, Puno-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65239

Cedaño, J. M. (2018). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, POR EL PERIODO 2016.* (Tesis de obtención, Escuela superior politécnica de Chimborazo, Orellana-Ecuador).

http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/12982/1/72T01218.pdf

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: McGraw - Hill / Interamericana Editores SA.

Contraloría General de la República. (2016). Auditoria de desempeño y manual de auditoria de desempeño. Lima.

Contraloría General de la República. (2016). Auditoria de desempeño y manual de auditoria de desempeño. Lima.

Escudero, C. L., & Cortéz , L. A. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica (1.ª ed.). Machala, Ecuador: UTMACH.

Fuentes, B. (2014). Auditoría de desempeño. México: UNAM.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Herrador, C. (2012). Auditoria de desempeño. Madrid: Tirant Lo Blanch.

Illaccanqui, M. B. (2022). *La auditoría de desempeño y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho 2021* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104669/Illaccanqui_BMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. México: McGraw Hill Educación.

La Rosa, D. K. (2021). *LA AUDITORIA DE DESEMPEÑO Y SU RELACION CON LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUACHO 2020* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose

Faustino Sanchez Carrion, Huacho-Perú). https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7472/TESIS%20LA%20ROSA%20MORA%20FINAL%20VB.%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Louffat, E. (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo (4.ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Universidad ESAN.

Louffat, E. (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo (4.ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Universidad ESAN.

Moriano, S. S. (2016). *AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA MEDARDO ÁNGEL SILVA, DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, DEL PERÍODO 2015.* (Tesis de pregrado, Escuela superior politécnica de Chimborazo, Orellana-Ecuador). http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/12486/1/72T00889.pdf

Muguira, A. (2024). Muestreo por conglomerados: Un tipo de muestreo probabilístico. *QuestionPro.* https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conglomerados/

Organización Internacional de Entidades de Fiscalización Superior (INTOSAI). (2013). Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño. Vienna, Austria: Comité de Normas Profesionales de la INTOSAI. Obtenido de https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/ISSAI-300-Principios-de-la-Auditoria-de-Desempeno.pdf

Pérez, J. y Merino, M (2021). Desempeño. *Qué es, definición y concepto.* Disponible en https://definicion.de/desempeno/

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (1.ª ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Sánchez, S., Ordoñez, S. G. y Hernández, G. (2017). LA AUDITORIA AL DESEMPEÑO: UN MEDIO PARA LA FISCALIZACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*. Año 4, Número 7. https://www.uv.mx/iic/files/2018/01/horizontes_07_art04.pdf

Westreicher, G. (2020). Gestión. *Economipedia.com.* https://economipedia.com/definiciones/gestion.html

Yetano, A. y Castillejos, B. I. (2018). Auditorías de desempeño en América Latina ¿Mejoran la confianza en los gobiernos?. *Public Administration, European Accounting Review, Environment and Planning C: Government and Policy y Public Performance and Management Review.* volumen xxviii, núm. 2, segundo semestre de 2019-Gran Via núm. 2, 50.005, Zaragoza, España. https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v28n2/1405-1079-gpp-28-02-407.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para recolectar los datos

PRIMER CUESTIONARIO PARA MEDIR LA AUDITORIA DE DESEMPEÑO

Estimado trabajador le entrego este cuestionario que permitirá extraer información sobre la variable 1. Los ítems serán medidos mediante las siguientes escalas de likert:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficacia						
01	¿cómo trabajador ha cumplido la cantidad de objetivos establecidos en su área?					
02	¿Usted como trabajador a alcanzado el número de metas que se propuso?					
03	¿La municipalidad logró el porcentaje de atención a familias en los programas sociales?					
04	¿El porcentaje de proyectos logrados coincide con las expectativas establecidas por la municipalidad?					
Dimensión 2: Eficacia		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	¿El grado de gobierno eficiente actual cumple con las expectativas establecida de su área de trabajo?					
06	¿Se ha mantenido constante el número de inspecciones desde el último informe mensual?					
07	¿El registro de inventarios ha sido revisado y verificado por el encargado de su área?					
08	¿Consideras que el grado de eficiencia en la prestación de servicios ha mejorado en el último año?					
Dimensión 3: Economía		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	¿El porcentaje de ingresos propios cumple con las expectativas que la municipalidad asigno en su área?					
10	- La municipalidad hace Gasto eficiente en proyectos de infraestructura					
11	¿Usted considera que los gatos eficientes en proyectos productivos son importantes?					
12	¿Usted percibe que el porcentaje de ejecución del presupuesto asignado por la municipalidad a aumentado?					
Dimensión 4: Calidad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	Usted cree que El grado de satisfacción de la población ha mejorado					
14	¿El nivel de selección de proveedores de servicio es adecuado para las necesidades operativas?					
15	¿Usted Consideras que el nivel de ejecutores de obra es consistente con los estándares de la empresa?					
16	¿El grado actual de apoyo cumple con las expectativas establecida por la municipalidad?					

SEGUNDO CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado trabajador le entrego este cuestionario que permitirá extraer información sobre la variable 2. Los ítems serán medidos mediante las siguientes escalas de likert:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión 1: Planeación						
01	¿Usted percibe que el cumplimiento del plan estratégico institucional ha mejorado?					
02	¿El personal demuestra un alto grado de conocimiento en el uso de los instrumentos de gestión?					
03	¿El grado actual de toma de decisiones cumple con todas sus expectativas?					
04	¿El grado de asignación de recursos es adecuado para optimizar la eficacia en una ejecución?					
Dimensión 2: Organización		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	¿Estás informado sobre los cambios recientes en el organigrama de la organización?					
06	¿Consideras que tener acceso al manual de organización y funciones es una herramienta útil para el desempeño de tus responsabilidades?					
07	¿Has notado una mejora en la coordinación entre las distintas área y unidades?					
08	Considera que el Nivel de organización de actividades programadas ha sido eficiente					
Dimensión 3: Dirección		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	¿Usted considera que el Nivel de liderazgo de gerencia municipal es buena?					
10	¿Usted como trabajador cree que la Eficiencia de trabajo en equipo Es un punto muy importante?					
11	¿evalúas de buena manera el grado de toma de decisiones?					
12	Para la municipalidad es importante el grado de motivación para sus trabajadores					

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General -¿Cómo afecta la calidad de servicios a la planeación estratégica de los trabajadores del área de recaudación tributaria de la MPCP, 2023?	Objetivo General -Determinar como la auditoría de desempeño se logra relacionar con la gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MCP, 2023.	Hipótesis General -La Auditoría de desempeño se relaciona con la Gestión administrativa en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.	Auditoria de desempeño.	Eficacia	- Cantidad de objetivos alcanzados - Numero de metas cumplidas - Proporción de familias beneficiadas en programas sociales. - Porcentaje de proyectos ejecutados con éxito	Población La población estuvo conformada por el número total de trabajadores del servicio de administración tributaria de la MPCP, 2023. Muestra Fue un muestreo por conglomera. Tipo Aplicada Nivel Cuantitativo Diseño Transversal y correlacional Técnicas La encuesta Instrumento El cuestionario
				Eficiencia	- Nivel de eficiencia del gobierno - Cantidad de inspecciones realizadas a establecimientos - Registro de inventarios - Grado de eficiencia de prestación de servicios	
				Economía	- Porcentaje de ingresos propios - Eficiencia en el gasto destinado a proyectos de infraestructura. - Eficiencia en el gasto dirigido a proyectos productivos. - Porcentaje de cumplimiento del presupuesto asignado	
				Calidad	- Grado de Satisfacción de la población - Nivel de selección de proveedores de servicio - Nivel de ejecutores de obra -Grado de apoyo a la mejora continua de procesos	
Problema especifico - ¿La Auditoría de desempeño se logra relacionar con la Planeación en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023? - ¿La Auditoría de desempeño se relaciona con la Organización en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023? - ¿La Auditoría de desempeño se relaciona con la Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023? - ¿La Auditoría de desempeño se relaciona con el Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023?	Objetivo específico - Identificar cómo la Auditoría de desempeño se relaciona con la Planeación en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023. - Identificar cómo la Auditoría de desempeño se relaciona con la Organización en la gerencia de administración tributaria de la MPCP, 2023. - Identificar cómo la Auditoría de desempeño se relaciona con la Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023. - Identificar cómo la Auditoría de desempeño se relaciona con el Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.	Hipótesis Especificas - La Auditoría de desempeño relaciona con la Planeación en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023. - La Auditoría de desempeño se relaciona con la Organización en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023. - La Auditoría de desempeño se relaciona con la Dirección en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023. - La Auditoría de desempeño se relaciona con el Control en la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP, 2023.	Gestión administrativa.	Planeación	- Ejecución del plan estratégico institucional - Nivel de conocimiento sobre los instrumentos de gestión - Grado de Toma de decisiones - Grado de asignación de los recursos necesarios	
				Organización	- Conocimiento del organigrama - Conocimiento de manual de organización y funciones - Grado de coordinación entre áreas y unidades - Grado de organización en las actividades programadas	
				Dirección	- Grado de liderazgo de la gerencia municipal - Eficiencia en el trabajo en equipo - Grado de toma de decisiones - Grado de estrategias de motivación	
				Control	- Eficiencia de control previo - Grado de monitoreo de desempeño laboral - Grado de control de materiales - Grado de implementación de acción correctiva	