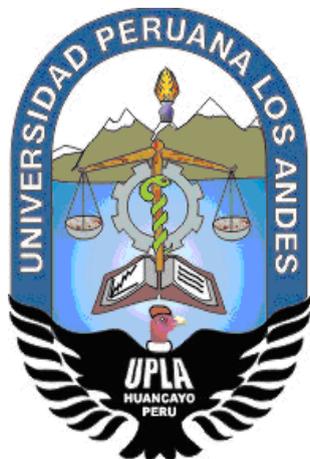


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**Auditoria de Desempeño y Gestión Administrativa en el Hospital
Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019**

Para Optar : Título Profesional de Contador Publico

Autores : Bach. Carhuamaca Anccasi Astrid Kattyhuska
: Bach. Dueñas Mora Rosa Isabel

Asesor : Dr. Adauto Ávila Armando Juan

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 30.01.2021 – 29.01.2022

Huancayo – Perú
2022.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS

“Auditoria de Desempeño y Gestión Administrativa en el Hospital
Daniel Alcides Carrion de Huancayo - 2019”.

PRESENTADO POR:

Bach. Astrid Kattyhuska Carhuamaca Ancasi
Bach. Rosa Isabel Dueñas Mora

**PARA OPTAR EL TITULO DE:
CONTADOR PÚBLICO**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Aprobado por los Siguietes Jurados:

PRESIDENTE : -----

PRIMER
MIEMBRO : -----

SEGUNDO
MIEMBRO : -----

TERCER
MIEMBRO : -----

Huancayo, 10 de Marzo de 2021

2021

ASESOR:

DR. JUAN ARMANDO ADAUTO ÁVILA

DEDICATORIA

Agradezco a mis padres por su ejemplo de lucha y sacrificio que supieron darme sabios consejos y apoyarme en mis decisiones, a toda mi bella familia por brindarme su apoyo moral que permitió cumplir uno de mis anhelados sueños.

Astrid

DEDICATORIA

Agradezco a mi padre por ser el motor de mis metas, a mi madre su gran amor y ser motivadora incansable que supo apoyarme siempre, a mis hermanos por brindarme sus sanos consejos para lograr mis objetivos de ser una buen profesional al servicio del país.

Rosa

AGRADECIMIENTO

A los profesores que con tanta experiencia nos brindaros sus sabias enseñanzas, a nuestro asesor Dr. Juan Aauto Ávila, por guiarnos en el desarrollo del trabajo y a los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, con las cuales hemos interactuado constantemente en relación a la información proporcionada que nos ha permitido concluir con el trabajo de investigación.

Astrid y Rosa.

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Contenido..... | vi |
| Contenido de tablas..... | ix |
| Contenido de figuras..... | x |
| Resumen..... | xi |
| Abstract..... | xii |
| Introducción..... | xiii |
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 15 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA..... | 15 |
| 1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 15 |
| 1.2.1. Delimitación Espacial..... | 17 |
| 1.2.2. Delimitación Temporal..... | 17 |
| 1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática..... | 17 |
| 1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 18 |
| 1.3.1. Problema General..... | 18 |
| 1.3.2. Problemas Específicos..... | 18 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 18 |
| 1.4.1. Justificación Social..... | 18 |
| 1.4.2. Justificación Teórica..... | 19 |
| 1.4.3. Justificación Metodológica..... | 19 |
| 1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 19 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 19 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 20 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEORICO..... | 21 |
| 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO..... | 21 |
| 2.1.1. Ámbito Internacional..... | 21 |
| 2.1.2. Ámbito Nacional..... | 25 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS..... | 28 |
| 2.2.1. Variable 1. Auditoria de Desempeño..... | 28 |

| | |
|---|----|
| 2.2.2. Variable 2. Gestión Administrativa..... | 37 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL | 43 |
| 2.3.1. Variables..... | 43 |
| 2.3.1. Dimensiones..... | 44 |
| CAPÍTULO III. HIPÓTESIS | 47 |
| 3.1. HIPÓTESIS GENERAL | 47 |
| 3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | 47 |
| 3.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN | 47 |
| 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... | 48 |
| CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA | 51 |
| 4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | 51 |
| 4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 51 |
| 4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN | 51 |
| 4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 52 |
| 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 53 |
| 4.5.1. Población..... | 53 |
| 4.5.2. Muestra..... | 54 |
| 4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 54 |
| 4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos..... | 54 |
| 4.6.2. Instrumento de Recolección de Datos..... | 55 |
| 4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 55 |
| 4.7.1. Técnicas de Procesamiento de Datos..... | 55 |
| 4.7.2. Técnicas de Análisis de Datos..... | 55 |
| 4.7.3. Confiabilidad y Validez del Instrumento..... | 56 |
| 4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 57 |
| CAPÍTULO V. RESULTADOS | 59 |
| 5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS | 59 |
| 5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS..... | 83 |
| 5.2.1. Hipótesis General..... | 83 |
| 5.2.2. Primera Hipótesis Especifica..... | 85 |
| 5.2.3. Segunda Hipótesis Especifica..... | 87 |
| 5.2.4. Tercera Hipótesis Especifica..... | 89 |
| 5.2.5. Cuarta Hipótesis Especifica..... | 91 |
| 5.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 93 |

| | |
|--|-----|
| CONCLUSIONES | 97 |
| RECOMENDACIONES | 99 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 101 |
| ANEXOS | 105 |
| Aspectos importantes en la demostracion de las hipótesis. | 106 |
| Anexo 01. Matriz de consistencia..... | 112 |
| Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables..... | 113 |
| Anexo 03. Matriz de operacionalización del instrumento..... | 115 |
| Anexo 04. Instrumento de investigación | 117 |
| Anexo 05. Confiabilidad y validez del Instrumento | 119 |
| Anexo 06. Data del procesamiento de datos | 121 |
| Anexo 07. Consentimiento informado..... | 125 |
| Anexo 08. Fotos de la aplicación del instrumento..... | 126 |

CONTENIDO DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variable | 49 |
| Tabla 2 Operacionalización de variables | 50 |
| Tabla 3 Población | 53 |
| Tabla 4 Plan de actividades..... | 59 |
| Tabla 5 Cumplimiento de metas | 60 |
| Tabla 6 Cumplimiento de objetivos..... | 61 |
| Tabla 7 Producción de servicios | 62 |
| Tabla 8 Estrategiass | 63 |
| Tabla 9 Insumos utilizados | 64 |
| Tabla 10 Capacidad de administrar los recursos financieros..... | 65 |
| Tabla 11 Oportunidad | 66 |
| Tabla 12 Características técnicas | 67 |
| Tabla 13 Término de exactitud | 68 |
| Tabla 14 Continuidad en entrega de servicios | 69 |
| Tabla 15 Satisfacción del usuario..... | 70 |
| Tabla 16 Propósitos y objetivos..... | 71 |
| Tabla 17 Políticas institucionales..... | 72 |
| Tabla 18 Programas y presupuestos..... | 73 |
| Tabla 19 Procedimientos..... | 74 |
| Tabla 20 Jerarquización | 75 |
| Tabla 21 Descripción de funciones..... | 76 |
| Tabla 22 Coordinación..... | 77 |
| Tabla 23 Toma de decisiones..... | 78 |
| Tabla 24 Integración y motivación | 79 |
| Tabla 25 Comunicación y supervisión..... | 80 |
| Tabla 26 Establecimiento de estándares | 81 |
| Tabla 27 Corrección y retroalimentación..... | 82 |

CONTENIDO DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Plan de actividades | 59 |
| Figura 2 Cumplimiento de metas | 60 |
| Figura 3 Cumplimiento de objetivos..... | 61 |
| Figura 4 Producción de servicios | 62 |
| Figura 5 Estrategias..... | 63 |
| Figura 6 Insumos utilizados | 64 |
| Figura 7 Capacidad de administrar los recursos financieros | 65 |
| Figura 8 Oportunidad..... | 66 |
| Figura 9 Características técnicas..... | 67 |
| Figura 10 Término de exactitud..... | 68 |
| Figura 11 Continuidad en entrega de servicios..... | 69 |
| Figura 12 Satisfacción del usuario | 70 |
| Figura 13 Pronósticos y objetivos..... | 71 |
| Figura 14 Estrategias y políticas | 72 |
| Figura 15 Programas y presupuestos | 73 |
| Figura 16 Procedimientos | 74 |
| Figura 17 Jerarquización..... | 75 |
| Figura 18 Descripción de funciones | 76 |
| Figura 19 Coordinación | 77 |
| Figura 20 Toma de decisiones | 80 |
| Figura 21 Integración y motivación..... | 81 |
| Figura 22 Comunicación y supervisión | 82 |
| Figura 23 Establecimiento de estándares | 83 |
| Figura 24 Corrección y retroalimentación | 82 |

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la provincia de Huancayo, cuyo título “*Auditoria de Desempeño y Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019*”; el estudio se refirió a la importancia que tiene la auditoria de desempeño específicamente en lo que concierne a la oficina ejecutiva de administración del mencionado hospital; que ha permitido esbozar la preguntas. ¿Cuál es la relación que existe entre la Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?, planteando como objetivo determinar la relación que existe entre la Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2019.

Metodológicamente el trabajo investigativo se abordó desde la perspectiva del método inductivo y deductivo, tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, descriptivo-correlacional, población 65 personas de las cuales se tomó una muestra censal y para determinar la validez y confiabilidad del instrumento se encuestó a los trabajadores de la entidad, formada por un cuestionario de 24 preguntas que permitió obtener los resultados y finalmente se interpretó los datos.

Finalmente, el procesamiento de datos ha permitido concluir que la auditoria de desempeño se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo; logrando recomendar a los funcionarios de dicha entidad, que se programe por lo menos una vez al año la realización de una auditoria de desempeño a fin de conocer las deficiencias incurridas en la entidad y proponer medidas correctivas para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles.

Palabra clave: Auditoria de desempeño y Gestión administrativa.

ABSTRACT

This research was carried out in the province of Huancayo, whose title "Performance Audit and Administrative Management at the Daniel Alcides Carrión de Huancayo Hospital - 2019"; The study referred to the importance of performance auditing specifically regarding the executive office of administration of the mentioned hospital. Which led to raising the question. What is the relationship that exists between the Performance Audit and Administrative Management at the Daniel Alcides Carrión de Huancayo Hospital - 2019? The objective of which was to determine the relationship between the Performance Audit and Administrative Management at the Daniel Alcides Hospital Carrión de Huancayo, 2019.

Methodologically, the investigative work was approached from the perspective of the scientific method, applied type, descriptive-correlational level, non-experimental, descriptive-correlational design, with a population of 65 workers from which a census sample was taken and to determine the validity and Reliability of the instrument, the entity's workers were surveyed, consisting of a questionnaire of 24 questions that was processed and tabulated with the statistics that allowed obtaining the results and interpretation of the data.

Finally, data processing has allowed the conclusion that the performance audit is significantly related to the administrative management of the Daniel Alcides Carrión de Huancayo Hospital; managing to recommend to the officials of said entity that a performance audit be scheduled at least once a year in order to know the deficiencies incurred in the entity and propose corrective measures to improve the efficiency, effectiveness and effectiveness of the controls.

Keyword: Performance Audit and Administrative Management.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que planteó como objetivo principal establecer la relación que existe entre la Auditoría de Desempeño y la Gestión Administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión, año 2019, considerando que la investigación se desarrolla con el propósito de resaltar la relevancia que tiene la auditoría de desempeño en toda organización específicamente en lo que concierne a la Oficina Ejecutiva de Administración del mencionado hospital.

En consecuencia, el principal objetivo que se persigue con la investigación es evaluar de manera imparcial el grado de eficiencia, eficacia, economía y calidad de los procesos y actividades de la administración, dado que la auditoría de desempeño es un instrumento de control que contribuye a encontrar debilidades y analizar las disposiciones protegidas en los diversos niveles jerárquicos en base a los objetivos, políticas y planes con el fin de plantear la conclusión y recomendar mejoras de la gestión del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.

El aspecto metodológico de investigación se ha utilizado el método general, de tipo aplicativo, nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental descriptivo correlacional, población de 65 trabajadores, con muestra censal, se utilizó la encuesta y el cuestionario que ha constado 24 preguntas que se aplicó a los trabajadores del hospital, la misma que se ha sistematizado y calculado con la estadística para contrastar las hipótesis y formular las conclusiones y recomendaciones.

Posteriormente, la investigación está comprendida en cinco capítulos, de los cuales podemos mencionar el contenido de la siguiente manera:

Capítulo I, incluye la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema,

formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

El capítulo II, contiene el marco teórico de la investigación: Antecedentes de estudio, bases teóricas o científicas y marco conceptual.

El capítulo III, incluye las hipótesis de investigación, las variables, definición conceptual y operacionalización de variables.

El capítulo IV, contiene la metodología de investigación: Método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

El capítulo V, contiene los resultados, la descripción de resultados y el contraste de hipótesis; así como el análisis y discusión de resultados.

Presento las conclusiones y las recomendaciones como sugerencias, la bibliografía y anexos.

Astrid y Rosa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Actualmente en el entorno tecnológico y competitivo donde día a día se crean nuevas expectativas y exigencias por parte del público al momento de recibir un servicio; por tal motivo las entidades frecuentemente buscan la mejora de sus procesos y actividades para así brindar mejor calidad de servicio. También, es de conocimiento que las entidades públicas del Estado se administran con presupuestos anuales, como herramientas de dirección y gestión; toda vez que se formulan, aprueban y ejecutan de acuerdo a las normas vigentes concordantes con los planes, programas, estrategias, procedimientos, normas, etc.

Como diagnóstico tenemos que el Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, es una entidad pública que brinda servicios de salud y desarrolla actividades de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación en salud a la población en general; en la que administran el talento humano, económico, financieros y presupuestal para el cumplimiento de la misión, visión y metas institucionales; cuyo objetivo primordial de la entidad es mejorar consecutivamente la aptitud, producción, eficiencia y eficacia en la atención a al usuario y el desarrollo de sus actividades; con el propósito de fortalecer sus capacidades técnicas, administrativas y generar una cultura de control con valores y buenas actitudes.

Tambien es importante resaltar que la auditoría de desempeño es la base fundamental en las organizaciones públicas y privadas, porque permite verificar con claridad la relación que tiene

el grado de eficacia y la planeación, el grado de eficiencia y la organización, el grado a economía y la dirección en la calidad de servicios que presta y el control respectivo; en consecuencia, es necesario que los directivos de las áreas administrativas y operativas realicen evaluaciones y controles frecuentes a los procesos y actividades como función propia del cargo que desempeñan con el propósito de conocer situaciones reales de la gestión administrativa.

El deficiente ejercicio de sus funciones del personal de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Daniel Alcides Carrión, es parte de los síntomas de la gestión administrativa; por cuanto la situación no es ajena a las debilidades del mal servicio que presta como entidad pública, ya que gran mayoría de los trabajadores no cumplen a cabalidad sus funciones inherentes al cargo establecidos en el reglamento de organización y funciones aprobado el 2008 y el manual de organización y funciones que data del año 2002 que no se difundieron al personal, y los peor es que no cuentan con el manual de procedimientos administrativos, que trae como consecuencia el proceso lento de las gestiones que ejerce el mencionado hospital por diversos factores que se deriva de la mala gestión administrativa, debido a la insuficiente capacidad operativa con un nivel de instrucción de acuerdo a las funciones que presta la entidad, dado que gran mayoría de los trabajadores incumplen el perfil profesional para el desempeño de cargos administrativos en los diferentes servicios operativos y administrativos que influye en la baja calidad en la prestación de servicios, no hay un buen clima organizacional y la reducida libertad que tienen en la toma de decisiones para solucionar los problemas que en gran mayoría ha limitado el cumplimiento de sus metas institucionales.

El caso del Hospital Daniel Alcides Carrión, la auditoria de desempeño nace de un requerimiento de analizar las disposiciones de diversos niveles: Jerarquización, metas, políticas, planes, presupuesto, canal de información, sistemas de información, administración y operaciones, entre otros; que se origina porque los funcionarios y trabajadores del hospital no

cumplen a cabalidad sus funciones porque inobservaron la normativa vigente y reglamentarias. Pronóstico, ¿Qué ocurriría si la situación continua?, de mantenerse igual la situación sobre los problemas descritos de la gestión administrativa se verá limitada y no alcanzara la gestión óptima y eficaz de acuerdo a los objetivos y metas propuestas que afectará de manera significativa a la entidad que reflejara en el incumplimiento de los objetivos, metas, misión y visión institucional.

Por tanto, en el control de pronóstico existen distintas alternativas como propuesta de optimizar la gestión administrativa es indispensable que la oficina de control interno promueva la aplicación de una auditoria de desempeño para que la alta dirección comprenda de qué manera se cumplen los objetivos institucionales y cómo se emplean los recursos en todas las áreas administrativas del hospital, y conozca el resultado del diagnóstico de la situación y las verdaderas causas y efectos de los problemas con fines de elaborar el informe de auditoría.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Delimitación Espacial

La presente investigación se ha desarrollado en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Junín.

1.2.2 Delimitación Temporal

El estudio de investigación comprendió el 2019.

1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática

la presente investigación tiene un extenso y variada información que ha permitido realizar el análisis de auditoria de desempeño que constituye un análisis minucioso, metódico e imparcial de la administración de un ente que establece la eficacia, eficiencia y economía

que contribuye el buen uso de los recursos y proponer recomendaciones; mientras que la gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos de dirigir el control sobre el uso de los recursos de la entidad, cuyo fin es alcanzar los objetivos institucionales.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General.

¿Cuál es la relación que existe entre la Auditoría de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?

1.3.2. Problemas Específicos.

1. ¿Qué relación existe entre el Grado de eficacia y la Planeación en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?
2. ¿Qué relación existe entre el Grado de eficiencia y la Organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?
3. ¿Qué relación existe entre el Grado de economía y la Dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?
4. ¿Qué relación existe entre la Calidad de servicios y el Control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Social.

El estudio se justificó porque el trabajo servirá de guía para que los funcionarios y trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, promuevan sus planes y proyectos la realización de una auditoría de desempeño que evaluara la eficacia de los sistemas administrativos, la eficiencia de las operaciones y la efectividad de los controles

internos que mucho depende de una buena articulación entre las diversas áreas laborales que conllevará a mejorar la gestión administrativa de la entidad para el beneficio de la población de Huancayo que repercutirá en la calidad del servicio que presta a la sociedad.

1.4.1. Justificación Teórica.

El estudio ha permitido fortalecer las preparaciones del estudio que radica en que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, una vez concluida los trabajos podrán incorporarse la aplicación de los enfoques teóricos que servirá como antecedente para llevar a cabo futuras investigaciones del caso; por cuanto permitirá mejorar los enfoques de la auditoria de desempeño como análisis metódico, ordenado e imparcial de la dirección de una entidad, y la gestión administrativa como mecanismo de control sobre el uso adecuado de los recursos.

1.4.3. Justificación Metodológica.

La presente investigación se desarrolló empleando la metodología como parte fundamental del estudio, según el análisis de la problemática orientada en la auditoria de desempeño y la gestión administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Por cuanto, el método se refiere a aplicar las herramientas metodológicas de la investigación para recopilar información objetiva, analizar los datos y contrastar las hipótesis de la investigación y obtener los resultados y la medición de las variables de estudio.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos.

1. Establecer la relación que existe entre el Grado de eficacia y la Planeación en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.
2. Establecer la relación que existe entre el Grado de eficiencia y la Organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.
3. Establecer la relación que existe entre el Grado de economía y la Dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.
4. Establecer la relación que existe entre la Calidad de servicios y el Control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En la presente investigación, se ha realizado revisión de tesis nacionales e internacionales para ortalecer los antecedentes de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, tales como:

Ámbito Internacional

Choez, D. (2017), en la investigación denominada. “*Auditoria de desempeño a los procesos contables y su presentación en los estados financieros en la empresa Tecno fluido S.A. 2015*”, para a optar el Título Profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil – Ecuador.

Resalta la necesidad de realizar una auditoría de desempeño a las situaciones contables y plantea como objetivo general, realizar una auditoría de desempeño al proceso contable de la empresa Tecno fluido S.A., con el propósito de corroborar su repercusión en la exposición razonable y confiable de la situación financiera de la empresa. En la metodología se ha utilizado el diseño descriptivo y la muestra de 30 trabajadores, la técnica es la encuesta, entrevista y análisis documental y el cuestionario, de tipo básico y el nivel descriptivo, se ha empleado la estadística para probar las hipótesis. Finalmente se ha podido concluir que los reportes presentados en los estados financieros de Tecno fluido S.A., son reflexivos, estableciéndose una diferencias en la cuenta de inventarios y propiedad y equipos no es

significativa, dado que no suministra argumento real y pertinente para una adecuada toma de decisiones, y deben realizarse los ajustes y las reclasificaciones correspondientes para sincerar los estados financieros.

Carrasco, A. (2017), en su tesis denominada: “*Guía de auditoria de desempeño para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo, Ecuador*”, para obtener el Título Profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Regional Autónoma de los Andes - Babahoyo, Ecuador.

Sostiene que el estudio se orienta a promover el fortalecimiento del ejercicio de la auditoria de desempeño para detectar la problemática que se presenta en la empresa; plantea como objetivo programar las pautas de auditoria para dicha empresa de servicios nacional de eliminación, ha logrado implementar los procesos de evaluación y proponer recomendaciones para mejorar la gestión empresarial. En la metodología, se ha considerado la modalidad mixta, descriptiva, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, se aplicó la entrevista y la revisión bibliográficas, la población y la muestra son 55 trabajadores de la empresa; concluyendo que la revisión de la bibliografía ha permitido mejorar la perspectiva de la auditoria de desempeño que ayuda a optimizar los procedimientos, que altera la gestión de la empresa, los datos que se ha tomado de referencia establece el requerimiento de monitoreo permanente y control que se sustenta en la empresa de Babahoyo, cuya proposición es una pauta de auditoria de desempeño para su aplicación.

Coque, D. (2016), en su tesis denominada. “*La Gestión Administrativa y su Impacto en la Rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la Ciudad de Ambato*”. Previo a obtener el Grado de Maestro en Administración Financiera y Comercio Internacional. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Menciona que la gestión administrativa es de vital importancia en el mundo de los negocios,

por cuanto la investigación tiene como objetivo organizar, coordinar y controlar los recursos presentados en una empresa en marcha con el propósito de lograr objetivos planteados al iniciar la vida económica y comercial; con diseño correlacional transeccional, con una muestra de 60 personas que se aplicó para verificar que los trabajadores de la empresa se encuentran satisfechos o se encuentran insatisfechos con el tratamiento, el motivo y relevancia que se debe proporcionar de parte de los funcionarios de la empresa. Habiendo concluido que no existe una buena gestión administrativa que enfrentan las empresas como parte de sus actividades cotidianas; así como se ve la existencia de una bajísima renta afectada por una deficiente gestión administrativa; considerando que en las empresas no efectuaron pruebas de gestión administrativa que ayude a dicha empresa a optimizar sus ventas y aumentar su rentabilidad; toda vez que la empresa no advierte una efectiva organización, ni planeación de sus acciones de control efectuada en los procesos de la organización

Martínez, J. (2016), en su tesis denominada. *“Modelo de Gestión Administrativa Basada en la Optimización de las Necesidades Operativas de Fondos: El Caso de las Empresas Farmacéuticas en España”*, para obtener el Grado de doctor en la Universidad Complutense de Madrid – España.

Señala que es necesario gestionar una adecuada administración que se basa en la optimización de las necesidades operativas de fondos que genera el ciclo de explotación de la empresa, para ello se ha planteado como objetivo edificar un enfoque de gestión administrativa que permitirá simular las alternativas de mejorar la gestión de aquellas necesidades operativas de fondos y su influencia en la acertada toma de decisiones por parte de la dirección de las empresas farmacéuticas, con la finalidad de corregir la falta de eficiencia de las operaciones y eficacia de los objetivos institucionales de la empresa; en la metodología de investigación se aplicó el diseño descriptivo correlacional, de nivel

descriptivo y explicativo con una muestra de 44 personas y como técnica se utilizó fue la encuesta y entrevista para examinar el efecto y los resultados. Por cuanto, se concluye que la investigación establece un enfoque de gestión administrativa basada en la mejora de los Nof que ha permitido dimensionar de manera apropiada valorar los principios de financiamiento sin considerar los costos de las operaciones y transacciones operacionales que realiza la empresa

Mijares, F. (2015) en su tesis denominada. *“La Auditoria de desempeño como herramienta de la buena gestión pública”*, previo a obtener el Título profesional. Instituto de Administración Pública del Estado de México A. C. IAPEM.

Plantea que con la práctica se enmarca la calidad que tiene el enfoque una entidad pública en base a la auditoria de desempeño que se traduce en los incisos señalados por las normas legales vigentes, toda vez que para llevar a cabo una buena gestión pública se requiere que se implemente un apropiado control interno a las actividades y procesos de la entidad, así como también es necesario que a través de la oficina de control interno de cada entidad pública se promueva y se programe por lo menos una vez al año la realización de una auditoria de desempeño, con la finalidad de conocer los problemas que hayan incurrido los trabajadores de la mencionada entidad como producto de diversos factores, como puede ser por falta de capacitación al personal, o desconocimiento de normas, por desidia de las autoridades, o por negligencia en el desempeño de sus funciones de aquellos funcionarios y trabajadores de la organización, la metodología empleada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y explicativo, con diseño transeccional y estadístico que ha permitido encuestar a 50 trabajadores. En consecuencia, se concluye que es importante la aplicación de un adecuado control interno que sirve de instrumento para administrar la gestión, fomentando mayor control y programando en el plan de trabajo la ejecución de una auditoria de desempeño de sus funciones a través de ella se podrá verificar la eficiencia, eficacia y

efectividad de los servicios.

Ámbito Nacional

Estrada, A. (2019), en su tesis denominada. “*Control Interno y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocoyate, 2017*”. Previo a optar el Grado Académico de Maestro en Administración en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Sostiene que el control interno de la mencionada municipalidad no fue el apropiado, toda vez que las dependencias orgánicas no efectuaron la comprobación de las operaciones que estén de acuerdo a las normas legales vigentes, así como la documentación que sustenta el gasto; por ello se ha planteado como meta; implantar cuál es la relación del control interno entre la gestión de la entidad edil de Ocoyate del año 2017. Que conllevará realizar la metodología se ha considerado el nivel explicativo transeccional, de enfoque cuantitativo, cuya muestra representativa fue 49 colaboradores, la técnica que ha utilizado fue la encuesta y los instrumentos que ha utilizado para recolectar los datos fue el cuestionario que se aplicó al total de la muestra. Finalmente, se ha concluido que existe relación directa entre el control interno porque establecen las capacidades de la gestión administrativa, por consiguiente ha permitido mejorar los procesos y actividades en el gobierno local.

Zavaleta, J. (2018), en su tesis denominada. “*La auditoría de desempeño y su incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018*”. Previo a obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Peruana de las Américas.

Resalta la importancia que tiene la auditoría de desempeño en los procesos de las áreas operativas de la empresa y plantea como finalidad realizar una auditoría operativa de acuerdo a la evaluación sistemática sobre el sistema de control al área de logística con la finalidad de establecer la eficiencia en sus operaciones y cumplimientos de sus normas institucionales que incide en el desarrollo empresarial. Para realizar el estudio metodológico se ha utilizado

el diseño descriptivo, el método inductivo y deductivo, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, con una muestra de 15 trabajadores; finalmente se ha concluido que la empresa Wari Inversiones S.A.C., no fue dirigida de manera apropiada porque el responsable de la oficina de logística no ha supervisado ni monitoreado las actividades del área y no tuvo conocimiento sobre sus funciones inherentes al cargo, al no haberse capacitado para ejercer sus funciones, cuya repercusión es que no ha cumplido con sus objetivos y metas trazadas.

Ocampos, L. y Valencia, S. (2017), en su tesis denominada. “*Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Essalud de Tumbes, 2016*”, previo a obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Tumbes.

Resalta la importancia que tiene el estudio de investigación, que tiene como fin primordial determinar la relación que existe en la gestión y la característica del servicio de ESSALUD, que mediante el cual se da a conocer la organización administrativa de la Red asistencial que busca lograr su misión y visión de sus proyectos. En el desarrollo del tema se ha enfocado en la metodología de tipo descriptivo correlacional, la encuesta y el cuestionario, con una población de 39 trabajadores en la organización, el cálculo de la estadística fue descriptiva e inferencial desarrollado en base a Microsoft Excel; cuyos resultados han demostrado que existe estrecha y significativa relación entre las dos variables, concluyendo que una apropiada gestión administrativa es primordial porque brinda un servicio de calidad en base a la eficiencia, eficacia y economía.

Neyra, R. y Orosco, Y. (2016), en su tesis denominada. “*Propuesta de implementación de la auditoria de desempeño para la toma de decisiones en la empresa de Transportes América Express S.A.*”. Para optar del Título Profesional de Contador Público. Universidad Señor de

Sipán, Chiclayo.

Menciona que se requiere realizar la auditoria de desempeño que repercute en mejorar las decisiones en la organización de Transportes América Express S.A. cuyo objetivo es establecer la proposición de implementar una auditoria de desempeño que ayuda en la toma de decisiones de la empresa, con el fin de optimizar controles internos efectivos y en las actividades y fortificar las capacitaciones al personal de la empresa. Para realizar desarrollar la metodología se ha empleado el método descriptivo con propuesta, el nivel explorativo, tipo aplicado y el diseño correlacional descriptivo, con una muestra de 11 trabajadores, se utilizó la encuesta y el cuestionario; obteniendo como resultado la propuesta de la auditoria de desempeño en la empresa de transportes América Express S.A., Por tanto, se concluye resaltando que es importante utilizar los mecanismos de control que evalúa y repercute en la calidad del servicio que presta a los usuarios.

Roque, J. (2016), en la investigación denominada. *“Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype Comercial “San Martin” - Chiclayo”*, previo a obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Señor Sipán – Pimentel.

La finalidad de la investigación es implantar un plan estratégico de la gestión administrativa que ayude a la empresa que decora interiores a optimizar la atención al cliente, el cual permitirá que todos los trabajadores de la empresa tengan conocimiento respecto a sus políticas y procedimientos que aplica para el logro de sus objetivos y metas trazadas en sus planes, de esta manera estar en las condiciones de poder brindar optimas atenciones al cliente y usuarios en la prestación de servicio. Para llevar a cabo la investigación se utilizó el diseño descriptivo y la muestra de 60 trabajadores, el instrumento en base a la escala de Likert, después de ello se ha obtenido los resultados esperados a través del programa SPSS versión 21, por tanto los resultados ha permitido determinar que las estrategias de gestión se relaciona con

la atención al cliente.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

Para desarrollar este párrafo se ha revisados una serie de referencias y artículos científicos para poder fortalecer conceptos o enfoques de la Auditoria de desempeño y la Gestión administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, para resumir las teorías conceptuales.

2.2.1. AUDITORIA DE DESEMPEÑO.

Definición

Raffino, M. (2020; p, 33) en su libro Gestión Administrativa. “... *es el estudio imparcial, metódico y profesional de las operaciones administrativas efectuadas con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno*” que reconocen por el adecuado uso de recursos de la alta dirección. Acción efectuada de manera objetiva, con el propósito de verificar y evaluar los procesos y actividades que se requiere para obtener un resultado que facilita la elaboración del reporte de auditoría que incluya las observaciones, conclusiones y recomendaciones.

Es preciso resaltar, que en base a la aplicación de una auditoria de desempeño, el auditor comprenderá las desviaciones del plan inicial u original, la dirección requiere saber de manera objetiva cómo se alcanzan el logro de los objetivos y de qué manera se están utilizando los recursos en las áreas o dependencias de la entidad; para ello, se necesita recopilar información imparcial e independiente acerca la situación de la empresa. Por tanto, la aplicación de una auditoría de desempeño es responsabilidad del ejecutivo que prácticamente es el gerente que de la empresa que toma las decisiones.

Según Romero, J. (2015; p.5), en su libro de Auditoria Operacional “... *es el examen*

crítico, ordenado e imparcial de la administración de una entidad, con el afán de establecer la eficacia con que se obtiene los objetivos planteados y la eficiencia y economía con que son empleados los recursos’”, cuya finalidad es proponer sugerencias que ayudará a optimizar la gestión administrativa”.

Por cuanto, el rol de la auditoría de desempeño es de vital importancia en estos últimos tiempos, porque gira en torno a la evaluación administrativa que debe ser aplicado con mayor frecuencia, por lo cual el control operativo deberá centralizar su accionar en la medición de los resultados de la gestión administrativa.

Para Drew, N. (2017; p, 2), en su libro *¿Cómo realizar una auditoría?. La auditoría de desempeño*, “*es la evaluación objetiva, constructiva y profesional de las actividades referidas a los procesos de gestión de una entidad, con el propósito de establecer el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que son manejados y controlados los recursos disponibles*”, para el cumplimiento de las normas definidas con el fin de lograr los objetivos señalados y fortalecer el desarrollo empresarial.

Gonzáles, O. (2015; p. 75) señala que “*es un examen objetivo, sistemático e imparcial de la administración de una entidad ya sea pública o privada, con el propósito de evaluar las decisiones adoptadas en los diferentes niveles jerárquicos de los objetivos, políticas, planes, etc.*”, con el propósito de obtener las metas señaladas que están centradas en la eficacia y capital que maneja los peculios, para proponer recomendaciones que optimiza la gestión”.

Según la Contraloría General de la República (2016) “*Es el examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias efectuado con el propósito de proveer una evaluación independiente respecto al desempeño (rendimiento) de un programa, proyecto o entidad, enfocado a optimizar la efectividad, eficiencia y economía del uso de los recursos públicos*”

para suministrar la toma de decisiones por parte de los encargados de adoptar acciones correctivas.

2.2.1.1. Objetivos de la auditoria de desempeño.

Según Raffino, M. (2020; p.65) Los objetivos están encaminados a establecer e informar respecto al nivel de alcanzar las metas empresariales en base a la racionalidad y transparencia a fin de:

- Detectar elementos que alteran el cumplimiento de la misión institucional en cuanto a los bienes o servicios.
- Establecer el rastreo, la inspección y estimación en la elaboración de los bienes y servicios que efectúan las entidades son apropiadas, primordialmente si proporcionan datos requeridos y si están siendo empleadas de manera objetiva.
- Determinar si las metas trazadas se desarrollaron en base a las políticas y normas legales y reglamentarias.
- Evaluar resultados alcanzados por la entidad en un tiempo determinado en base a los objetivos establecidos.
- Establecer si la organización implementó un sistema para medir resultados para reportar sobre la realización de una óptima gestión.
- Establecer el nivel de eficacia en la compra, protección y empleo de los recursos, y si dichos recursos son manejados racionalmente y con transparencia.

2.2.1.2. Características de la auditoria de desempeño.

Para Gonzáles, O. (2015) Las características de la auditoria de desempeño son:

a. *Es constructiva:*

Orientadas en las situaciones críticas que se reconozcan en las acciones de auditoria, sus resultados se encaminan a mejorar la gestión de la entidad.

b. *Es interdisciplinaria:*

Sus análisis integran los conocimientos de diversas disciplinas académicas de acuerdo al tema que se estudie; por ende se necesita una extensa gama de instrumentos que selecciona en base a la naturaleza de la problemática.

c. *Se orienta a la ciudadanía:*

Ayuda a mejorar la gestión orientada a las conclusiones en la cual se definen las expectativas que se realiza en base a los requerimientos de la población.

d. *Es participativa:*

La auditoría aplica procedimientos de control y técnicas de gestores, lo que permitirá facilitar el cumplimiento del programa de auditoría para el beneficio de implantación de medidas correctivas y proponer sugerencias.

e. *Es transversal:*

Realizaron un examen íntegro de los procesos en la que intervienen distintas organizaciones de diferentes entornos del gobierno.

f. *Es confiables:*

La información proporcionada y reportada por la entidad auditada deberá ser evidente, fiable y real de tal forma que disminuya los riesgos operacionales.

g. *Son oportunos:*

La documentación requerida, los informes y otros reportes de auditoría, deben atenderse de manera diligente, ágil y oportuna según los requerimientos de los organismos competentes de control.

h. *Son efectivas:*

Las sugerencias y mejoras correctivas, previas o de mejora continua permitirán aplicarse con relación a los problemas identificados para optimizar el control interno.

2.2.1.3. Enfoque de la auditoría de desempeño.

Según Drew, N. (2017) La auditoría operativa ha evolucionado en el tiempo, teniendo en cuenta que las principales metas es el examen de las transacciones para establecer e incrementar el nivel de *eficiencia, eficacia, y economía*.

- a. **Economía**, implica disminuir los costos de los recursos empleados para efectuar acciones, con una calidad requerida; la economía se permitirá medir la razonabilidad del criterio.
- b. **Eficiencia**, enmarcada a la inspección de los fondos o ingresos de la actividad del proceso, valoran la relación que existe entre los recursos y su nivel de producción que está relacionada con la economía, y se refiere a los recursos empleados de manera apropiada con la calidad requerida y en el tiempo oportuno.
- c. **Eficacia**, constituye llevar de forma planificada la definición previa de logro de metas y el seguimiento a través de un buen sistema de indagación sobre los aspectos necesarios del programa.

Por ello, es preciso resaltar que la auditoría de desempeño es la alternativa de prevención para optimizar las actividades que debe concebirse como protagonista directo y permanente de la eficacia, la eficiencia y la economicidad.

2.2.1.4. Beneficios y ventajas de la auditoria de desempeño.

Según Grimaldo, L. (2015, p. 123) Los beneficios que tiene la auditoria de desempeño, admite identificar las áreas críticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar, tales como:

- a. El incremento en la productividad, es necesario realizar diversos procesos sencillos y claros de manera que permita mejorar y lograr el propósito esperado.
- b. Equilibrar las razones para examinar el logro de la misión y visión institucional.

- c. Autorizar canales adicionales a fin de comunicar oportunamente entre el nivel operativo y alta dirección.
- d. Habitualmente el trabajador que labora en las operaciones tiene conocimiento de la problemática que existe en la entidad, así como las consecuencias que ha generado los problemas.
- e. La capacidad que tienen los auditores de poder orientar su accionar en detectar observaciones que incurren los trabajadores de la entidad.
- f. Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones que desarrolla la entidad.

Según Brink, M. (2015; p, 77). Las ventajas relevantes son:

- a. Ser fuente primordial que permita ayudar a la administración a estudiar y evaluar de manera autónoma los métodos de la empresa.
- b. Provee un estudio global e imparcial de la problemática que exista en la entidad que se interpretan parcialmente por todas las áreas críticas.
- c. Orienta los conocimientos de las transacciones y operaciones de la entidad, que proporciona la verificación de los reportes contables e informes financieros de la entidad.
- d. Ayuda de manera eficiente y eficaz a evitar se cometan errores que conlleva a riesgos en las actividades que se desarrolla las entidades.
- e. Beneficia la protección de los intereses y bienes de la entidad frente a terceros.

2.2.1.5. Metodología de la auditoría de desempeño.

Según Stephen, R., y Coulter, M. (2015; p.81) para llevar a cabo el desarrollo la auditoría de desempeño el auditor utiliza como metodología el criterio profesional en base a su experiencia profesional y su capacidad competitiva, considerando cuatro factores relevantes:

a. **Familiarización:**

En este punto el auditor debe tener en cuenta, cuáles son aquellos objetivos, metas, misión y visión que refleja las actividades, y cómo van a lograrse esos objetivos y cómo se van establecer los resultados esperados.

b. **Verificación:**

Es necesario tener en cuenta que los auditores exploren y revisen minuciosamente toda la información proporcionada por la entidad en base a una muestra estadística respecto a las transacciones efectuadas por dicha entidad, el tamaño va depender del criterio profesional que aplica el auditor en base al nivel de confianza.

c. **Evaluación y recomendaciones:**

Después de haber evaluado los procesos y actividades el auditor procederá a formular El resultado con el propósito de mejorar las actividades que dispone la alta dirección inmediato la adopción e implementación de las medidas correctivas a que hubiere lugar, siempre y cuando este seguro del resultado de la evaluación.

d. **Informe de resultados.**

El auditor redactara y remitirá a la alta dirección el informe final y conocer los resultados arribados y de inmediato dispongan la implementación de las acciones correctivas; por ello, el auditor desarrolla un trabajo de servicio profesional altamente calificado en la que presta a la administración, toda vez que le hace conocer objetivamente sobre el estado situacional en que se encuentra la entidad.

2.2.1.6. Fases de la auditoria de desempeño.

Según Fonseca, A. (2014; p.55), para una buena comprensión del proceso de auditoría de desempeño, es necesario conocer cada una de las fases de la auditoria y su contenido respectivo, con la finalidad de establecer los derechos y obligaciones del auditor durante el

tiempo específico, tales como:

a. Fase de planificación.

Es importante recordar que la primera fase de la auditoria de desempeño es la planeación, en este punto el auditor prepara su plan de actividades de las áreas a auditar, en base a todos los métodos y procedimientos aplicados por el auditor, luego se prepara el plan de trabajo que señala claramente todo el trabajo que el auditor podrá desarrollar el trabajo, tiempo y tarea en sí.

Etapa en que el auditor realiza el plan de actividades y el programa de trabajo, considerando:

- Investigación preliminar.
- Conocimiento de la entidad y la materia a auditar.
- Documentas y análisis del control interno.
- Diseño del procedimiento de auditoria
- Preparación del esquema de trabajo.

b. Fase de ejecución.

En esta etapa se ejecuta el programa del auditor, se realiza el trabajo en sí, con el propósito de detectar las observaciones y evidencias de auditoria, y estas deben ser suficientes, competentes y relevantes que sustentará la labor del auditor; toda vez que se aplica las pruebas sustantivas y de control para encontrar posibles anomalías cometidas por el personal y funcionarios de la entidad y se da a conocer a las autoridades, funcionarios y trabajadores para que en un determinado tiempo alcancen sus aclaraciones y comentarios para ser evaluados y establecer las responsabilidades del caso y preparar el cuadro de resumen de las aclaraciones y dejar listo para elaborar el informe.

En la ejecución de la auditoria se aplica los procedimientos con el fin de obtener las pruebas de auditoria que sustentara el hallazgo de auditoria, que comprende:

- Definir la muestra de auditoria.
- Establecer las desviaciones incurridas por los trabajadores de la entidad.
- Determinar las falencias de cumplimiento.
- Determinar los hallazgos de auditoria.
- Elaborar y comunicar desviaciones al auditado
- Evaluación de las aclaraciones y comentarios.

c. Fase del informe.

Es la fase en que el auditor elabora el resultado del dictamen del trabajo de la auditoria de desempeño; en la que se consolida todo el trabajo en la que se expone la opinion respecto a la evaluación del caso; que sujeta claramente las deficiencias o irregularidades obtenidas.

En la preparación del informe el auditor resalta de manera precisa e independiente las observaciones detectadas, en la que precisará las observaciones, la evaluación de las aclaraciones y las responsabilidades, para ello, es necesario:

- Preparación del informe
- Comunicación de resultados
- Preparación del resultado de trabajo por el auditor.
- Aprobación del informe
- Remisión del informe

La auditoría de desempeño podrá ser realizada a través de los órganos de control interno, como el auditor interno de la entidad, o también puede llevarse a cabo a través de las firmas auditoras privadas que integran los contadores contratados y capacitados para tal fin; el

término de “Auditoría de Desempeño”, es semejante a la Auditoría “Gerencial”, “Administrativa”, “de Rendimiento”, “de programas”, “de eficiencia”, “de gestión”; y otros similares. En consecuencia; la “Auditoría de Desempeño”, es el más representativo y deberá ser utilizado de manera uniforme y permanente por los auditores tanto internos como externos, cuya finalidad es evitar se cometan irregularidades que limita el logro de objetivos.

2.2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Definición

Para Ramírez, O., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017; 49) *“es el proceso que se consigue que se realicen las actividades con eficiencia y eficacia, a través de otras personas con la finalidad de lograr el éxito”*.

Según el Fondo de Cooperación y Desarrollo Internacional (2017) *“que es la forma en que utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados, los mismos que se realizan a través de cuatro funciones específicas”*: En la que predomina el planeamiento, organización, dirección y control.

Según Munch, L (2017; p.63) *“es el conjunto de actividades que se realiza con el propósito de direccionar una organización en base a la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos”*. Su capacidad de control y coordinación de los trabajos y los diversos roles que se desempeñan dentro de una entidad permitirá advertir problemas y lograr los objetivos, tal es así que el manejo apropiado de la gestión administrativa beneficia a la entidad, porque considera las funciones de planeamiento, organización, dirección y control.

Para Guerra, M. (2015; p.155) *“es el conjunto de formas, acciones y mecanismos de dirigir y mantener el control sobre la utilización de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros de manera eficaz y eficiente posible, con la finalidad de alcanzar*

los objetivos institucionales y obtener los mejores resultados esperados”, en cumplimiento a los cinco procesos administrativos.

Martínez, N. (2015; p.53) sostiene que *“es un grupo social, en el que a través de la administración de capital y el trabajo, se produce bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada grupo empresarial”*.

2.2.2.1. Importancia de le gestión administrativa.

Según Koontz, H. y Weihrich, H. (2015; p33) La gestión administrativa es de vital importancia en toda entidad pública y privada, toda vez que sostiene las pautas para la realización del trabajo que establece las redes funcionales en las cuales se pretende alcanzar las metas institucionales y que ello dependerá el éxito de la organización.

Por consiguiente, es necesario examinar la administración y los procesos que realmente repercute de manera directa en principios, teorías y conceptos. Como *proceso*, percibe funciones y acciones que los administradores deberían de tener en cuenta para alcanzar la misión y visión previstos por la entidad; en tal sentido podemos afirmar que:

“La administración es el manejo racional de acciones, esfuerzos y recursos de una entidad, resultando indispensable para su persistencia, crecimiento y sostenibilidad”.

2.2.2.2. Característica de le gestión administrativa.

Según Ramírez, O., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017; p.52) Las características son las siguientes:

a. Universalidad.

Es muy importante en al ámbito social, considerando entidad pública y privada.

a. Valor instrumental.

Tiene como finalidad específica la praxis en base a la experiencia adquirida, ya que se

lleva a cabo para alcanzar los objetivos empresariales.

b. ***Multidisciplinar.***

Utiliza los conocimientos y habilidades del personal calificado y no calificado.

c. ***Especificidad.***

El espacio específico de las acciones es único que no permite involucrarse con otros métodos.

d. ***Flexibilidad.***

Es necesario mencionar que los aspectos administrativos se flexibilizan, por tanto puede haber modificaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa.

2.2.2.3. Responsabilidades de la gestión administrativa.

De acuerdo a Chiavenato, I. (2015; 66) El gerente administrativo en coordinación con su equipo de trabajo se plantea establecer metas en base a la planificación, y tienen diversas responsabilidades que cumplir de acuerdo a su especialidad en la que desempeña, estos se ocuparan de:

- a. Plantear y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- b. Liderar equipos de trabajo multidisciplinario y guiar en casos difíciles y en las tareas cotidianas.
- c. Supervisar y monitorear la realización de los recursos financieros y presupuestarios de la entidad.
- d. Analizar y conocer los problemas latentes que está inmersa la entidad.
- e. Aportar alternativas de solución a los problemas que atraviesa la entidad.
- f. Formular e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- g. Motivar al personal de la entidad para que realicen los procesos administrativos
- h. Implementar programas de capacitación, adiestramiento y desarrollo personal.
- i. Efectuar análisis y diagnósticos frecuentes respecto al ambiente de trabajo.

- j. Diagramar la distribución del espacio de labores para los trabajadores.

2.2.2.4. Objetivos de la gestión administrativa.

Según Martínez, N. (2015; 76) Los objetivos específicos de la gestión son los siguientes:

- Realizar una capacitación de los recursos humanos, financieros y materiales, de acuerdo a una apropiada estructura de la entidad.
- Desplegar una cultura bien organizada que ayude a una eficaz y eficiente gestión administrativa.
- Optimizar los procedimientos de gestión, con el propósito de alcanzar el logro de sus objetivos institucionales.
- Mejorar la productividad y la calidad de servicios en cuanto a la prestación de servicios institucionales.
- Añadir diferentes contextos tecnológicos para aumentar la oferta de los productos y servicios.
- Identificar la calidad de la gestión administrativa de una entidad.

2.2.2.5. Principios de la gestión administrativa.

Para Koontz, H. y Weihrich, H. (2015; 44) *“son verdades fundamentales que explican las relaciones entre dos o más variables”*.

Por cuanto, sirven para proporcionar un *“pronóstico”* de lo que puede suceder, pero obvian dar solución a la situación esperada; en tal sentido se revela:

a. El orden:

Expone 2 aspectos relevantes, tales como las cosas en su lugar, es decir en cada una de ellas en un lugar específico (orden material). 2º, al igual que debe haber un lugar para las personas y cada una de las personas tienen un lugar específico (orden social). Al no ser ordenados genera desorden en el que se tiene que volver hacer el trabajo.

Por tanto, el orden se encuentra en relación a la planeación como principio elemental de la gestión empresarial; por ende un plan desorganizado y un plan cuyos pasos no se realizan de manera lógica no tienen sentido.

b. La disciplina:

En cuanto al desempeño de funciones asignadas, se requiere lograr los requisitos y estándares permitidos para poder encontrar un trabajo detallado y ordenado de manera eficaz y eficiente en base a la convivencia conforme; el grado de disciplina del grupo dependerá básicamente de los responsables.

Por cuanto es sistemática y organizada de efectuar las actividades que se encaminan a cumplir un objetivo, por cuanto en la empresa se diseña un plan de actividades los trabajadores deben ceñirse a cumplir estrictamente lo señalado en dicho plan para lograr los objetivos previstos.

c. La unidad de mando:

Cuanto somos responsables en el cumplimiento de nuestras funciones asignadas por el área pertinente, el responsable o jefe inmediato, entonces mejora el compromiso y reducirá la probabilidad de confundirnos sobre las políticas y lineamientos. Si no se cumpliera dicho principio, originaría discrepancias que perjudica a la relación de los trabajadores.

Consecuentemente, es necesario que los trabajadores reporten el resultado del desempeño de sus actividades ante los responsables que le asignaron la tarea, con el propósito de verificar las disposiciones vigentes y validar la calidad del trabajo que presta cada entidad.

d. La iniciativa:

Es necesario conservar la iniciativa y decisión en la labor, y fomentar estímulo y realizar estrategias en todos los niveles de una entidad. En consecuencia, es necesario que la

iniciativa generada por un trabajador sea estimulada en todos los niveles de la entidad, porque es el esfuerzo que adopta una actitud proactiva del emprendedor que conlleva al logro de las metas institucionales.

2.2.2.6. Fases de un modelo de gestión administrativa.

Para Guerra, M. (2015; 82) el estándar de la gestión administrativa, tiene varias fases a desarrollar en la sucesión definida, tales como:

a. *Estudio de la estructura funcional:*

Representa el estudio del desempeño de funciones en las labores asignadas en los manuales de procedimientos de cada área administrativa u operativa de la entidad.

b. *Estudio de las relaciones con terceros:*

Es pertinente especificar claramente el análisis y evaluación de la relación que pueda existir con terceras personas, y para ello se necesita y es preciso determinar las acciones operacionales desarrolladas por cada entidad con terceras personas las que se logran establecer la relación que existe entre el objeto y la calidad en la prestación del servicio.

c. *Identificar las actividades de la empresa:*

Se requiere conocer las diligencias que realiza la entidad para poder determinar los perímetros que permita implantar ambientes funcionales en la prestación de los servicios que se distribuyen.

d. *Identificar la contribución del personal:*

Se identifica la colaboración de los trabajadores que desarrollan diversas actividades con la finalidad de tomar conocimiento de las debilidades de la empresa y de acuerdo a ello, proponer mejoras a las actividades y procesos con el fin de superar las observaciones y cumplir estratégicamente las metas programadas al inicio del ejercicio económico.

En consecuencia, es importante resaltar que uno de los propósitos que conlleva al éxito a la gestión de una organización son aquellas que se encuentran inmersas en la evaluación y estudio que se realiza a la entidad y las actividades que desarrollan.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Variables de estudio

2.3.1 Auditoria.

Es una evaluación crítica, objetiva, sistemática y objetiva de la administración de un ente, con la finalidad de analizar todas las disposiciones que se adoptan en los niveles jerárquicamente de la entidad sobre las metas, normas, plan de acción, etc., con el objeto de obtener los fines que se persigue considerando el nivel de eficacia y economía con que se administra y alcance los recursos materiales, económicos y tecnológicos, para plantear las sugerencias que facilitara la optimización de la gestión del ente en el futuro. Gonzáles, O. (2015).

2.3.2 Gestión.

Constituye un conjunto de actividades que se realiza con el propósito de direccionar de manera efectiva una organización; considerando los resúmenes básicos de la gestión, considerando la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos, económicos, financieros, materiales, tecnológicos, entre otros recursos, con la finalidad de lograr el mayor beneficio posible, ya sea en el aspecto económico o social. Ramírez, O., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017).

Dimensiones:

D1. Grado de eficacia.

Constituye el nivel de cumplimiento de los objetivos, propósitos o resultados. Dicho

factor se relaciona con los resultados esperados como producto de la labor que se realiza, porque debe probarse; que la productividad y la prestación del servicio para cumplir en calidad, cantidad y oportunidad esperada; y que representa de suma utilidad el producto alcanzado o servicio brindado al usuario. Por cuanto el auditor debe considerar en el programa de auditoria todos los procedimientos acerca de la producción y servicio y de esta manera desarrollar en la etapa de la ejecución esos procedimientos plasmados con anticipación.

D2. Grado de eficiencia.

Es la correlación que existe entre la producción de los bienes y servicios y a la vez el insumo utilizado para ello; la misma que es comprobable con referencias nacionales e internacionales. Es decir, constituye la relación que existe entre insumos o recursos económicos y la producción de un bien y servicio. Por cuanto, la eficacia se pronuncia en porcentajes, en la que se compara la relación que existe entre el insumo – producción con las normas. Munch, L. (2017).

D3. Grado de economía.

Constituye la capacidad con que se administra apropiadamente los recursos económicos de la empresa. Por cuanto se describe los términos y situaciones mediante el cual se utilizan los recursos humanos con que cuenta la entidad, ya sea financieros y materiales; priorizando la calidad y cantidad necesaria, como a un menor costo que se utiliza oportunamente. Guerra, M. (2015).

D4. Calidad de servicio.

Constituye el grado de observancia a las disposiciones reglamentarias determinados para dar respuesta a los requerimientos del usuario, los mismos que opinan, entre otros, en las

cláusulas de conformidad, particularidades, técnicas, puntualidad y continuidad en la entrega del bien o servicios para satisfacer las expectativas de la población. Es decir, significa aquellos aspectos empleados por la entidad que certifique la traspaso de la producción y los servicios, mejorando la calidad y asegurar el uso eficiente de los recursos institucionales.

D6. Planeación.

Es necesario detallar que previamente a agotar la vía administrativa, se requiere planificar las acciones a realizar para establecer las conclusiones y recomendaciones para alcanzar el grupo social, y las situaciones y aspectos requeridos que desarrolle, considerando que este lograría en base a una buena planificación; toda vez que no cuenta de este fundamento que originara un peligro, en el cual se verá reducida el esfuerzo en la gestión administrativa. Por ello, la planificación es la primera etapa del proceso administrativo que guía el desarrollo de las funciones.

D7. Organización.

Este concepto muestra tres significados, la primera procede del riesgo que implica herramienta; referida a la organización como un ente benéfico; por consiguiente, la organización es el orden de relaciones que existen entre el ejercicio del desempeño de funciones y las acciones de orden social, con el propósito de obtener mayor eficiencia y eficacia en las metas y proyectos establecidos antes del inicio del ejercicio económico. Martínez, N. (2013).

D7. Dirección.

Constituye una de las acciones mas importantes del porceso administrayivo, toda vez que la función priordial es direccionar la conducción de la empresa; considerando todo lo que se ha planificado, organizado y evaluado con la finalidad de dirigir de manera adecuada el logro

de la misión, visión y las metas señaladas, dado que el crecimiento empresarial se da en base a un buen direccionamiento de parte de los responsables y según, fomentando la capacitación continua que conlleva al desarrollo del recurso humano hacia el logro de las metas que conduce el éxito de cada integrante. Guerra, M. (2015).

D8. Control.

Constituye el análisis y la supervisión continua de todas las actividades que desarrollan en las oficinas operativas del ente, a través de los controles previos, concurrentes y posterior, ayudas a detectar errores o debilidades como producto de las funciones inherentes al cargo, con la finalidad de tomar medidas correctivas para mejorar los procesos y actividades que puede incurrirse, si en caso se incumple la no aplicación del control por parte de la alta dirección, los directivos y todo el personal de la organización están inmersos en realizar un control. Grimaldo, L. (2014).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Existe relación significativa entre el Grado de eficacia y la Planeación en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.
2. Existe relación significativa entre el Grado de eficiencia y la Organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.
3. Existe relación significativa entre el Grado de economía y la Dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.
4. Existe relación significativa entre la Calidad de servicios y el Control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

3.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

V1. Auditoria de Desempeño.

Es una evaluación crítica, sistemática, objetiva e imparcial de administrar una organización, con la única finalidad de diagnosticar las disposiciones adoptadas en los diversos niveles de la organización en base a los objetivos, políticas, planes, etc., con la

finalidad de obtener las metas señalados y la eficacia, efectividad y eficiencia en la que se utilizan los caudales, para proponer las sugerencias que optimizara la gestión en un futuro. (González, O. 2015)

V2. Gestión Administrativa.

Constituye un conjunto de acciones que se realiza con el propósito de direccionar una organización ya sea pública o privada, en base a la dirección razonable de las tareas desarrolladas en la entidad; es decir, es la rama que se encarga de llevar a cabo los cinco procesos administrativos, que ayudará a administrar el manejo de los recursos con que cuenta la entidad. (Munch, L. 2017)

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La presente operacionalización constituye el establecimiento de variables, sus dimensiones y sus indicadores en la presente investigación.

Tabla 1.
3.4.1 Cuadro de Operacionalización de las Variables

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Items | Escala de Medición |
|--|--|--|-----------------------------|--|-------------------|--------------------|
| V1. AUDITORIA DE DESEMPEÑO | Es un examen crítico, sistemático e imparcial de administrar una organización, con el propósito de evaluar las decisiones adoptadas en los diversos niveles jerárquicos sobre a los objetivos, políticas, planes, etc., con la finalidad de obtener los objetivos señalados y la eficiencia y economía con que se emplea y obtiene los recursos, para proponer las recomendaciones que mejora la gestión de la entidad en el futuro. (González, O. 2015) | Constituye un proceso de verificación del desempeño de las funciones y actividades de la entidad, cuyos objetivos se expresan en la eficiencia, eficacia y economía, con la finalidad de jerarquizar las áreas administrativas, con la finalidad de emitir una opinión al respecto, y el resultado es de utilidad para la entidad. | D1. Grado de eficacia. | - Cumplimiento de metas - Cumplimiento de objetivos | 1, 2 | Ordinal |
| | | | D2. Grado de eficiencia. | - Producción de servicios - Insumos utilizados | 3, 4 | |
| | | | D3. Grado de economía. | - Capacidad de administrar los recursos financieros | 5 | |
| | | | D4. Calidad de servicio. | - Oportunidad - Características técnicas - Continuidad en entrega de servicios - Satisfacción del usuario | 6, 7, 8, 9 | |
| V2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Constituye un conjunto de actividades que se realiza con el propósito de direccionar una organización ya sea pública o privada, en base a la conducción racional de las tareas, esfuerzos y recursos; es decir, es la ciencia encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta la entidad para el logro de sus metas trazadas, para poder alcanzar las ventajas competitivas perseguidos por la entidad. (Munch, L. 2017) | Conjunto de acciones que realiza la alta dirección para obtener los resultados esperados en base a la acción y al efecto de administrar y establecer el logro de los objetivos previstos en los planes y programas, para lograr las metas institucionales. | D1. Planeación. | - Propósitos y objetivos - Estrategias y políticas - Programas y presupuestos - Procedimientos | 10, 11, 12, 13 | Ordinal |
| | | | D2. Organización. | - Jerarquización - Descripción de funciones - Coordinación | 14, 15, 16 | |
| | | | D3. Dirección. | - Toma de decisiones - Integración y motivación - Comunicación y supervisión | 17, 18, 19 | |
| | | | D4. Control. | - Establecimiento de estándares - Medición - Corrección y retroalimentación | 20, 21, 22 | |

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

Tabla 2.

3.4.2 Operacionalización de las Variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Items | Escala de Medición |
|--|-----------------------------|--|---------------------|--------------------|
| V1. AUDITORIA DE DESEMPEÑO | D1. Grado de eficacia. | - Plan de actividades - Cumplimiento de metas - Cumplimiento de objetivos | 1, 2, 3 | Ordinal |
| | D2. Grado de eficiencia. | - Producción de servicios - Estaregias institucionales - Insumos utilizados | 4, 5, 6 | |
| | D3. Grado de economía. | - Capacidad de administrar los recursos financieros | 7 | |
| | D4. Calidad de servicio. | - Oportunidad - Características técnicas - Termino de exactitud - Continuidad en entrega de servicios - Satisfacción del usuario | 8, 9, 10, 11, 12 | |
| V2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA | D1. Planeación. | - Propósitos y objetivos - Políticas institucionales - Programas y presupuestos - Procedimientos | 13, 14, 15, 16 | Ordinal |
| | D2. Organización. | - Jerarquización - Descripción de funciones - Coordinación | 17, 18, 19 | |
| | D3. Dirección. | - Toma de decisiones - Integración y motivación - Comunicación y supervisión | 20, 21, 22 | |
| | D4. Control. | - Establecimiento de estándares - Corrección y retroalimentación | 23, 24 | |

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El estudio de investigación se desarrolló utilizando la metodología propia del tema, pues comprende como el conjunto de normas legales, postulados, y la solución del problema de investigación que se quiere investigar. (Bernal, C. 2016).

Asimismo, como métodos específicos se ha utilizado el enfoque descriptivo, estadístico, inductivo dado que los procedimientos gira de lo simple a lo compuesto y deductivo porque consiste en desintegrar aquellas operaciones que van de lo general a lo particular. Palella, S. y Martins, F. (2014)

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el estudio de investigación, se utilizó el tipo *aplicada*, porque en el desarrollo de las bases teóricas y científicas se emplearon todos los conocimientos necesarios de los aspectos metodológicos de la auditoria de desempeño.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2015) el tipo de investigación es *aplicada* ya que los resultados básicamente se utilizará en resolver la problemática que se presneta en la investigación, utilizando las ciencias empresariales y contables.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación corresponde al *nivel descriptiva - correlacional*, porque el

investigador describirá las características del conjunto de las investigaciones efectuadas en base a las dos variables de estudio.

Para Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2015), el nivel descriptiva porque va permitir describir los fenómenos sociales; correlacional dado que pretende medir la probable, siendo la auditoria de desempeño y la gestión administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión.

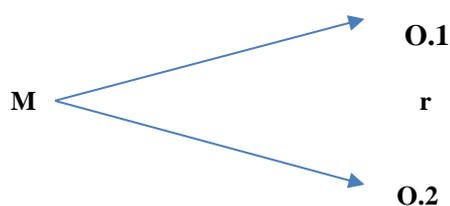
4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utiliza el diseño *no experimental*, descriptivo - correlacional, en vista que busca descubrir los efectos de los fenómenos estudiados de manera independiente, en base a la Auditoria de desempeño y la gestión administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.

Para Vara, A. (2015, p.237), es no experimental “*porque no se manipularan deliberadamente las variables y en los que solo se observaran los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos*”.

Es descriptivo porque tiene como objetivo indagar la incidencia que tienen las variables de estudio; y correlacional dado que describirá la relación de variables. Príncipe, G. (2016)

El esquema es:



Donde:

M : Muestra de estudio

O1 : Variable 1. Auditoria de desempeño.

O2 : Variable 2. Gestión administrativa.

r : Relación de variables.

En el esquema M, es la muestra y la O, indica las observaciones obtenidas en cada una de las variables y la r, menciona la posible relación entre las variables de estudio.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población.

En la presente investigación, se ha tomado en cuenta la población que comprende el trabajo de estudio está delimitada por 65 trabajadores que comprende los órganos de apoyo a través de los funcionarios y trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.

Según Vara, A. (2015, p.261) *“Designa a la población como la totalidad del fenómeno estudiado (objetos, personas, empresas, documentos, etc.) que posee una característica en común”*.

Tabla 3. Población

| Unidad de investigación | Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración - Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2019. | Población | Muestra |
|-------------------------|---|-----------|-----------|
| Fuentes Internas | Economía | 3 | 3 |
| | Tesorería | 6 | 6 |
| | Control previo | 4 | 4 |
| | Liquidaciones | 4 | 4 |
| | Contabilidad | 6 | 6 |
| | Integración contable | 4 | 4 |
| | Presupuesto | 5 | 5 |
| | Cuentas corrientes | 4 | 4 |
| | Planificación | 5 | 5 |
| | Racionalización | 4 | 4 |
| | Inversiones | 4 | 4 |
| | Logística | 6 | 6 |
| | Recursos Humanos | 5 | 5 |
| | Servicios Generales | 5 | 5 |
| | Total | 65 | 65 |

Fuente. Oficina de RR.HH del HDAC. Huancayo.

La población finita es cuando el elemento en su totalidad es identificable, mientras que en la infinita es imposible tener un registro identificable.

Asimismo, es importante señalar el lugar donde se llevó a cabo la investigación fue en el

Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en la provincia de Huancayo, departamento de Junín.

4.5.2. Muestra.

En el presente estudio de investigación se consideró como muestra censal porque está constituida por 65 personas a quienes se aplicó la encuesta, que comprende los funcionarios y trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Daniel Alcides Carrión ubicada en la provincia de Huancayo.

Por su parte el autor Abanto, W. (2015, p. 49), afirma que la muestra censal, es porque se conoce a la lista del registro que muestra todas las unidades de investigación considerada en el universo; es decir, el 100% de la población estudiada.

Por consiguiente, se aplicará el método censal por la reducida cantidad de la población de estudio.

$$M = P$$

Finalmente, se resalta los criterios de inclusión en la que se considera que el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, agrupa a funcionarios y trabajadores que son personas habituales en la actividad; mientras que el criterio de exclusión, son los que cumplen con los indicadores de inclusión.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.

Con el propósito de obtener los datos que permitieron consolidar la información necesaria, se ha utilizado la técnica de la encuesta.

Considerando que se efectuó la encuesta a los trabajadores conformados gerentes, por los administradores, contadores, asistentes contables del Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en la provincia de Huancayo.

Según López y Fachelli (2015), la encuesta “*es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso, que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica*”, determinado el uso metódico de los sentidos en la investigación de información requerida.

4.6.2. Instrumento de Recolección de Datos.

El cuestionario que se ha utilizado en la presente investigación fue el cuestionario.

Según señala Hernández, R. (2015 p.214), el cuestionario “*es un instrumento que utiliza el investigador para recolectar los datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir*”, teniendo en cuenta la problemática que conlleva a establecer el intercambio de conversación del entrevistador y entrevistado para conocer sus opiniones de su respuesta.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

4.7.1. Técnicas de Procesamiento de Datos.

Las técnicas utilizadas en el procesamiento de datos de la investigación son aquellas que se ha procesado con la estadística obtenida de diferentes fuentes, como las que se cita a continuación:

- Se obtuvieron los datos de diferentes fuentes
- Se tabularon las informaciones de datos con el uso del SPSS.
- Se construyeron los gráficos estadísticos con cantidades y porcentajes.
- Se procedió a la comprensión de los gráficos
- Finalmente se conciliaron los datos.

4.7.2. Técnicas de Análisis de Datos.

Para el análisis de los datos de la presente investigación se ha procedido a elaborar en primer lugar las encuestas en base a las dos variables, dimensiones y los indicadores respectivos. El instrumento utilizado fue el cuestionario de preguntas al cual se dio una escala valorativa de Likert.

Una vez obtenida los datos de investigación se han procedido a la tabulación en el software SPSS, los que han sido procesados para alcanzar los resultados descriptivos y luego después proceder a contrastar las hipótesis de investigación con el estadístico.

Considerando que un instrumento de medición apropiado es el que registra el análisis de los datos observables que en realidad representan las variables o conceptos que el investigador tiene en mente.

4.7.3. Confiabilidad y Validez del Instrumento.

En métodos cuantitativos es referirse a que toda medición o instrumento de recolección de datos debe juntar los requisitos fundamentales: la confiabilidad y la validez.

El análisis de la confiabilidad del instrumento se ha determinado en base al método de medida de consistencia interna con el coeficiente de alfa de cronbach.

Posteriormente se ha empleado el análisis de factores para confirmar el análisis de la validez del instrumento en sus aspectos hipotético del criterio y del contenido empleado en en estudio de investigación. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2015)

Por tanto, la confiabilidad y validez del instrumento representa el grado en que dicha herramienta mide y aquello que pretende ser medido y la fiabilidad de la consistencia del instrumento compuesto en cuestionario de 24 preguntas que permitieron establecer la situación actual y alterna de las variables aplicado a 65 trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Según Valderrama, (2016, p.2015), un instrumento será confiable siempre y cuando ocasiona resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones.

La confiabilidad del instrumento de medición se ha efectuado con los datos obtenidos mediante la prueba piloto.

Para medir la confiabilidad se ha empleado la técnica de Alfa ce Cronbach.

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,721 | 12 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,939 | 12 |

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación que presentamos cumple con respetar la ética profesional, considerando las normas morales que rigen la conducta humana, que en sentido práctico conciernen con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humanos; así como las condiciones que ponen de manifiesto una conducta adecuada y por

consiguiente respeto por los valores.

En general, considero que durante el desarrollo del trabajo de investigación, es cuanto más se pone a prueba la validez y vigencia de los valores, porque se trata con el conocimiento en la búsqueda de nuevos conocimientos o nuevas explicaciones de la realidad, porque el investigador trata de llegar a las conclusiones ciertas, pero debe valorar y respetar las que han obtenido otros investigadores.

Resaltando, que hemos tenido el debido cuidado para respetar las opiniones de algunos autores cuyas tesis guardan relación con las variables de la presente investigación, citando en los antecedentes de investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Para la descripción de los resultados de la investigación se ha tabulado la encuesta en el programa estadístico SPSS.

AUDITORIA DE DESEMPEÑO.

1. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, formularon previamente el plan de actividades a desarrollarse durante la gestión?

Tabla 4

Plan de actividades.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 10 | 15.38 | 15.38 |
| | Casi nunca | 6 | 9.23 | 24.61 |
| | A veces | 3 | 4.62 | 29.23 |
| | Casi siempre | 2 | 3.08 | 32.31 |
| | Siempre | 44 | 67.69 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia de las autoras.

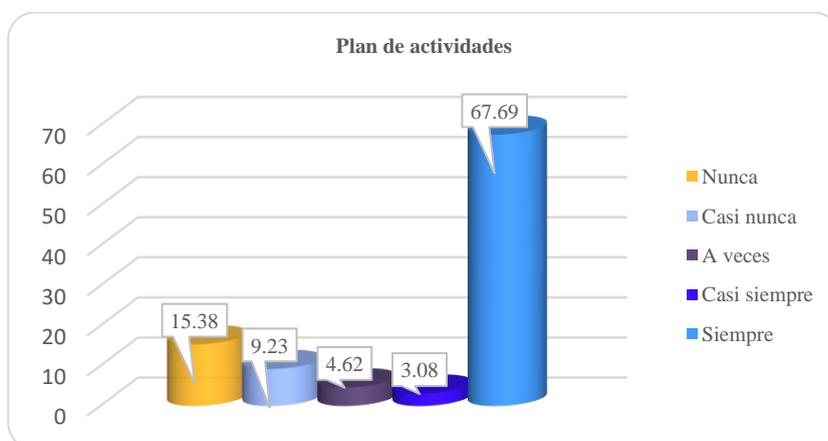


Figura 1. Plan de actividades.

Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 4 y figura 1, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 67.69% de los encuestados señalan que los directivos de la entidad siempre formularon el plan de actividades a desarrollarse; el 15.38% respondieron todo lo contrario; mientras que el 9.23% mencionaron casi nunca; el 4.62% manifestaron a veces; y el 3.08% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, siempre formularon previamente el plan de actividades a desarrollarse durante la gestión.

2. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan constantemente la evaluación del cumplimiento de metas previstas en sus planes?

Tabla 5

Cumplimiento de metas.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 35 | 53.85 | 53.85 |
| | Casi nunca | 9 | 13.85 | 67.70 |
| | A veces | 12 | 18.46 | 86.16 |
| | Casi siempre | 3 | 4.61 | 90.77 |
| | Siempre | 6 | 9.23 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia de las autoras.

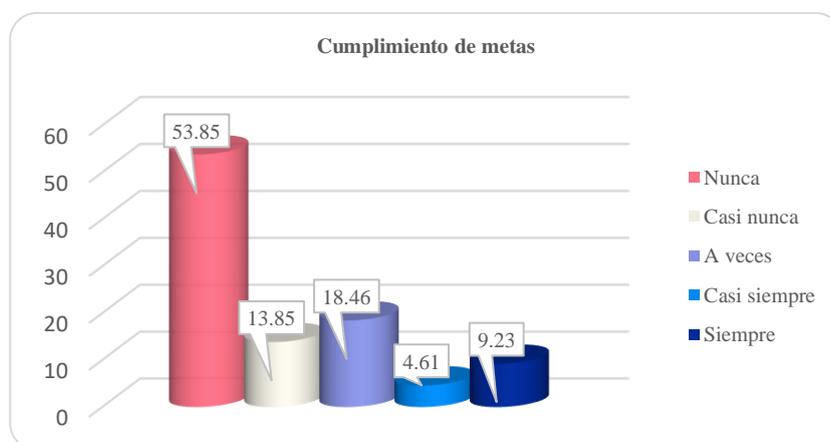


Figura 2. Cumplimiento de metas.

Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 5 y figura 2, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 53.85% de los encuestados señalan que los directivos de la entidad nunca evalúan el cumplimiento de metas; el 18.46% consideran a veces; mientras que el 13.85% mencionaron casi nunca evalúan; el 9.23% manifestaron siempre; y el 4.61% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no realizan constantemente la evaluación del cumplimiento de metas previstas en sus planes.

3. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan frecuentemente la evaluación del cumplimiento de los objetivos planteados en sus programas?

Tabla 6
Cumplimiento de objetivos.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 35 | 53.85 | 53.85 |
| | Casi nunca | 10 | 15.38 | 69.23 |
| | A veces | 9 | 13.85 | 83.08 |
| | Casi siempre | 4 | 6.15 | 89.23 |
| | Siempre | 7 | 10.77 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

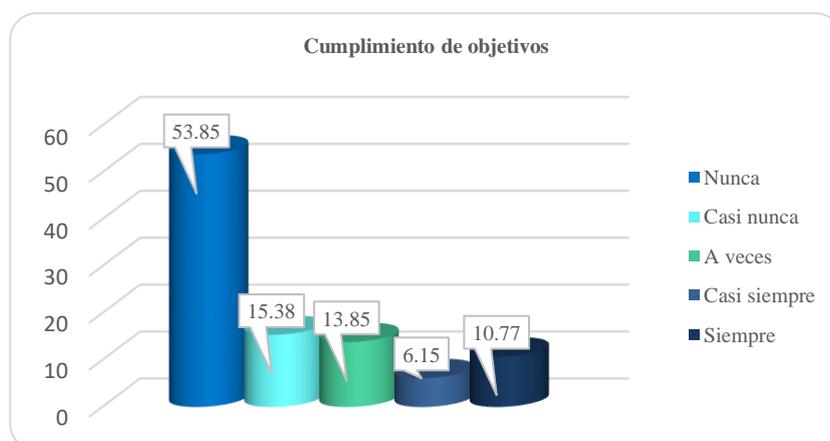


Figura 3. Cumplimiento de objetivos.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 6 y figura 3, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 53.85% de los encuestados señalan que los directivos de la entidad nunca realizan la evaluación del cumplimiento de los objetivos planteados en sus programas; el 15.38% consideran casi nunca; mientras que el 13.85% mencionaron a veces; el 10.77% manifestaron siempre; y el 6.15% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no realizan frecuentemente la evaluación del cumplimiento de los objetivos planteados en sus programas.

4. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan la evaluación de la relación entre la producción de servicio?

Tabla 7

Producción de servicios.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 20 | 30.77 | 30.77 |
| | Casi nunca | 10 | 15.38 | 46.15 |
| | A veces | 8 | 12.32 | 58.47 |
| | Casi siempre | 4 | 6.15 | 64.62 |
| | Siempre | 23 | 35.38 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

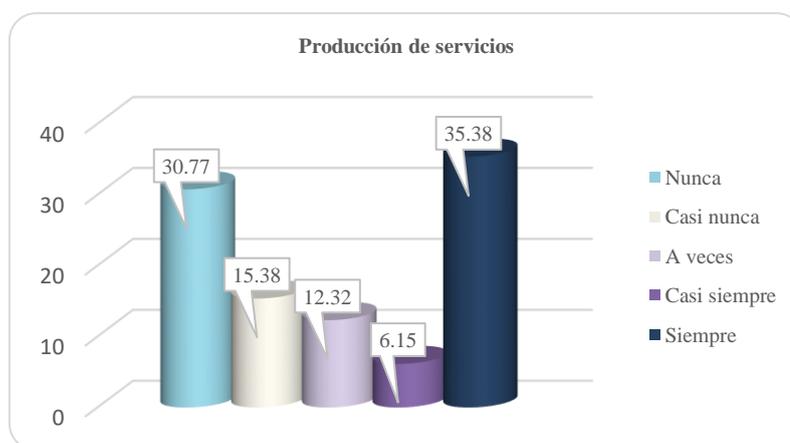


Figura 4. Produccion de servicios.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 7 y figura 4, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 35.38% de los encuestados señalan que los directivos de la entidad siempre realizan la evaluación de la relación entre la producción de servicio; el 30.77% respondieron todo lo contrario; mientras que el 15.38% mencionaron casi nunca; el 12.32% manifestaron a veces; y el 6.15% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, siempre realizan la evaluación de la relación entre la producción de servicios.

5. ¿Considera usted que en el Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en la provincia de Huancayo, las estrategias se encuentran apropiadamente establecidas para el logro de los propósitos?

Tabla 8
Estrategias.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 12 | 18.46 | 18.46 |
| | Casi nunca | 4 | 6.15 | 24.61 |
| | A veces | 2 | 3.08 | 27.69 |
| | Casi siempre | 7 | 10.77 | 38.46 |
| | Siempre | 40 | 61.54 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

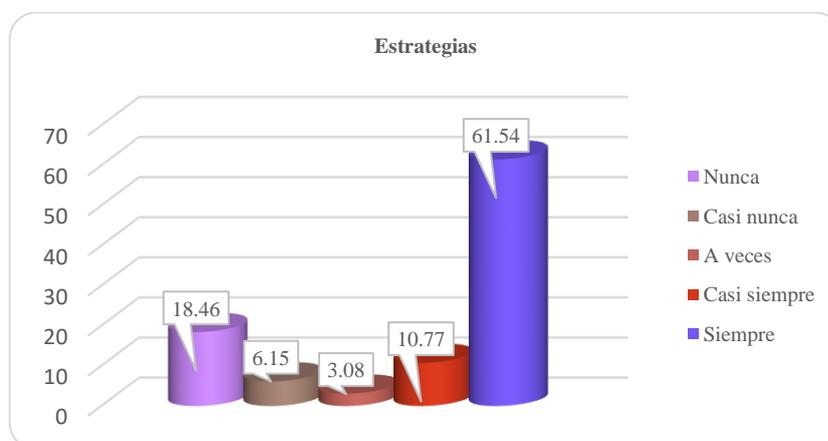


Figura 5. Estrategias.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 8 y figura 5, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 61.54% de los encuestados señalan que en la entidad no están bien establecidas las estrategias de la entidad; el 18.46% respondieron todo lo contrario; mientras que el 10.77% mencionaron casi siempre; el 6.15% manifestaron casi nunca; y el 3.08% indicaron a veces. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, las estrategias se encuentran apropiadamente establecidas.

6. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan con mayor frecuencia la evaluación de la relación que existe entre los insumos utilizados?

Tabla 9

Insumos utilizados.

| Alternativas | | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|--------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 23 | 35.38 | 35.38 |
| | Casi nunca | 5 | 7.70 | 43.08 |
| | A veces | 2 | 3.07 | 46.15 |
| | Casi siempre | 7 | 10.77 | 56.92 |
| | Siempre | 28 | 43.08 | 100,0 |
| Total | | 65 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

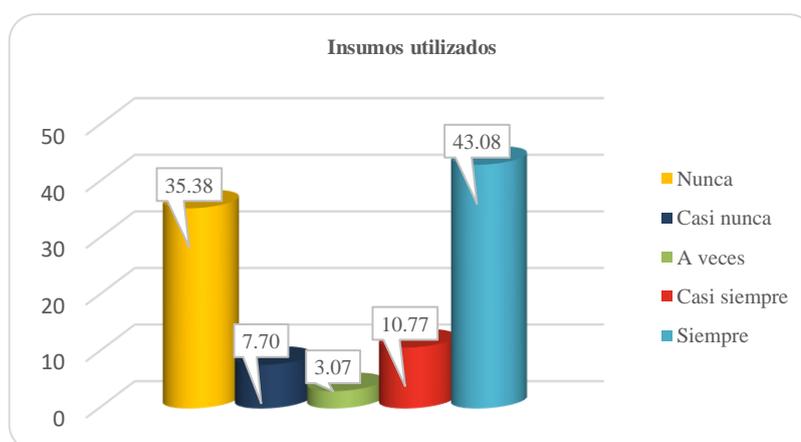


Figura 6. Insumos utilizados.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 9 y figura 6, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 43.08% de los encuestados señalan que los directivos de la entidad siempre realizan la evaluación de la relación entre los insumos utilizados; el 35.38% respondieron todo lo contrario; mientras que el 10.77% mencionaron casi siempre; el 7.70% manifestaron casi nunca; y el 3.07% indicaron a veces. Resultado que nos permite afirmar que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan con mayor frecuencia la evaluación de la relación entre los insumos utilizados.

7. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se realizan evaluaciones constantes sobre la capacidad de administrar apropiadamente los recursos financieros?

Tabla 10
Capacidad de administrar los recursos financieros.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 29 | 44.61 | 44.61 |
| | Casi nunca | 9 | 13.85 | 58.46 |
| | A veces | 4 | 6.15 | 64.61 |
| | Casi siempre | 8 | 12.31 | 76.92 |
| | Siempre | 15 | 23.08 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

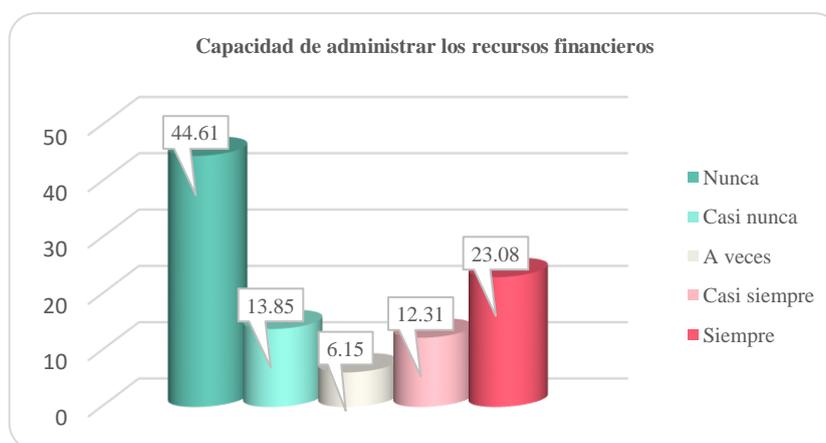


Figura 7. Capacidad de administrar los recursos financieros.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 10 y figura 7, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 44.61% de los encuestados señalan que en el Hospital Daniel Alcides Carrión nunca se realizan evaluaciones sobre la capacidad de administrar los recursos financieros; el 23.08% respondieron todo lo contrario; mientras que el 13.85% mencionaron casi nunca; el 12.31% manifestaron casi siempre; y el 6.15% indicaron a veces. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no se realizan constantes evaluaciones sobre la capacidad de administrar apropiadamente los recursos financieros.

8. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se efectúa adecuadamente las evaluaciones del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en termino de oportunidad?

Tabla 11
Oportunidad.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 25 | 38.46 | 38.46 |
| | Casi nunca | 10 | 15.38 | 53.84 |
| | A veces | 6 | 9.23 | 63.07 |
| | Casi siempre | 2 | 3.07 | 66.14 |
| | Siempre | 22 | 33.86 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

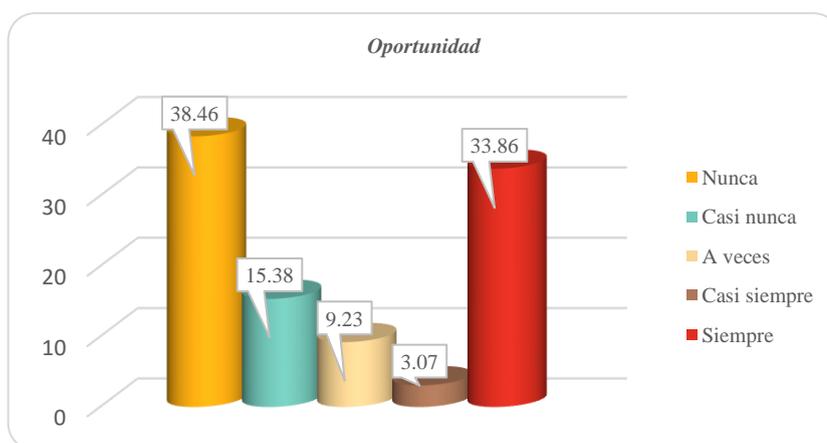


Figura 8. Oportunidad.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 11 y figura 8, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 38.86% de los encuestados señalan que en la entidad materia de estudio nunca se evalúa el grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población; el 33.86% respondieron todo lo contrario; mientras que el 15.38% mencionaron casi nunca; el 9.23% manifestaron a veces; y el 3.07% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no se efectúan adecuadamente las evaluaciones del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en término de oportunidad.

9. ¿Sabe usted, sí en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se efectúa apropiadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en término de características técnicas?

Tabla 12

Características técnicas.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 17 | 26.16 | 26.16 |
| | Casi nunca | 10 | 15.38 | 41.54 |
| | A veces | 7 | 10.77 | 52.31 |
| | Casi siempre | 3 | 4.61 | 56.92 |
| | Siempre | 28 | 43.08 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

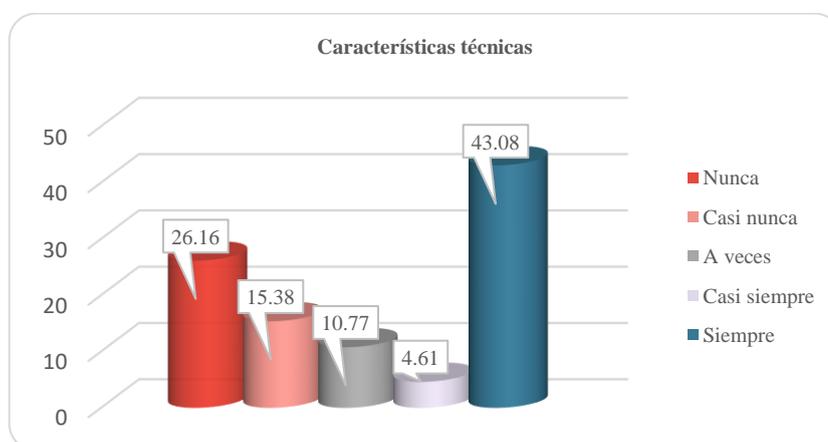


Figura 9. Características técnicas.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 12 y figura 9, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 43.08% de encuestados señalan que en la entidad se realiza la evaluación del cumplimiento de servicios según las características técnicas; el 26.16% respondieron nunca; mientras que el 15.38% indican casi nunca; el 10.77% manifestaron a veces; y el 4.61% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, si se efectúan la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en término de características técnicas.

10. ¿Sabe usted, sí en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se efectúa la evaluación del cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en término de exactitud?

Tabla 13

Término de exactitud.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 27 | 41.54 | 41.54 |
| | Casi nunca | 10 | 15.38 | 56.92 |
| | A veces | 5 | 7.69 | 64.61 |
| | Casi siempre | 3 | 4.62 | 69.23 |
| | Siempre | 20 | 30.77 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

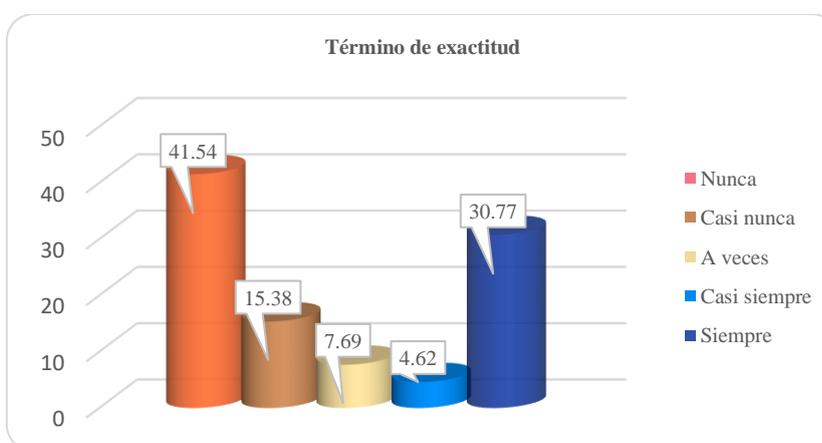


Figura 10. Término de exactitud.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 13 y figura 10, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 41.54% de los encuestados señalan que en la entidad no se efectúan la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población en término de exactitud; el 30.77% respondieron todo lo contrario; mientras que el 15.38% indican casi nunca; el 7.69% manifestaron a veces; y el 4.62% señalaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no se efectúa la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población en término de exactitud.

11. ¿Sabe usted, sí en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan el examen del grado de cumplimiento de los servicios que presta hacia la población usuaria en términos de continuidad?

Tabla 14
Continuidad en entrega de servicios.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 32 | 49.23 | 49.23 |
| | Casi nunca | 9 | 13.85 | 63.08 |
| | A veces | 6 | 9.23 | 72.31 |
| | Casi siempre | 3 | 4.61 | 76.92 |
| | Siempre | 15 | 23.08 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

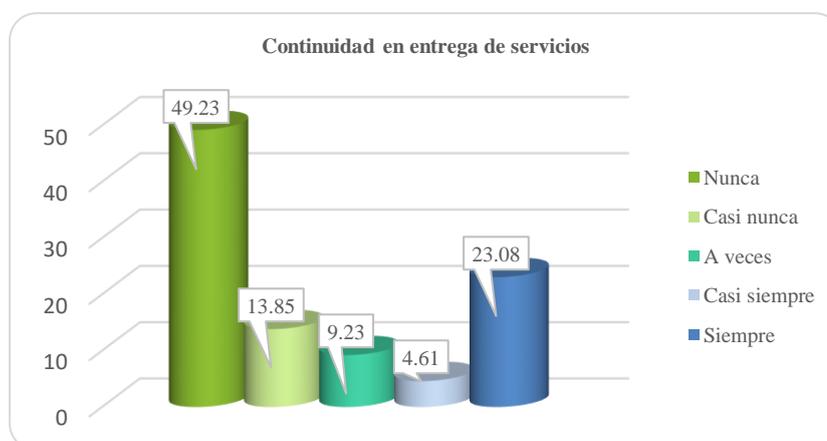


Figura 11. Continuidad en entrega de servicios.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 14 y figura 11, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 49.23% de los encuestados señalan que no se realiza la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios que presta a la población en termino de continuidad; el 23.08% respondieron todo lo contrario; mientras que el 13.85% indican casi nunca; el 9.23% manifestaron a veces; y el 4.61% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no se realiza el examen del grado de cumplimiento de los servicios que presta a la población en términos de continuidad.

12. ¿Sabe usted, sí en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se realizan apropiadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios que presta en términos de satisfacción a la población usuaria.

Tabla 15

Satisfacción del usuario.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 28 | 43.08 | 43.08 |
| | Casi nunca | 11 | 16.92 | 60.00 |
| | A veces | 6 | 9.23 | 69.23 |
| | Casi siempre | 2 | 3.08 | 72.31 |
| | Siempre | 18 | 27.69 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

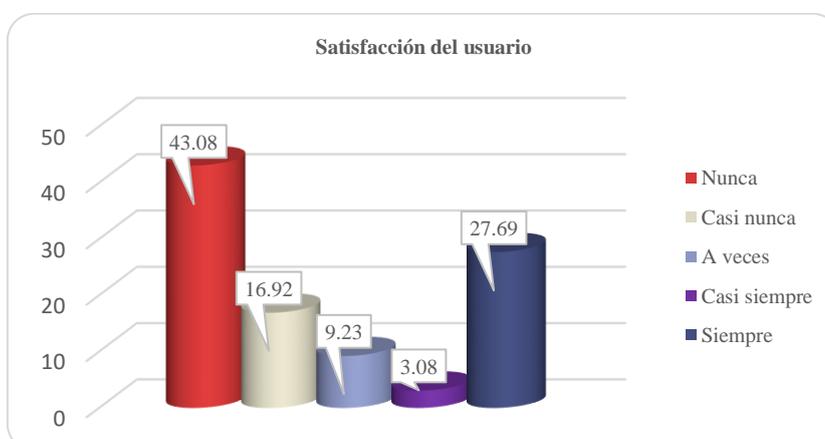


Figura 12. Satisfacción del usuario.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 15 y figura 12, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 43.08% de los encuestados señalan que en la entidad no se realiza la evaluación del cumplimiento de los servicios que presta en termino de satisfacción; el 27.69% respondieron siempre; mientras que el 16.92% indicaron casi nunca; el 9.23% manifestaron a veces; y el 3.08% mencionan casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no se realizan apropiadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios que presta en términos de satisfacción a la población usuaria.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

13. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se encuentra definido el propósito de la misión y los objetivos están bien establecidos?

Tabla 16

Propósitos y objetivos.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 31 | 47.69 | 47.69 |
| | Casi nunca | 5 | 7.69 | 55.38 |
| | A veces | 9 | 13.85 | 69.23 |
| | Casi siempre | 2 | 3.08 | 72.31 |
| | Siempre | 18 | 27.69 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

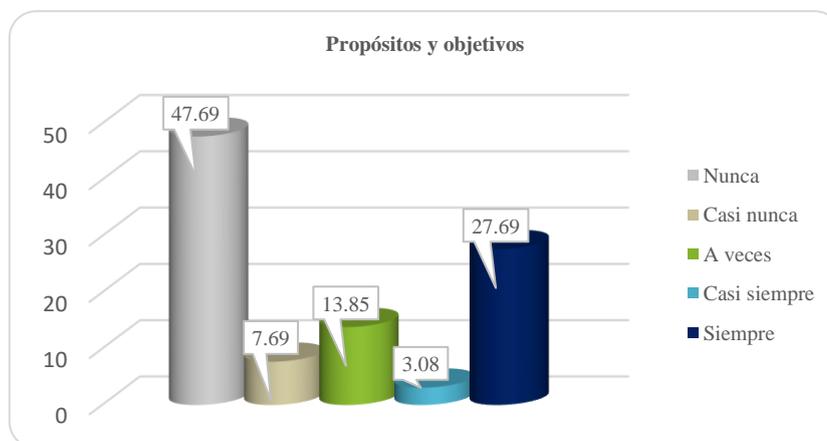


Figura 13. Propósitos y objetivos.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 16 y figura 13, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 47.69% de los encuestados señalan que en la entidad materia de estudio no se encuentra definida el propósito de la misión y los objetivos no están bien establecidos; el 27.69% consideran todo lo contrario a lo manifestado anteriormente; mientras que el 13.85% mencionaron a veces; el 7.69% manifestaron casi nunca; y el 3.08% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no se encuentra definido el propósito de la misión y los objetivos no están bien establecidos.

14. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se han definido claramente las políticas institucionales?

Tabla 17.

Políticas institucionales.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 28 | 43.08 | 43.08 |
| | Casi nunca | 3 | 4.62 | 47.70 |
| | A veces | 7 | 10.77 | 58.47 |
| | Casi siempre | 5 | 7.69 | 66.16 |
| | Siempre | 22 | 33.84 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

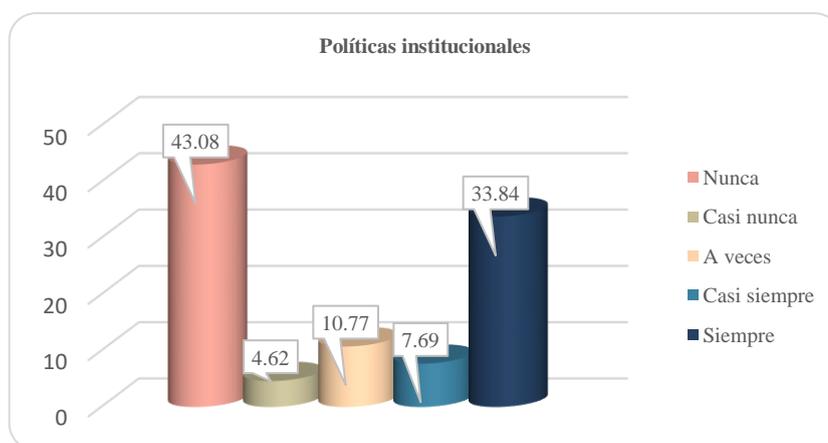


Figura 14. Políticas institucionales.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 17 y figura 14, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 43.08% de los encuestados señalan que en la entidad materia de estudio no se han definido las políticas institucionales; el 33.84% respondieron todo lo contrario; mientras que el 10.77% mencionaron a veces; el 7.69% manifestaron casi siempre; y el 4.62% indicaron casi nunca. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no se han definido claramente las políticas institucionales.

15. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, existen programas y presupuestos orientados al logro de los objetivos institucionales y a la misión?

Tabla 18

Programas y presupuestos.

| Alternativas | | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|--------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 14 | 21.54 | 21.54 |
| | Casi nunca | 10 | 15.38 | 36.92 |
| | A veces | 7 | 10.77 | 47.69 |
| | Casi siempre | 5 | 7.69 | 55.38 |
| | Siempre | 29 | 44.62 | 100,0 |
| Total | | 65 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia de las autoras.

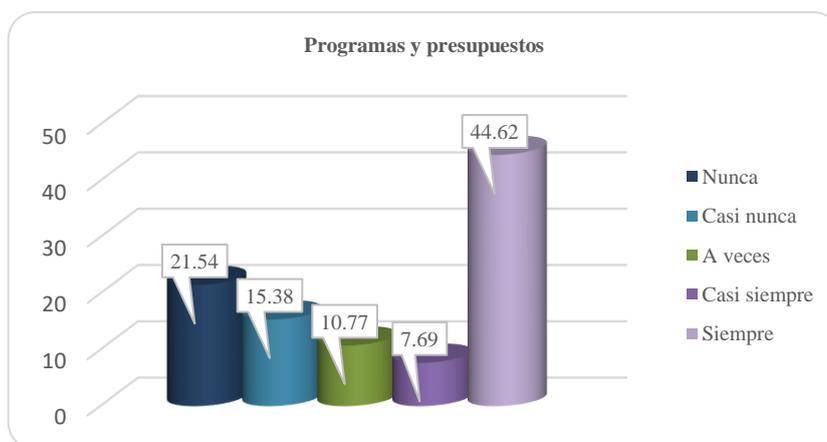


Figura 15. Programas y presupuestos.

Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 18 y figura 15, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 44.62% de los encuestados señalan que en la entidad materia de estudio existen programas y presupuestos orientados al logro de los objetivos y la misión; el 21.54% respondieron todo lo contrario a lo mencionado anteriormente; mientras que el 15.38% mencionaron casi nunca; el 10.77% manifestaron a veces; y el 7.69% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, siempre existen programas y presupuestos orientados al logro de los objetivos institucionales y a la misión.

16. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se encuentran claramente establecidas los procedimientos de control?

Tabla 19

Procedimientos.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 16 | 24.62 | 24.62 |
| | Casi nunca | 10 | 15.38 | 40.00 |
| | A veces | 5 | 7.69 | 47.69 |
| | Casi siempre | 9 | 13.85 | 61.54 |
| | Siempre | 25 | 38.46 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

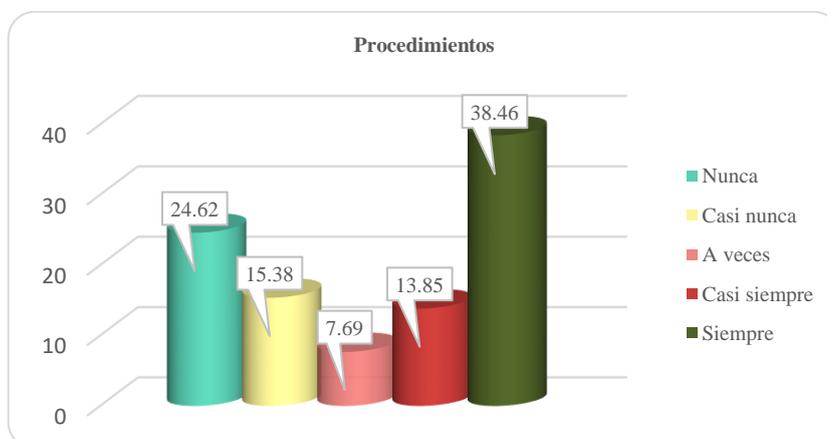


Figura 16. Procedimientos.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 19 y figura 16, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 38.46% de los encuestados señalan que en la entidad materia de estudio siempre se encuentran establecidas los procedimientos de control; el 24.62% respondieron todo lo contrario a lo manifestado anteriormente; mientras que el 15.38% mencionaron casi nunca; el 13.85% manifestaron casi siempre; y el 7.69% indicaron a veces. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, siempre se encuentran claramente establecidas los procedimientos de control a fin de mejorar la gestión.

17. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se han establecido claramente la jerarquización de las áreas?

Tabla 20
Jerarquización.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 17 | 26.15 | 26.15 |
| | Casi nunca | 9 | 13.85 | 40.00 |
| | A veces | 12 | 18.46 | 58.46 |
| | Casi siempre | 5 | 7.69 | 66.15 |
| | Siempre | 22 | 33.85 | 100.0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

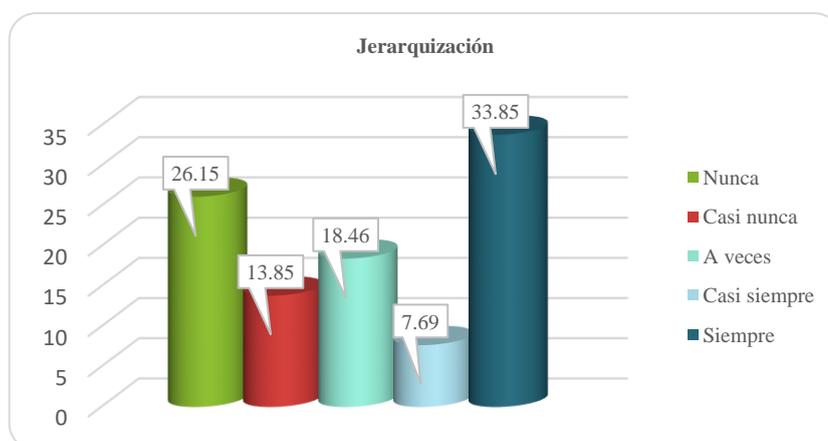


Figura 17. Jerarquización.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 20 y figura 17, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 33.85% de los encuestados señalan que en la entidad materia de estudio se han establecido claramente la jerarquización de las áreas; el 26.15% respondieron todo lo contrario a lo mencionado anteriormente; mientras que el 18.46% mencionaron a veces; el 13.85% manifestaron casi nunca; y el 7.69% indicaron casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión ubicado en la provincia de Huancayo, siempre se han establecido claramente la jerarquización de las áreas administrativas y operativas.

18. ¿Considera usted, que las funciones inherentes al cargo se encuentran descritas en los documentos de gestión del Hospital Daniel Alcides Carrión?

Tabla 21

Descripción de funciones.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 14 | 21.54 | 21.54 |
| | Casi nunca | 9 | 13.85 | 35.39 |
| | A veces | 7 | 10.77 | 46.16 |
| | Casi siempre | 10 | 15.38 | 61.54 |
| | Siempre | 25 | 38.46 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

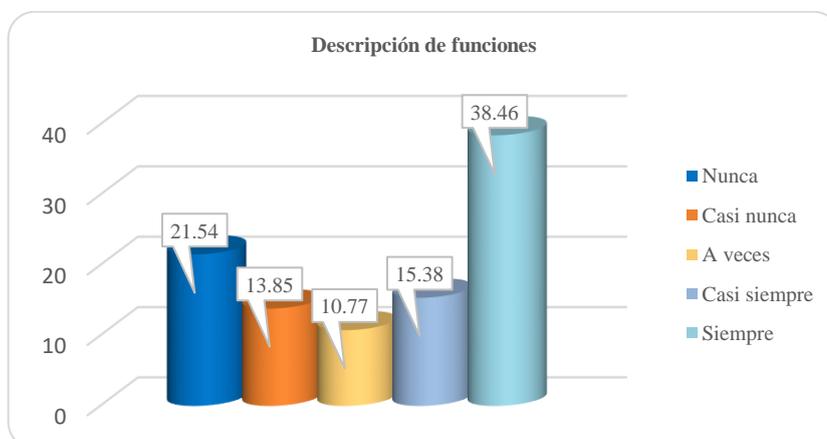


Figura 18. Descripción de funciones.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 21 y figura 18, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 38.46% de los encuestados señalan que las funciones inherentes al cargo se encuentran descritas en los documentos de gestión de la entidad; el 21.54% respondieron todo lo contrario; mientras que el 15.38% mencionaron casi siempre; el 13.85% manifestaron casi nunca; y el 10.77% indicaron a veces. Resultado que nos permite afirmar que las funciones inherentes al cargo siempre se encuentran descritas en los documentos normativos de gestión del Hospital Daniel Alcides Carrión, con la finalidad de su aplicación en las actividades.

19. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, las líneas de coordinación se encuentran claramente establecidas?

Tabla 22

Coordinación.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 19 | 29.23 | 29.23 |
| | Casi nunca | 6 | 9.24 | 38.47 |
| | A veces | 12 | 18.46 | 56.93 |
| | Casi siempre | 7 | 10.77 | 67.70 |
| | Siempre | 21 | 32.30 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

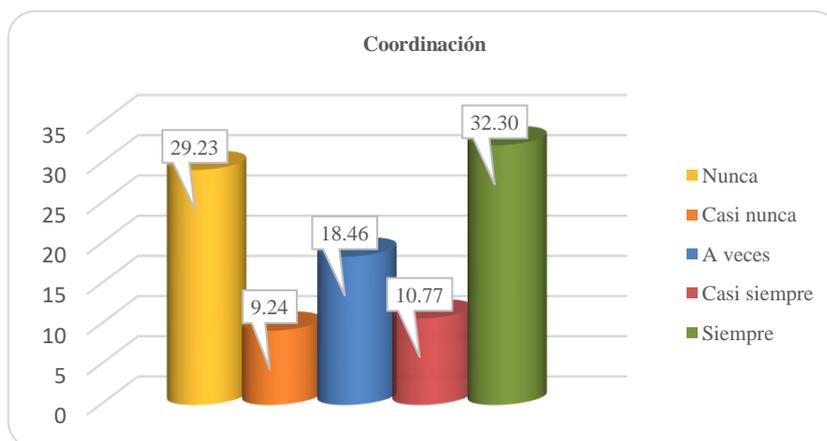


Figura 19. Coordinación.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 22 y figura 19, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 32.30% de los encuestados señalan que en la entidad materia de estudio las líneas de coordinación se encuentran establecidas; el 29.23% respondieron todo lo contrario a lo manifestado anteriormente; mientras que el 18.46% mencionaron a veces; el 10.77% manifestaron casi siempre; y el 9.24% indicaron casi nunca. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, las líneas de coordinación se encuentran claramente establecidas para su aplicación respectiva.

20. ¿Cree usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se realiza adecuadamente el proceso de la toma de decisiones?

Tabla 23

Toma de decisiones.

| Alternativas | | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 25 | 38.46 | 38.46 |
| | Casi nunca | 10 | 15.38 | 53.84 |
| | A veces | 2 | 3.08 | 56.92 |
| | Casi siempre | 8 | 12.31 | 69.23 |
| | Siempre | 20 | 30.77 | 100,0 |
| Total | | 65 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

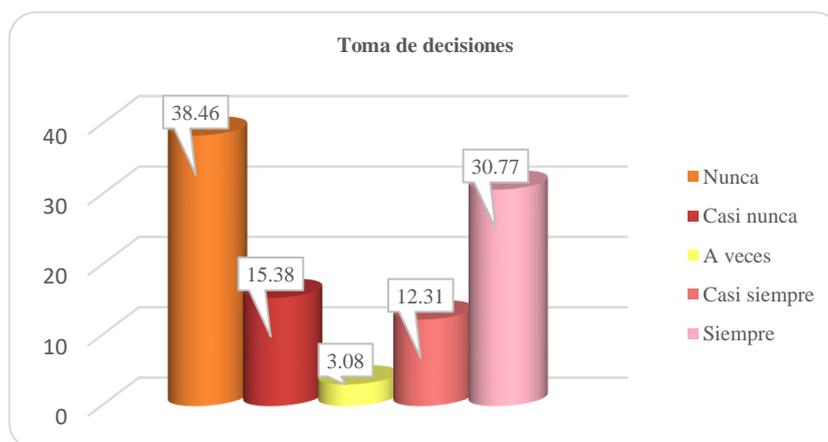


Figura 20. Toma de decisiones.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 23 y figura 20, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 38.46% de los encuestados señalan que en la entidad materia de estudio no se realizan adecuadamente la toma de decisiones; el 30.77% respondieron todo lo contrario a lo manifestado anteriormente; mientras que el 15.38% mencionaron casi nunca; el 12.31% manifestaron casi siempre; y el 3.08% indicaron a veces. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no se realizan adecuadamente el proceso de toma de decisiones, dado que los directivos no articulan previamente las decisiones.

21. ¿Cree usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, el proceso de integración y motivación es apropiado?

Tabla 24

Integración y motivación.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 26 | 40.00 | 40.00 |
| | Casi nunca | 11 | 16.92 | 56.92 |
| | A veces | 6 | 9.23 | 66.15 |
| | Casi siempre | 8 | 12.31 | 78.46 |
| | Siempre | 14 | 21.54 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

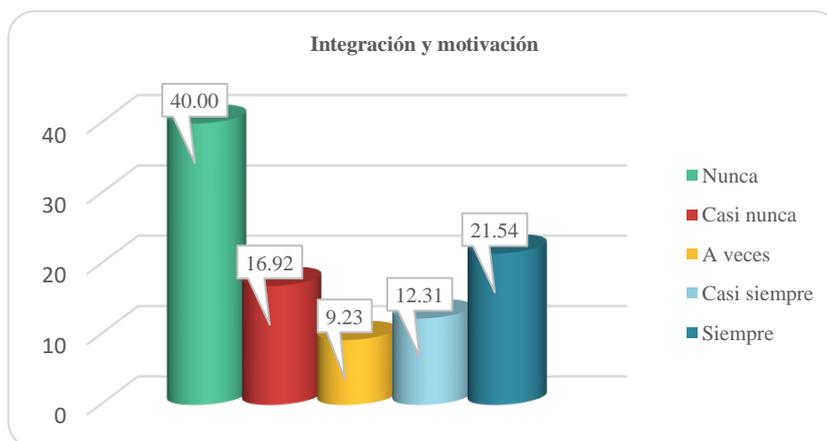


Figura 21. Integración y motivación.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 24 y figura 21, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 40.00% de los encuestados señalan que en la entidad materia de estudio no es apropiado el proceso de integración y motivación; el 21.54% respondieron todo lo contrario a lo mencionado anteriormente; mientras que el 16.92% mencionaron casi nunca; el 12.31% manifestaron casi siempre; y el 9.23% indicaron a veces. Resultado que nos permite afirmar que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, el proceso de integración y motivación no es apropiado.

22. ¿Cree usted, que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan comunicaciones adecuadas para mejorar el proceso de supervisión a las actividades?

Tabla 25
Comunicación y supervisión.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 26 | 40.00 | 40.00 |
| | Casi nunca | 10 | 15.38 | 55.38 |
| | A veces | 4 | 6.15 | 61.53 |
| | Casi siempre | 5 | 7.70 | 69.23 |
| | Siempre | 20 | 30.77 | 100.0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.



Figura 22. Comunicación y supervisión.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 25 y figura 22, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 40.00% de los encuestados señalan que los directivos de la entidad nunca realizan comunicaciones para mejorar el proceso de supervisión; el 30.77% respondieron todo lo contrario; mientras que el 15.38% mencionaron casi nunca; el 7.70% manifestaron casi siempre; y el 6.15% indicaron a veces. Resultado que nos permite afirmar que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, no realizan comunicaciones adecuadas para mejorar el proceso de supervisión a las actividades.

23. ¿Considera usted, que dentro del proceso de control a las actividades y procesos realizados en el Hospital Daniel Alcides Carrión, se han establecido claramente los estándares como punto de referencia?

Tabla 26
Establecimiento de estándares.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 15 | 23.08 | 23.08 |
| | Casi nunca | 5 | 7.69 | 30.77 |
| | A veces | 9 | 13.85 | 44.62 |
| | Casi siempre | 8 | 12.31 | 56.93 |
| | Siempre | 28 | 43.07 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

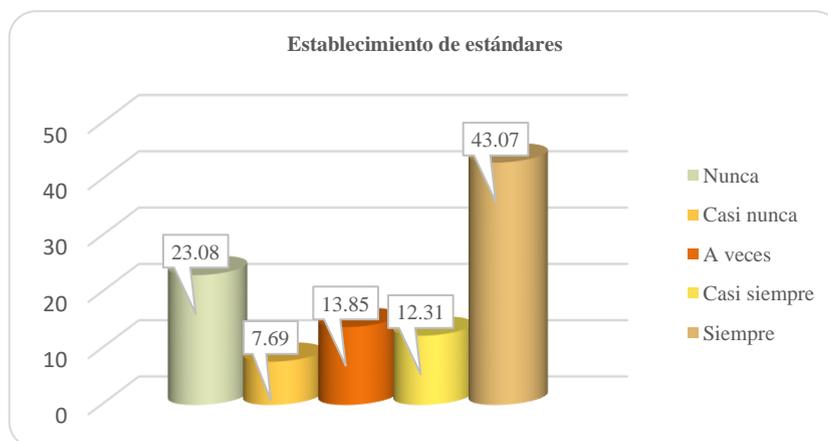


Figura 23. Establecimiento de estándares.
Elaboración: Propia de las autoras.

Interpretación:

La tabla 26 y figura 23, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 43.07% de los encuestados señalan que dentro del proceso de control a las actividades y procesos se han establecido los estándares como referencia; el 23.08% respondieron todo lo contrario; mientras que el 13.85% mencionaron a veces; el 12.31% manifestaron casi siempre; y el 7.69% indicaron casi nunca. Resultado que nos permite afirmar que dentro del proceso de control a las actividades y procesos realizados en el Hospital Daniel Alcides Carrión, se han establecido claramente los estándares como punto de referencia.

24. ¿Cree usted, que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan acciones correctivas a las observaciones detectadas, para ser considerada en la toma de decisiones orientadas a la mejora de la gestión?

Tabla 27

Corrección y retroalimentación.

| | Alternativas | Frecuencia | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Nunca | 11 | 16.92 | 16.92 |
| | Casi nunca | 9 | 13.85 | 30.77 |
| | A veces | 7 | 10.77 | 41.54 |
| | Casi siempre | 12 | 18.46 | 60.00 |
| | Siempre | 26 | 40.00 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de las autoras.

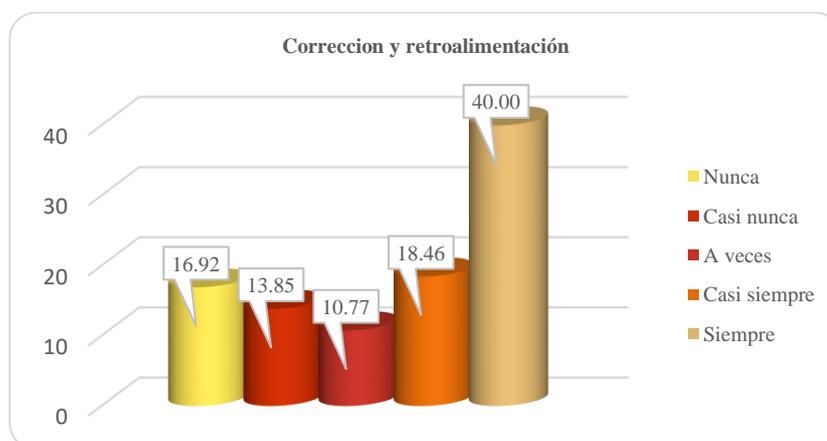


Figura 24. Corrección y retroalimentación.
Elaboración: Propio del autor

Interpretación:

La tabla 27 y figura 24, nos muestra los resultados de la encuesta, en la cual se observa que el 40.00% de los encuestados señalan que los directivos de la entidad realizan acciones correctivas a las observaciones detectadas para mejorar la gestión; el 18.46% consideran casi siempre; mientras que el 16.92% respondieron negativamente; el 13.85% manifestaron casi nunca; y el 10.77% indicaron a veces. Resultado que nos permite afirmar que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, siempre realizan acciones correctivas a las observaciones detectadas para ser considerada en la toma de decisiones orientadas a la mejora de la gestión.

5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Como resultado de la presente investigación se ha obtenido información de datos para contrastar las hipótesis específicas y la hipótesis general, en la cual se utilizó la prueba de alfa de Cronbach, teniendo en cuenta los pasos o procedimientos siguientes:

4.2.1. Hipótesis General.

Teniendo en cuenta los procedimientos señalados en la metodología, se deduce los siguientes puntos:

1. Planteamiento de la hipótesis

H_0 = Hipótesis nula.

H_1 = Hipótesis alterna

- a. H_0 . *No* existe relación significativa entre la Auditoría de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.
- b. H_1 . *Si* existe relación significativa entre la Auditoría de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

2. Nivel de significancia

Condición de aceptación o rechazo de la hipótesis nula considerando el Coeficiente de Kendal y nivel de significancia.

La presente prueba de hipótesis dentro de los procesos de prueba se ha trabajado con los datos derivados de r de Kendal.

Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la Z crítica = 2,58

3. El cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Remplazamos datos en la formula se tiene $Z = 4.58$

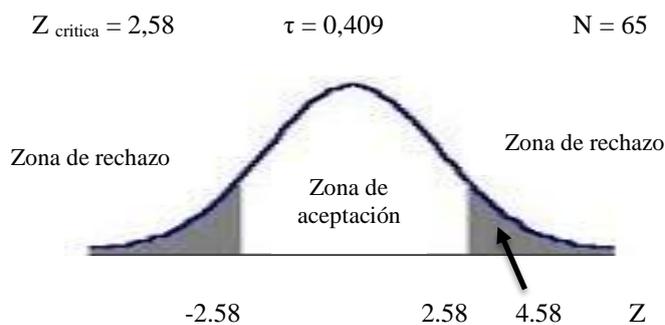
Donde:

Z critica = 2.58

$\tau = 0.409$

$N = 65$

4. Decisión estadística



5. Toma de decisión

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que $4.58 > 2.58$ el valor de Z calculando cae en la región de rechazo, según esta regla se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

6. Conclusiones estadísticas

Se concluye, que existe relación significativa entre la Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019.

El coeficiente de correlación aplicado fue Tau b de Kendall, y se cálculo mediante el software SPSS.

| Correlaciones | | | | |
|------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|
| | | | Auditoria de Desempeño | Gestión Administrativa |
| Tau_b de Kendall | Auditoria de Desempeño | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,409** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 65 | 65 |
| | Gestión Administrativa | Coefficiente de correlación | ,409** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 65 | 65 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis e interpretación de resultados

Las conclusiones estadísticas de la prueba de hipótesis se da con el valor de la prueba del coeficiente hallado $\tau = 0.409$ y la significación bilateral de $p = 0.000$, el coeficiente es significativo; por cuanto, “Existe relación significativa entre la Auditoria de desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019”.

5.2.1. Primera Hipótesis Específica.

Teniendo en cuenta los procedimientos señalados en la metodología, se deduce los siguientes puntos:

1. Planteamiento de la hipótesis

H_0 = Hipótesis nula.

H_1 = Hipótesis alterna

a. H_0 No Existe relación significativa entre el grado de eficacia y la planeacion en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

b. H_1 . Si existe relación significativa entre el grado de eficacia y la planeación en el

Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

2. Nivel de significancia

Condición de aceptación o rechazo de la hipótesis nula considerando el Coeficiente de Kendal y nivel de significancia.

La presente prueba de hipótesis dentro de los procesos de prueba se ha trabajado con los datos derivados de r de Kendal.

Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la Z crítica = 2,58

3. El cálculo estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Remplazamos datos en la formula se tiene $Z=5.84$

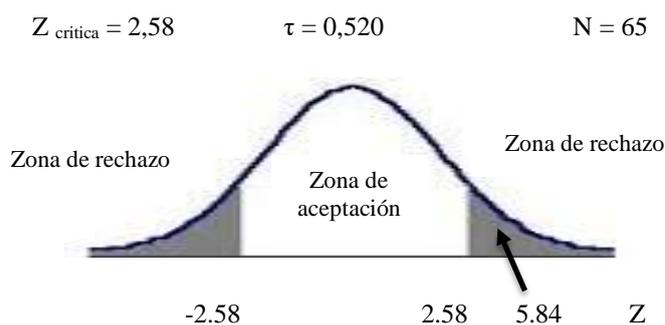
Donde:

Z critica = 2.58

$\tau = 0.520$

N = 65

4. Decisión estadística



5. Toma de decisión

Comparando la Z calculo con $> Z$ critica $5.84 > 2.58$ el valor Z calculando cae en la región de rechazo, según esta regla se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

6. Conclusiones estadísticas

Se concluye, que existe relación significativa entre el grado de eficacia y la planeación de actividades en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019.

El coeficiente de correlación aplicado fue Tau b de Kendall, y se cálculo mediante el software SPSS.

| Correlaciones | | | | |
|---|---------------------------|----------------------------|-------------------|---------------------------|
| | | | Grado de eficacia | Planeación de actividades |
| Tau_b de Kendall | Grado de Eficacia | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,520** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 65 | 65 |
| | Planeación de Actividades | Coeficiente de correlación | ,520** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 65 | 65 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | | |

Análisis e interpretación de resultados

Las conclusiones estadísticas de la prueba de hipótesis se da con el valor de la prueba del coeficiente hallado $\tau = 0.520$ y la significación bilateral de $p = 0.000$, el coeficiente es significativo; por cuanto, “Existe una relación significativa entre el grado de eficacia y la planeación de actividades en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019”.

5.2.2. Segunda Hipótesis Específica.

Teniendo en cuenta los procedimientos señalados en la metodología, se deduce los siguientes puntos:

1. Planteamiento de la hipótesis

H_0 = Hipótesis nula.

H_1 = Hipótesis alterna

- a. H_0 . No existe relación significativa entre el grado de eficiencia y la organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

- b. H_1 . Si existe relación significativa entre el grado de eficiencia y la organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

2. Nivel de significancia

Condición de aceptación o rechazo de la hipótesis nula considerando el Coeficiente de Kendal y nivel de significancia.

La presente prueba de hipótesis dentro de los procesos de prueba se ha trabajado con los datos derivados de r de Kendal.

Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la Z crítica = 2,58

3. El cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Remplazamos datos en la formula se tiene $Z=3.68$

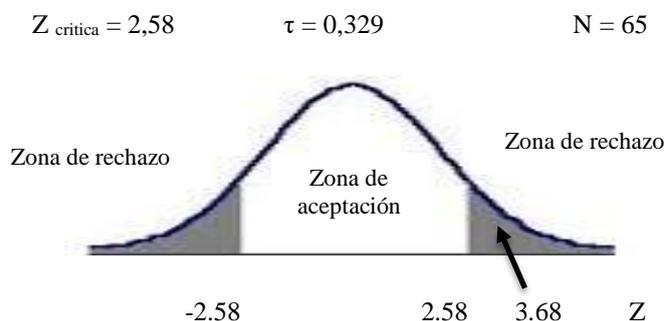
Donde:

Z critica = 2.58

$\tau = 0.329$

$N = 65$

4. Decisión estadística



5. Toma de decisión

Comparando la Z calculo con $> Z$ critica $3.68 > 2.58$ el valor Z calculando cae en la región de rechazo, según esta regla se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

6. Conclusiones estadísticas

Se concluye, que existe relación significativa entre el grado de eficiencia y la organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019.

El coeficiente de correlación aplicado fue Tau b de Kendall, y se cálculo mediante el software SPSS.

| Correlaciones | | | | |
|------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|--------------|
| | | | Grado de eficiencia | Organización |
| Tau_b de Kendall | Grado de Eficiencia | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,329** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 65 | 65 |
| | Organización | Coeficiente de correlación | ,329** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 65 | 65 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis e interpretación de resultados

Las conclusiones estadísticas de la prueba de hipótesis se da con el valor de la prueba del coeficiente hallado $\tau = 0.329$ y la significación bilateral de $p = 0.002$, el coeficiente es significativo; por cuanto, “Existe una relación significativa entre el grado de eficiencia y la organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019”.

4.2.3. Tercera Hipótesis Específica.

Teniendo en cuenta los procedimientos señalados en la metodología, se deduce los siguientes puntos:

1. Planteamiento de la hipótesis

H_0 = Hipótesis nula.

H_1 = Hipótesis alterna

a. H_0 . No existe relación significativa entre el grado de economía y la dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

b. H_1 . Si existe relación significativa entre el grado de economía y la dirección en el

Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

2. Nivel de significancia

Condición de aceptación o rechazo de la hipótesis nula considerando el Coeficiente de Kendal y nivel de significancia.

La presente prueba de hipótesis dentro de los procesos de prueba se ha trabajado con los datos derivados de r de Kendal.

Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la Z crítica = 2,58

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Remplazamos datos en la formula se tiene $Z=3.93$

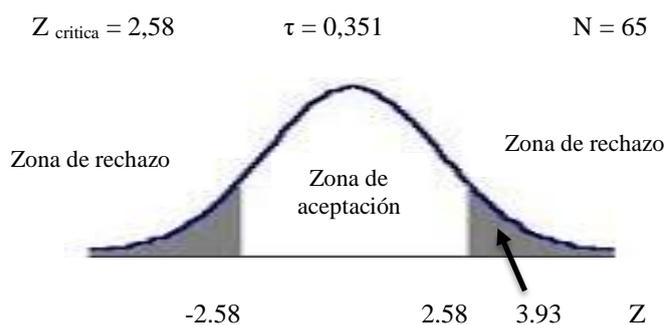
Donde:

Z critica = 2.58

$\tau = 0.351$

N = 65

4. Decisión estadística



5. Toma de decisión

Comparando la Z calculo con Z critica se observa que $3.93 > 2.58$ el valor de Z calculando cae en la región de rechazo, según esta regla se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

6. Conclusiones estadísticas

Se concluye, que existe relación significativa entre el grado de economía y la dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019.

El coeficiente de correlación aplicado fue Tau b de Kendall, y se cálculo mediante el software SPSS.

| Correlaciones | | | | |
|---|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------|
| | | | Grado de economía | Dirección |
| Tau_b de Kendall | Grado de Economía | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,351** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 65 | 65 |
| | Dirección | Coefficiente de correlación | ,351** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 65 | 65 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | | |

Análisis e interpretación de resultados

Las conclusiones estadísticas de la prueba de hipótesis se da con el valor de la prueba del coeficiente hallado $\tau = 0.351$ y la significación bilateral de $p=0.001$, el coeficiente es significativo; por cuanto, “Existe relación significativa entre el grado de economía y la dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019.

4.2.4. Cuarta Hipótesis Específica.

Teniendo en cuenta los procedimientos señalados en la metodología, se deduce los siguientes puntos:

1. Planteamiento de la hipótesis

H_0 = Hipótesis nula.

H_1 = Hipótesis alterna

a. H_0 . No existe relación significativa entre la calidad de servicios y el control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

b. H_1 . Si existe relación significativa entre la calidad de servicios y el control en el

Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

2. Nivel de significancia

Condición de aceptación o rechazo de la hipótesis nula considerando el Coeficiente de Kendal y nivel de significancia.

La presente prueba de hipótesis dentro de los procesos de prueba se ha trabajado con los datos derivados de r de Kendal.

Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ la Z crítica = 2,58

3. El cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Remplazamos datos en la formula se tiene $Z=4.97$

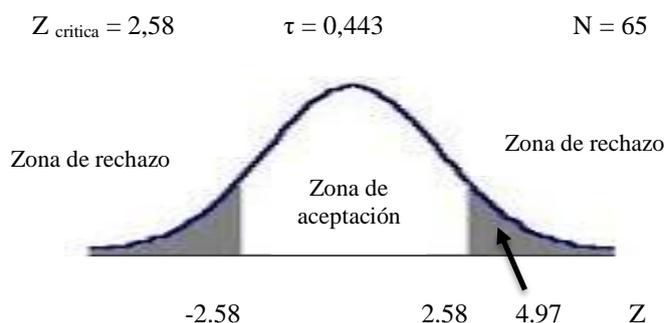
Donde:

Z crítica = 2.58

$\tau = 0.443$

$N = 65$

4. Decisión estadística



5. Toma de decisión

Comparando la Z calculo con Z crítica se observa que $4.97 > 2.58$ el valor de Z calculando cae en la región de rechazo, según esta regla se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

6. Conclusiones estadísticas

Se concluye, que existe relación significativa entre la calidad de servicios y el control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019.

El coeficiente de correlación aplicado fue Tau b de Kendall, y se cálculo mediante el software SPSS.

| Correlaciones | | | | |
|---|----------------------|-----------------------------|----------------------|---------|
| | | | Calidad de Servicios | Control |
| Tau_b de Kendall | Calidad de Servicios | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,443** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 65 | 65 |
| | Control | Coefficiente de correlación | ,443** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 65 | 65 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | | |

Análisis e interpretación de resultados

Las conclusiones estadísticas de la prueba de hipótesis se da con el valor de la prueba del coeficiente hallado $\tau = 0.443$ y la significación bilateral de $p = 0.000$, el coeficiente es significativo; por cuanto, se concluye que efectivamente “Existe relación significativa entre la calidad de servicios y el control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019”.

5.3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se muestra los resultados del análisis y la discusión de los resultados en la que se considera el objetivo general y los objetivos específicos, tal como se detalla a continuación:

En la que se planteó como objetivo de estudio determinar la relación que existe entre la auditoria de desempeño y la gestión administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019. Encontrándose que existe relación significativa entre la Auditoria de

Desempeño (variable independiente) y la Gestión Administrativa (variable dependiente); para lo cual los resultados de la presente investigación guardan estrecha relación con lo que mencionan los autores:

5.3.1. La auditoría de desempeño.

Según la Contraloría General de la República (2015), la auditoría de desempeño se realiza en cualquier entidad ya sea pública o privada, tiene importancia relativa porque permite diagnosticar de manera integral o parcial la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones a fin de maximizar la relación de costo/beneficio para alcanzar los beneficios esperados. Para Raffino, M. (2020), es el estudio imparcial, metódico y profesional de las operaciones administrativas efectuadas con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por el adecuado uso de los fondos, puestos a su disposición y a la alta dirección. El autor Drew, N. (2017), señala que es la evaluación objetiva, constructiva y profesional de las actividades referidas a los procesos de gestión de una entidad, a fin de establecer el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que son manejados y controlados los recursos disponibles de la entidad para el logro de las normas definidas y los objetivos previstos en los planes para fortalecer el desarrollo empresarial.

5.3.2. Gestión administrativa.

Para Munch, L. (2017), es un conjunto de actividades que se realiza con el propósito de direccionar una organización en base a la conducción racional de las tareas, esfuerzos y recursos; cuyo fin es obtener el máximo beneficio que puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la entidad. Según Ramírez, O., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017), es el proceso de realizar las actividades con eficiencia y eficacia, a través de otras personas con virtud y validez, con el fin de lograr el éxito que permite proveer un diagnóstico de cómo se está efectuando las actividades para cumplir con los objetivos previstos. Para Guerra, M. (2015), es el conjunto de formas, acciones y mecanismos de dirigir

y mantener el control sobre el manejo eficaz y eficiente de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros, para alcanzar los objetivos institucionales y obtener los resultados esperados, acorde a las fases de planeación, organización, dirección y control.

En consecuencia, en el objetivo general se ha identificado que existe una relación significativa entre las variables; auditoría de desempeño y gestión administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, cuya solidez de la relación es $\tau = 0.409\%$ y la prueba de hipótesis es significativa con lo cual se consigue el objetivo general trazado en la investigación.

Con relación al primer objetivo específico, plantea establecer la relación que existe entre el Grado de eficacia y la Planeación en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Hallándose que existe estrecha relación entre el grado de eficacia y la planeación; cuyo resultado es la relación de $\tau = 0.520\%$ y la prueba de hipótesis es significativa con lo cual se alcanza el primer objetivo específico de la investigación. Por cuanto, los resultados se relaciona con la opinión de, koontz, H. y Weihrich, H. (2015) que indica que el grado de eficacia es el nivel de cumplimiento de metas y objetivos de la entidad susceptible de comprobar; y la planificación es la primera fase del proceso administrativo que guía el desarrollo de las funciones para alcanzar los resultados esperados.

Respecto al segundo objetivo que planea, establecer la relación que existe entre el Grado de Eficiencia y la Organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Enfocando la relación significativa que existe entre el grado de eficiencia y la organización, cuyo resultado es la relación de $\tau = 0.329\%$ y la prueba de hipótesis es significativa con lo cual se logra dicho objetivo específico. Por cuanto, la eficiencia se pronuncia en porcentajes en la que se compara la relación entre el insumo y producción con las normas, según Martínez, N. (2013); mientras que la organización es el orden de relaciones que existen entre el desempeño

de las funciones y actividades de los recursos de orden social, con la finalidad de alcanzar mayor eficiencia y eficacia en los objetivos y planes estratégicos.

Con referencia al tercer objetivo, plantea establecer la relación que existe entre el grado de economía y la dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Revelando que existe relación significativa entre el grado de economía y la dirección; cuyo efecto es la relación de $\tau = 0.351\%$ y la prueba de hipótesis es significativa con lo cual se alcanza dicho objetivo específico; por ende, guarda relación con lo que menciona Raffino, M. (2020), sobre el grado de economía que es la capacidad de administrar los recursos económicos de la empresa en base a los términos que prioriza la calidad y cantidad al menor costo. Mientras que la dirección es la acción interpersonal de la administración que impulsa, coordina, vigila y guía las acciones de los miembros y subgrupos de un organismo social.

En referencia al cuarto objetivo específico que plantea, establecer la relación que existe entre la Calidad de servicios y el Control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Se ha detectado que existe relación significativa entre la calidad de servicios y el control; cuyo efecto es la relación de $\tau = 0.443\%$ y la prueba de hipótesis es significativa con lo cual se logra dicho objetivo específico; y se relaciona con lo que señala Quiroga, F. (2019) sobre la calidad de servicios que tiene como finalidad dar respuesta a los requerimientos del usuario y garantizar los servicios; mientras que el control es la función de administrar que cierra el proceso administrativo y se ejecuta en base a los mecanismos que orienta el comportamiento individual y organizativo de la entidad materia de estudio. Raffino, M. (2020)

CONCLUSIONES

Los datos recopilados en la presente investigación y la aplicación de la prueba de hipótesis contribuyeron a las siguientes conclusiones:

1. Se ha determinado la relación que existe entre la Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo; porque permitirá el diagnóstico de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones para cumplir las metas previstas; y la gestión administrativa es el conjunto de actividades que permite direccionar objetivamente una entidad para obtener el máximo beneficio esperado.
2. Se ha establecido la relación que existe entre el grado de eficacia y la planeación en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, porque constituye el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos sujeto a la comprobación, y la planeación guiará el desempeño de las funciones para alcanzar los resultados anhelados.
3. Se ha determinado la relación que existe entre el grado de eficiencia y la organización del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, toda vez que implica el uso adecuado de los recursos pero en el mínimo tiempo y el desempeño de las funciones y actividades programadas que permitirá lograr mayor eficiencia en los planes estratégicos de la entidad.
4. Se ha comprobado la relación que existe entre el grado de economía y la dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, porque constituye la capacidad de administrar los recursos económicos en términos de calidad y al menor costo y la dirección que permitirá impulsar, coordinar, vigilar y guiar las acciones que permitirá optimizar la gestión de la entidad.

5. Se ha identificado la relación que existe entre la calidad de servicios y el control de las operaciones en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, dado que es necesario priorizar los requerimientos del usuario y garantizar los servicios óptimos, cuya función es administrar objetivamente el proceso administrativo que orienta el comportamiento de la entidad.

RECOMENDACIONES

Al culminar la exposición de las conclusiones se ha procedido a plantear las recomendaciones siguientes:

1. Es recomendable que a través del Órgano de Control Institucional del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se programe en su plan de trabajo la realización de una auditoria de desempeño, que contribuye en verificar la eficacia, eficiencia y economía con que se realizan el desempeño de sus funciones de los trabajadores, que permitirá optimizar y fortificar la gestión administrativa de la entidad.
2. Es recomendable que los directivos y trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión evalúen con mayor frecuencia el cumplimiento de las metas y objetivos trazados en sus planes estratégicos y para ello se sugiere formular apropiadamente la planeación estratégica de las actividades a desarrollarse en un determinado periodo de tiempo.
3. Es recomendable que los directivos de la entidad promuevan constantemente charlas de capacitación para que los trabajadores logren administrar adecuadamente los recursos en el menor costo y en el mínimo tiempo, con el fin de alcanzar mejoras en la organización de las actividades administrativas del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.
4. Es recomendable que la alta dirección previa coordinación con los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, dispongan la implementación de la medición del desempeño que permita administrar acertadamente los recursos económicos en términos de calidad y costo, con el propósito de evaluar los resultados de la gestión administrativa encaminada a guiar las acciones de dicha entidad.

5. Es recomendable, que los directivos de la entidad fomenten una efectiva prestación de servicios donde se advierte la calidad en la atención del usuario; para ello, debe requerir que se garantice los recursos necesarios y dar las facilidades del caso encaminado en las buenas prácticas del control de las operaciones para una acertada toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2015, p. 49) *“Validez y Confiabilidad de los Instrumentos para Trabajos de Investigación”*. Perú.
- Bernal, C. (2016, p.58). *“Metodología de la Investigación”*. 3ra. Edición Pearson Educación, Colombia.
- Brink, M. (2015). *“Auditoria Interna Moderna”*. Buenos Aires – Argentina. Editorial. Megabyte.
- Chiavenato, I. (2014). *“Introducción a la Teoría General de la Administración”*. Colombia MC. Graw Gill-HILL/INTERAMERICANA. Octava edición.
- Fonseca, O. (2014). *“Sistema de Control Interno Para Organizaciones”*. Guía Práctica y Orientaciones para Evaluar el Control Interno. OMB A – 123. Primera Edición.
- González, O. (2015). *“Auditoria Operacional”*. Grupo Consultor. Núñez Dubón y Asociados. Contadores Públicos, Auditores, Abogados y Notarios.
- Hernández, R. (2015, p.214) *“Metodología de la Investigación Científica”*. Colombia; Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C.; & Baptista, P. (2015) *“Metodología de la Investigación”*. México Editorial McGraw Hil. 3era Edición.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *“Administración: Una perspectiva global y empresarial”*. 14^{ava} edición. México, D.F. Mc Graw-Hill Interamericana. Editores S.A.
- López, R. y Fachelli, S. (2015) *“Metodología de la Investigación Social”*. Universidad Autónoma de Barcelona - España. 1^a Edición: Campus de la UAB Bellaterra.
- Príncipe, G. (2016). *“La Investigación Científica. Teoría y Metodología”*. Primera edición. Editorial: Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Fondo de Cooperación y Desarrollo Internacional. (2017). APCI. Agencia peruana de Cooperación Internacional.

- Munch, L. (2017, p. 271). *“Fundamentos de administración: casos y prácticas”*. 2da. Edición. México: Trillas.
- Palella, S., y Martins, F. (2014) *“Metodología de la Investigación Científica”*. 1 reimpresión. Caracas. Venezuela: FEDUPUL. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Pérez, J. F., & Carballo Veiga. (2013). *“Control de la gestión empresarial”* (Octava Ed.). Madrid, España: Business & Marketing School.
- Ramírez, O., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). *“Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial”*. Contribuciones a la economía, 1.
- Romero, J. (2014 p.5). *“Auditoría del Control Interno”*. ECOE. Ediciones. Geopolis. (31.08.14).
- Stephen, R., y Coulter, M. (2014). Autor del importante libro titulado *“Administración”*. Un *Empresario competitivo*. México: Pearson Education, México.
- Supo, J. (2014) *“Seminario de Investigación Científica”*. 5ª Edición Bioestadística EIRL. Spanish Edition.
- Vara, A. (2015). *“Siete pasos para una tesis exitosa”*. Un Método para las Ciencias Empresariales. P.319. Edición, Pacífico. Lima: Macro EIRL.
- Tesis bibliográfica***
- Choez, D. (2017). *“Auditoria de desempeño a los procesos contables y su presentación en los estados financieros en la empresa Tecno fluido S.A. 2015”*. Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil – Ecuador.
- Carrasco, A. (2017). *“Guía de auditoria de desempeño para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo, Ecuador”*. Universidad Regional Autónoma de los Andes - Babahoyo, Ecuador.
- Coque, D. (2016). *“La Gestión Administrativa y su Impacto en la Rentabilidad de la empresa*

Megamicro S.A. de la Ciudad de Ambato". Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Contraloría General de la República (2016) "Ley Orgánica de la Contraloría General de la República". N° 27785. Art. 7°. Lima, Perú.

Estrada, A. (2019). "*Control Interno y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocoyote, 2017*". Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Martínez, J. (2016) "*Modelo de Gestión Administrativa Basada en la Optimización de las Necesidades Operativas de Fondos: El Caso de las Empresas Farmacéuticas en España*". Universidad Complutense de Madrid – España.

Mijares, F. (2015). "La Auditoría de desempeño como herramienta de la buena gestión pública". Instituto de Administración Pública del estado de México A. C. IAPEM.

Zavaleta, J. (2018). "*La auditoría de desempeño y su incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018*". Universidad Peruana de las Américas.

Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). "*Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Essalud de Tumbes, 2016*". Universidad Nacional de Tumbes.

Neyra, R. y Orosco, Y. (2016). "*Propuesta de implementación de la auditoría de desempeño para la toma de decisiones en la empresa de Transportes América Express S.A.*". Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

Roque, J. (2016). "*Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype Comercial "San Martín" - Chiclayo*". Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

Enlaces electrónicos.

Drew, N. (2017). "*Cómo realizar una auditoría del departamento de compras*". Visitado 17/07/20 Obtenido de: BizFluent:<https://bizfluent.com/how-5982249-conductaudit->

purchasing-department.html.

Guerra, M. (2015). “*¿Qué es gestión administrativa?, origen, evolución, precursores y principios*”. Recuperado de: [gadministravamarce.blogspot unknown.com/](http://gadministravamarce.blogspot.com/unknown.com/)

Grimaldo, L. (2014). “*La importancia de las auditorías internas y externas dentro de las organizaciones*”. Bogotá. Colombia. Visitado el 17/07/20. Obtenido de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13537/1/importancia.de.auditor>

Martínez, N. (2013). “*Evolución de la administración y de la teoría administrativa*”. Recuperado de: gestiopolis.com/evolución-administra-y-teoría-administrativa.

ANEXOS

ASPECTOS IMPORTANTES EN LA DEMOSTRACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

En el desarrollo de la presente investigación, se complementa la demostración de las hipótesis con las evidencias documentarias de planeación, organización y dirección, con el propósito de verificar el cumplimiento de las metas y objetivos previstos en sus planes y programas del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.

Tal como se detalla a continuación:

- 1. Hipótesis General:** “Existe relación significativa entre la Auditoría de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019”.

En tal sentido, los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, deberán promover la realización de una auditoría de desempeño con el objeto de detectar irregularidades incurridas por los trabajadores de dicha entidad; y comunicar por escrito a la alta dirección a fin de que implementen las medidas correctivas y así poder mejorar la gestión administrativa del.

Por ello, es indispensable que a través del órgano de control institucional, se programe por lo menos una vez al año la ejecución de una auditoría de desempeño y se aplique el control interno, para diagnosticar de manera integral o parcial la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, para direccionar las actividades de la entidad y detectar las irregularidades incurridas por los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión y comunicar los hallazgos de auditoría a los implicados, con el fin de que presenten sus aclaraciones o comentarios debidamente sustentados, y comunicar las deficiencias a través del informe de auditoría, para maximizar la relación costo/beneficio, alcanzar los beneficios esperados y mejorar la gestión administrativa de la entidad.

En este caso, el auditor elabora el plan de auditoría, el programa de auditoría, y desarrolla la ejecución de la auditoría, a fin de obtener las evidencias del caso y elaborar el hallazgo

de auditoría, para luego comunicar, recepcionar y evaluar los comentarios de los hallazgos de auditoría, y con los resultados arribados, se elabora el informe de auditoría que contenga las observaciones, conclusiones y recomendaciones.

2. Respecto a la **hipótesis específica 1**: “Existe relación significativa entre el Grado de eficacia y la Planeación en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019”.

En toda organización es necesario efectuar una buena planeación de las actividades a realizarse, donde se proyectan las metas y se definen los objetivos que se espera alcanzar en un tiempo determinado y se establecen los recursos necesarios que se van a realizar, incluyendo los medios por los cuales se pretende alcanzar los objetivos y para ello se requiere trazar una ruta estratégica institucional y un plan de acción.

La eficacia, expresa la capacidad de los directivos y servidores para alcanzar las metas y resultados planificados, por ello las funciones deben distribuirse adecuadamente con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos funcionales, aprovechando al máximo los recursos disponibles y estableciendo funciones que asegure la evaluación de los resultados.

Cabe resaltar, que es importante llevar a cabo la planificación porque ayuda a reducir la incertidumbre e incrementar las posibilidades de lograr con éxito lo esperado; toda vez que esta etapa se orienta en el futuro de la entidad, ya que las actividades se desarrollan en base a proyecciones y se analiza cómo los factores actuales pueden influenciar el futuro.

En tal sentido, se elabora una ruta o un plan de acción, que contenga de manera objetiva e integral las principales actividades que se realizarán en el futuro, detallando los pasos siguientes:

- Definir bien los objetivos: hacia dónde se desea llegar
- Determinar la situación actual del Hospital Daniel Alcides Carrión
- Identificar los posibles eventos que podrían ocurrir en el futuro del hospital
- Analizar y elegir la forma de resolver eventuales problemas
- Implementar un plan y evaluar el resultado

Finalmente, se concluye que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, al inicio de cada periodo de tiempo elaboran sus documentos normativos de gestión para su aprobación y aplicación, dentro de ellos se encuentra el Plan estratégico institucional (PEI), Presupuesto inicial de apertura (PIA), Plan operativo institucional (POI), Reglamento interno de trabajo (RIN), Manual de organización y funciones (MOF), Reglamento de organización y funciones (ROF), Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, Manual de procedimientos (MAPRO), entre otras políticas de la entidad, que rigen las acciones a desarrollar y guía el desarrollo de las funciones de los trabajadores de dicha entidad, los mismos que son aprobados antes de su aplicación.

3. Con relación a la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre el Grado de eficiencia y la Organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.

Esta fase consiste en la división del trabajo, distribuir las tareas, coordinación del trabajo y asignar responsabilidades entre los diferentes grupos de trabajo que componen, en este caso los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, así como también el reclutamiento y adiestramiento del personal; con el propósito de ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos planificados; estando interconectados entre las áreas administrativas y operativas con la finalidad de trabajar coordinadamente de forma conjunta.

La eficiencia busca la mejor utilización de los recursos existentes; por lo tanto, se deben

eliminar la duplicidad de funciones y atribuciones entre funcionarios y servidores.

El proceso de organización está íntimamente ligada a las habilidades de cada uno de los trabajadores y los recursos físicos que cuenta la entidad. El propósito principal es asignar objetivos específicos a cada actividad de la entidad; dado que si se logran los resultados esperados es porque hubo eficiencia.

Considerando de suma importancia, ya que elimina la segregación de funciones y la duplicación de esfuerzos para cada tarea. Además, que la estructura establecida refleja los objetivos y los planes de dicha entidad, y con dicho conocimiento, cada tarea puede llevarse a cabo con un mejor costo y un mayor nivel de satisfacción por parte de cada trabajador que se gana.

Para tal efecto, se detallan los pasos más importantes a seguir:

- Dividir la carga de trabajo en tareas que puedan realizarse por grupos individuales
- Subdividir cada tarea en unidades operativas
- Seleccionar una autoridad administrativa o un responsable para cada área
- Proveer de materiales y recursos logísticos a cada área de la entidad.
- Especificar claramente quién depende de quién dentro de la organización e iniciar la jerarquización interna de la entidad
- Establecer mecanismos que integren las actividades de todas las áreas y revisar la efectividad de dicha integración

En tal sentido, se concluye que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, distribuyen las funciones y las responsabilidades a los recursos humanos y recursos económicos de los que cuenta la entidad, en base al manual de organización (MOF), el reglamento de organización de funciones (ROF) y el reglamento interno de trabajo (RIN), de manera que se asignan las funciones y responsabilidades de acuerdo al

puesto de trabajo y la selección del personal según el perfil profesional, de acuerdo al Cuadro de asignación de personal (CAP) y el Presupuesto analítico de personal (PAP), así como también los responsables de las áreas administrativas y operativas son designados por la máxima autoridad, en cargo de confianza o de acuerdo a su experiencia profesional.

4. Respecto a la hipótesis específica 3: “Existe relación significativa entre el Grado de economía y la Dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2019”.

La dirección es considerada como una de las etapas dinámicas dentro del proceso administrativo, que consiste en ejecutar las estrategias planificadas, enfocando los esfuerzos hacia el logro de los objetivos previstos e sus planes y programas, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

En tal sentido, es necesario incentivar a los trabajadores, mantener una fluida comunicación con todas las áreas administrativas y operativas de la entidad y establecer mecanismos de evaluación permanente a los trabajadores. Con las actividades de la entidad divididas en tareas a cargo de diferentes áreas, los trabajadores serán los principales responsables de la ejecución del plan y aseguran el buen funcionamiento de la entidad.

El grado de economía, estudia la gestión de recursos y tiene como objetivo formar profesionales capaces de analizar problemas económicos, evaluar su posible incidencia en las diferentes políticas públicas y fundamentar, a partir de datos propuestas de cambio.

Los pasos más importantes a seguir en esta fase son:

- Ofrecer la motivación necesaria a los trabajadores
- Promover capacitación continua a los trabajadores
- Recompensar el trabajo de cada trabajador con el salario o sueldo respectivo

- Prestar atención a las necesidades de los trabajadores, las mismas que pueden cambiar de acuerdo a la naturaleza de cada área
- Establecer mecanismos de comunicación eficientes entre las diferentes áreas de la entidad.

En conclusión, los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, deben desarrollar las estrategias planificadas a fin de alcanzar los objetivos previstos, fortaleciendo el liderazgo, la motivación y fomentando fluida comunicación con las áreas de la entidad; así mismo se requiere establecer mecanismos de evaluación continua para conocer el desempeño de sus actividades, cuya función le compete al responsable del área de recursos humanos como función propia del cargo, según se estipula en los documentos normativos de gestión. Dotándole de importancia al liderazgo, la motivación y comunicación, toda vez que los funcionarios deben reconocer sus habilidades y destrezas de sus trabajadores y recompensar sus labores y mantener un contacto directo a fin de absolver algún problema que pueda suscitarse.

Documentos normativos de gestión del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.

Manual de Organización y Funciones – MOF

Reglamento de Organización y Funciones – ROF

Manual de Procedimientos – MAPRO

Plan Operativo Institucional – POI

Plan Estratégico Institucional – PEI

Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA

Reglamento Interno de Trabajo – RIN

Plan Anual de Contrataciones – PAC

MATRIZ DE CONSISTENCIA

AUDITORIA DE DESEMPEÑO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO - 2019.

| PROBLEMA PG: | OBJETIVO OG: | HIPOTESIS HG: | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|--|---|---|
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?</p> <p>PE1 ¿Qué relación existe entre el Grado de eficacia y la Planeación en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?</p> <p>PE2 ¿Qué relación existe entre el Grado de eficiencia y la Organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?</p> <p>PE3 ¿Qué relación existe entre el Grado de economía y la Dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?</p> <p>PE4 ¿Qué relación existe entre la Calidad de servicios y el Control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> <p>OE1 Establecer la relación que existe entre el Grado de eficacia y la Planeación en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> <p>OE2 Establecer la relación que existe entre el Grado de eficiencia y la Organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> <p>OE3 Establecer la relación que existe entre el Grado de economía y la Dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> <p>OE4 Establecer la relación que existe entre la Calidad de servicios y el Control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> | <p>Existe relación significativa entre la Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> <p>HE1 Existe relación significativa entre el Grado de eficacia y la Planeación en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> <p>HE2 Existe relación significativa entre el Grado de eficiencia y la Organización en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> <p>HE3 Existe relación significativa entre el Grado de economía y la Dirección en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> <p>HE3 Existe relación significativa entre la Calidad de servicios y el Control en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo - 2019.</p> | <p>VARIABLE 1</p> <p>Auditoria de Desempeño.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Gestión Administrativa Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.</p> | <p>D1. Grado de eficacia.</p> <p>D2. Grado de eficiencia.</p> <p>D3. Grado de economía</p> <p>D4. Calidad de servicios.</p> <p>D1. Planeación.</p> <p>D2. Organización.</p> <p>D3. Dirección</p> <p>D4. Control.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Plan de actividades - Cumplimiento de metas. - Cumplimiento de objetivos. - Producción de servicios. - Estrategias institucionales - Insumos utilizados. - Capacidad de administrar los recursos financieros. - Oportunidad. - Características técnicas. - Continuidad en entrega de servicios. - Satisfacción del usuario. - Propósitos y objetivos. - Políticas institucionales. - Programas y presupuestos. - Procedimientos. - Jerarquización. - Descripción de funciones. - Coordinación. - Toma de decisiones. - Integración y motivación. - Comunicación y supervisión. - Establecimiento de estándares. - Corrección y retroalimentación. | <p>Nivel de investigación. Descriptiva - Correlacional.</p> <p>Tipo de estudio. Investigación Aplicada.</p> <p>Método de investigación. Científico, Descriptivo, Estadístico, Deductivo e inductivo.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, descriptivo - correlacional</p> <p>Población y Muestra. Población Estará conformada por 65 trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.</p> <p>Muestra Es Censal.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:</p> <p>Técnicas. - Encuesta</p> <p>Instrumentos. - Cuestionario.</p> |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

AUDITORIA DE DESEMPEÑO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO - 2019.

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADORES | ITEMS | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|--|---|----|---|---|-------------------------------------|----|
| V1 AUDITORIA DE DESEMPEÑO | Es un examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad ya sea pública o privada, con el propósito de evaluar las decisiones adoptadas en los diversos niveles jerárquicos sobre a los objetivos, políticas, planes, etc., con la finalidad de obtener los objetivos señalados y la eficiencia y economía con que se emplea y obtiene los recursos, para proponer las recomendaciones que mejora la gestión de la entidad en el futuro. (González, O. 2015) | <i>D1.</i> <i>Grado de eficacia.</i> | Es el grado de cumplimiento de las metas, objetivos o resultados. Este aspecto tiene que ver con los resultados del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debería comprobarse; que la producción o el servicio se hayan cumplido en la cantidad y calidad esperada; y que sea socialmente de utilidad el producto alcanzado o el servicio prestado al usuario. | Plan de actividades | 1 | | | | | | | |
| | | | | Cumplimiento de metas | 2 | | | | | | | |
| | | | | Cumplimiento de objetivos | 3 | | | | | | | |
| | | V2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Constituye un conjunto de actividades que se realiza con el propósito de direccionar una organización ya sea pública o privada, en base a la conducción racional de las tareas, esfuerzos y recursos; es decir, es la ciencia encargada de la planificación, organización, dirección y control de los | <i>D2.</i> <i>Grado de eficiencia.</i> | Es la relación que existe entre la producción de un bien o servicio y los insumos empleados para dicho fin; la cual se puede comparar con una referencia nacional e internacional. Es decir, se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. Por cuanto, la eficiencia se expresa en porcentajes, comparando la relación de insumo – producción con un estándar aceptable (norma). | Producción de servicios | 4 | | | | | |
| | | | | | | Estrategias | 5 | | | | | |
| | | | | | | Insumos utilizados | 6 | | | | | |
| | | | | <i>D3.</i> <i>Grado de economía.</i> | Es la capacidad de administrar apropiadamente los recursos financieros de la empresa. Por cuanto se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y emplean los recursos humanos, financieros y materiales; tanto en la cantidad y calidad adecuada, como al menor costo posible y de manera oportuna. | Capacidad de administrar los recursos financieros. | | 7 | | | | |
| | | | | | | | | | <i>D4.</i> <i>Calidad de servicio.</i> | Es el grado de cumplimiento de los estándares determinados para dar respuesta a los requerimientos de la población, los mismos que expresan, entre otros, en los términos de oportunidad, características, técnicas, precisión y continuidad en la entrega de los bienes o servicios para la satisfacción de los usuarios o clientes. | Oportunidad | 8 |
| | | | | | | | | | | | Características técnicas | 9 |
| | | | | Término de exactitud | 10 | | | | | | | |
| | | | | <i>D1.</i> <i>Planeación.</i> | Es preciso resaltar que antes de iniciar cualquier acción administrativa, es necesario determinar los resultados que pretende alcanzar el grupo social, así como las condiciones futuras y los aspectos necesarios para que este funcione de manera eficaz, considerando que este se puede lograr a través de la planeación. | Propósitos y objetivos | | 13 | | | | |
| | | | | | | | | | <i>D2.</i> | Este concepto tiene tres significados, la primera proviene del riesgo que implica instrumento; otra se refiere a la | Continuidad en entrega de servicios | 11 |
| Satisfacción del usuario | 12 | | | | | | | | | | | |
| <i>D1.</i> <i>Planeación.</i> | Este concepto tiene tres significados, la primera proviene del riesgo que implica instrumento; otra se refiere a la | Jerarquización | | 17 | | | | | | | | |
| | | | | | Descripción de funciones | 18 | | | | | | |

| | | | | |
|--|-------------------|--|--------------------------------|----|
| recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, entre otros) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la entidad. (Munch, L. 2017) | Organización. | organización como un ente o grupo social, y otra más referida a la organización como un proceso. | Coordinación | 19 |
| | D3. Dirección. | Constituye la acción o influencia interpersonal de la administración de impulsar, coordinar, vigilar y guiar las acciones de cada miembro y subgrupo de un organismo social, con el propósito de que el conjunto de ellos realicen de manera eficaz sus actividades planificadas y organizadas con anticipación. | Toma de decisiones | 20 |
| | | | Integración y motivación | 21 |
| | | | Comunicación y supervisión | 22 |
| | D4. Control. | Constituye el análisis, supervisión, comprobación, inspección, verificación y revisión, resaltando que el control, es la función de administración que cierra el proceso administrativo, por cuanto es la consecuencia lógica del acto de administrar. | Establecimiento de estándares | 23 |
| | | | Corrección y retroalimentación | 24 |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

AUDITORIA DE DESEMPEÑO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO - 2019.

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | RESPUESTA |
|--|-----------------------------|---|---|--------------------|
| V 1. <i>AUDITORIA DE DESEMPEÑO</i> | Grado de eficacia. | Plan de actividades | 1. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, formularon previamente el plan de actividades a desarrollarse durante la gestión a su cargo? | Escala de Medición |
| | | Cumplimiento de metas | 2. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan la evaluación del cumplimiento de metas previstas en sus planes? | Ordinal |
| | | Cumplimiento de objetivos | 3. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan la evaluación del cumplimiento de los objetivos planteados en sus programas? | Valores |
| | Grado de eficiencia. | Producción de servicios | 4. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan la evaluación de la relación entre la producción de servicio? | Likert |
| | | Estrategias | 5. ¿Considera Usted, que son apropiadas las estrategias empresariales en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo? | Índices: |
| | | Insumos utilizados | 6. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan la evaluación de la relación entre los insumos utilizados? | 1. Nunca |
| | Grado de economía | Capacidad de administrar los recursos financieros | 7. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se realizan evaluaciones constantes sobre la capacidad de administrar apropiadamente los recursos financieros? | 2. Casi nunca |
| | | | 8. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se efectúa adecuadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en termino de oportunidad? | 3. A veces |
| | Calidad de servicios | Oportunidad | 9. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se efectúa apropiadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en término de características técnicas? | 4. Casi siempre |
| | | | 10. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, efectúan la evaluación del nivel de cumplimiento de los servicios que presta hacia la población usuaria en términos de exactitud? | 5. Siempre |
| 11. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan el examen del grado de cumplimiento de los servicios que presta hacia la población usuaria en términos de continuidad? | | | | |
| 12. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan apropiadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios que presta en términos de satisfacción a la población usuaria? | | | Escala de Medición | |
| 13. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se encuentra definido el propósito de la misión y los objetivos están bien establecidos? | | | Ordinal | |
| Planeación | Propósitos y objetivos | 14. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se han definido claramente las estrategias y políticas institucionales? | Valores | |
| | | 15. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, existen programas y presupuestos orientados al logro de los objetivos institucionales y la misión? | Likert | |
| | | 16. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se encuentran claramente establecidas los procedimientos de control? | Índices: | |
| | | | | |
| V 2. <i>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</i> | Calidad de servicios | Características técnicas | 9. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se efectúa apropiadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en término de características técnicas? | |
| | | Termino de exactitud | 10. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, efectúan la evaluación del nivel de cumplimiento de los servicios que presta hacia la población usuaria en términos de exactitud? | |
| | | Continuidad en entrega de servicios | 11. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan el examen del grado de cumplimiento de los servicios que presta hacia la población usuaria en términos de continuidad? | |
| | | Satisfacción del usuario | 12. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan apropiadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios que presta en términos de satisfacción a la población usuaria? | Escala de Medición |
| Planeación | Propósitos y objetivos | 13. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se encuentra definido el propósito de la misión y los objetivos están bien establecidos? | Ordinal | |
| | | 14. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se han definido claramente las estrategias y políticas institucionales? | Valores | |
| | | 15. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, existen programas y presupuestos orientados al logro de los objetivos institucionales y la misión? | Likert | |
| | | 16. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se encuentran claramente establecidas los procedimientos de control? | Índices: | |

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------|--|--|
| | Organización | Jerarquización | 17. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se han establecido claramente la jerarquización de las áreas? | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | Descripción de funciones | 18. ¿Considera usted, que las funciones inherentes al cargo se encuentran descritas en los documentos de gestión del Hospital Daniel Alcides Carrión? | |
| | | Coordinación | 19. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, las líneas de coordinación se encuentran claramente establecidas? | |
| | Dirección. | Toma de decisiones | 20. ¿Cree usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se realiza adecuadamente el proceso de toma de decisiones? | |
| | | Integración y motivación | 21. ¿Cree usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, el proceso de integración y motivación es apropiado? | |
| | | Comunicación y supervisión | 22. ¿Cree usted, que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan comunicaciones adecuadas para mejorar el proceso de supervisión a las actividades? | |
| | Control. | Establecimiento de estándares | 23. ¿Considera usted, que dentro del proceso de control a las actividades y procesos realizados en el Hospital Daniel Alcides Carrión, se han establecido claramente los estándares como punto de referencia? | |
| | | Corrección y retroalimentación | 24. ¿Cree usted, que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan acciones correctivas a las observaciones detectadas, para ser considerada en la toma de decisiones orientadas a la mejora de la gestión? | |

VARIABLE INTERVINIENTE (Z)

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO

Estimado Sr. (a) funcionario(a), trabajadores.

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información relativa a las variables. Esta información servirá para determinar la relación que existe entre la auditoría de desempeño y la gestión administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que invocamos que sus respuestas sean reales y veraces.

INSTRUCCIONES:

- Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una "X".

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

| ITEMS | VALORACION | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Variable 1: AUDITORIA DE DESEMPEÑO | | | | | |
| <i>D1: Grado de eficacia</i> | | | | | |
| 1. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, formularon previamente el plan de actividades a desarrollarse durante la gestión a su cargo? | | | | | |
| 2. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan constantemente la evaluación del cumplimiento de metas previstas en sus planes? | | | | | |
| 3. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan frecuentemente la evaluación del cumplimiento de los objetivos planteados en sus programas? | | | | | |
| <i>D2: Grado de eficiencia</i> | | | | | |
| 4. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan la evaluación de la relación entre la producción de servicio? | | | | | |
| 5. ¿Considera usted, que son apropiadas las estrategias utilizadas en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo? | | | | | |
| 6. ¿Considera usted que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan con mayor frecuencia la evaluación de la relación entre los insumos utilizados? | | | | | |
| <i>D3: Grado de economía</i> | | | | | |
| 7. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se realizan evaluaciones constantes sobre la capacidad de administrar apropiadamente los recursos financieros? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 8. ¿Sabe usted, si en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se efectúa adecuadamente las evaluaciones del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en termino de oportunidad? | | | | | |
| <i>D3: Calidad de servicios</i> | | | | | |
| 9. ¿Sabe usted, sí en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se efectúa apropiadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios prestados a la población usuaria en término de características técnicas? | | | | | |
| 10. ¿Sabe usted, sí en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, efectúan la evaluación del cumplimiento de los servicios que presta hacia la población usuaria en términos de exactitud? | | | | | |
| 11. ¿Sabe usted, sí en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan el examen del grado de cumplimiento de los servicios que presta hacia la población usuaria en términos de continuidad? | | | | | |
| 12. ¿Sabe usted, sí en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan apropiadamente la evaluación del grado de cumplimiento de los servicios que presta en términos de satisfacción a la población usuaria? | | | | | |

Muchas gracias por su valioso apoyo.

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

| ITEMS | VALORACION | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Variable 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | |
| <i>D1: Planeación.</i> | | | | | |
| 13. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se encuentra definido el propósito de la misión y los objetivos están bien establecidos? | | | | | |
| 14. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se han definido claramente las estrategias y políticas institucionales? | | | | | |
| 15. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, existen programas y presupuestos orientados al logro de los objetivos institucionales y la misión? | | | | | |
| 16. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se encuentran claramente establecidas los procedimientos de control? | | | | | |
| <i>D2: Organización</i> | | | | | |
| 17. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se han establecido claramente la jerarquización de las áreas? | | | | | |
| 18. ¿Considera usted, que las funciones inherentes al cargo se encuentran descritas en los documentos de gestión del Hospital Daniel Alcides Carrión? | | | | | |
| 19. ¿Considera usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, las líneas de coordinación se encuentran claramente establecidas? | | | | | |
| <i>D3: Dirección</i> | | | | | |
| 20. ¿Cree usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se realiza adecuadamente el proceso de toma de decisiones? | | | | | |
| 21. ¿Cree usted, que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, el proceso de integración y motivación es apropiado? | | | | | |
| 22. ¿Cree usted, que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan comunicaciones adecuadas para mejorar el proceso de supervisión a las actividades? | | | | | |
| <i>D4: Control</i> | | | | | |
| 23. ¿Considera usted, que dentro del proceso de control a las actividades y procesos realizados en el Hospital Daniel Alcides Carrión, se han establecido claramente los estándares como punto de referencia? | | | | | |
| 24. ¿Cree usted, que los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, realizan acciones correctivas a las observaciones detectadas, para ser considerada en la toma de decisiones orientadas a la mejora de la gestión? | | | | | |

Muchas gracias por su valioso apoyo.

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2019.

Para Tamayo, M. (2013; p, 68) *“La confiabilidad se logra cuando se aplica una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados”*.

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó a una muestra piloto compuesto por trabajadores que tienen la misma característica que poseen los trabajadores de la población objeto de estudio.

Para efectuar la confiabilidad del instrumento, se aplicó a una muestra piloto compuesto por 20 colaboradores, con igual característica de la muestra de estudio, el estadístico usado fue el Alfa de Cronbach, dicho estadístico mide la consistencia interna de los ítems, los resultados obtenidos fueron interpretados de acuerdo a la siguiente tabla:

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) citado por Mucha, L. (2018; p, 75) sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

| SUJETOS | DATA CONFIABILIDAD | | | | | | | | | | | |
|---------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
| | AUDITORIA DE DESEMPEÑO | | | | | | | | | | | |
| | Ítem 1 | Ítem 2 | Ítem 3 | Ítem 4 | Ítem 5 | Ítem 6 | Ítem 7 | Ítem 8 | Ítem 9 | Ítem 10 | Ítem 11 | Ítem 12 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 12 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 14 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 17 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |

| SUJETOS | DATA CONFIABILIDAD | | | | | | | | | | | |
|---------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | |
| | Ítem 1 | Ítem 2 | Ítem 3 | Ítem 4 | Ítem 5 | Ítem 6 | Ítem 7 | Ítem 8 | Ítem 9 | Ítem 10 | Ítem 11 | Ítem 12 |
| 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 17 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |

PROCESAMIENTO DE DATOS

| BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1: | | | | | |
|---|-----------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Auditoria de Desempeño en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo | | | | | |
| Sujetos | V1: AD | D1: Grado de Eficacia | D2: Grado de Eficiencia | D3: Grado de Economía | D4: Calidad de Servicios |
| 1 | 50 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| 2 | 49 | 12 | 12 | 13 | 13 |
| 3 | 52 | 13 | 13 | 13 | 14 |
| 4 | 39 | 14 | 13 | 14 | 14 |
| 5 | 53 | 14 | 13 | 13 | 14 |
| 6 | 52 | 14 | 13 | 14 | 14 |
| 7 | 44 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 8 | 43 | 12 | 12 | 13 | 12 |
| 9 | 41 | 11 | 12 | 11 | 13 |
| 10 | 54 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| 11 | 52 | 13 | 13 | 14 | 13 |
| 12 | 44 | 10 | 13 | 10 | 15 |
| 13 | 45 | 10 | 10 | 11 | 14 |
| 14 | 42 | 12 | 11 | 12 | 13 |
| 15 | 41 | 11 | 8 | 11 | 11 |
| 16 | 46 | 12 | 10 | 11 | 14 |
| 17 | 38 | 13 | 13 | 7 | 14 |
| 18 | 38 | 13 | 10 | 11 | 14 |
| 19 | 44 | 12 | 13 | 11 | 13 |
| 20 | 38 | 11 | 10 | 11 | 12 |
| 21 | 40 | 11 | 11 | 11 | 13 |
| 22 | 42 | 12 | 9 | 12 | 12 |
| 23 | 41 | 10 | 11 | 10 | 10 |
| 24 | 52 | 13 | 13 | 12 | 14 |
| 25 | 48 | 13 | 12 | 13 | 12 |
| 26 | 47 | 12 | 12 | 12 | 11 |
| 27 | 42 | 11 | 10 | 11 | 10 |
| 28 | 50 | 12 | 13 | 13 | 13 |
| 29 | 42 | 11 | 10 | 11 | 11 |
| 30 | 45 | 12 | 11 | 12 | 10 |
| 31 | 47 | 12 | 12 | 12 | 11 |
| 32 | 45 | 12 | 10 | 11 | 12 |
| 33 | 53 | 13 | 13 | 14 | 13 |
| 34 | 42 | 13 | 10 | 11 | 11 |
| 35 | 51 | 13 | 12 | 13 | 13 |

| | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|
| 36 | 52 | 13 | 12 | 15 | 12 |
| 37 | 46 | 11 | 12 | 11 | 12 |
| 38 | 45 | 12 | 11 | 12 | 11 |
| 39 | 46 | 11 | 12 | 11 | 12 |
| 40 | 48 | 13 | 11 | 11 | 13 |
| 41 | 53 | 13 | 13 | 12 | 15 |
| 42 | 41 | 10 | 11 | 10 | 10 |
| 43 | 52 | 13 | 13 | 12 | 14 |
| 44 | 48 | 13 | 12 | 13 | 12 |
| 45 | 47 | 12 | 12 | 12 | 11 |
| 46 | 42 | 11 | 10 | 11 | 10 |
| 47 | 50 | 12 | 13 | 13 | 13 |
| 48 | 42 | 11 | 10 | 11 | 11 |
| 49 | 45 | 12 | 11 | 12 | 10 |
| 50 | 47 | 12 | 12 | 12 | 11 |
| 51 | 45 | 12 | 10 | 11 | 12 |
| 52 | 53 | 13 | 13 | 14 | 13 |
| 53 | 42 | 13 | 10 | 11 | 11 |
| 54 | 51 | 13 | 12 | 13 | 13 |
| 55 | 52 | 13 | 12 | 15 | 12 |
| 56 | 46 | 11 | 12 | 11 | 12 |
| 57 | 45 | 12 | 11 | 12 | 11 |
| 58 | 46 | 11 | 12 | 11 | 12 |
| 59 | 48 | 13 | 11 | 11 | 13 |
| 60 | 53 | 13 | 13 | 12 | 15 |
| 61 | 53 | 14 | 13 | 13 | 14 |
| 62 | 52 | 14 | 13 | 14 | 14 |
| 63 | 44 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 64 | 43 | 12 | 12 | 13 | 12 |
| 65 | 41 | 11 | 12 | 11 | 13 |

PROCESAMIENTO DE DATOS

| BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2: | | | | | |
|--|-------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|
| Gestión Administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrion de Huancayo. | | | | | |
| Sujetos | V2: GA | D1. Planeación | D2. Organización | D3. Dirección | D4. Control |
| 1 | 46 | 11 | 12 | 12 | 11 |
| 2 | 48 | 12 | 12 | 14 | 10 |
| 3 | 42 | 9 | 10 | 12 | 11 |
| 4 | 46 | 10 | 12 | 12 | 12 |
| 5 | 46 | 12 | 13 | 12 | 9 |
| 6 | 51 | 13 | 13 | 13 | 12 |
| 7 | 52 | 14 | 13 | 12 | 13 |
| 8 | 50 | 12 | 13 | 12 | 13 |
| 9 | 52 | 12 | 14 | 13 | 13 |
| 10 | 49 | 14 | 10 | 12 | 13 |
| 11 | 44 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| 12 | 53 | 13 | 13 | 13 | 14 |
| 13 | 29 | 9 | 7 | 6 | 7 |
| 14 | 44 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| 15 | 45 | 11 | 11 | 11 | 12 |
| 16 | 32 | 7 | 8 | 8 | 9 |
| 17 | 43 | 11 | 11 | 10 | 11 |
| 18 | 37 | 8 | 8 | 10 | 11 |
| 19 | 51 | 14 | 13 | 12 | 12 |
| 20 | 49 | 12 | 13 | 12 | 12 |
| 21 | 48 | 11 | 13 | 12 | 12 |
| 22 | 51 | 13 | 13 | 12 | 13 |
| 23 | 52 | 13 | 13 | 14 | 12 |
| 24 | 52 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| 25 | 52 | 13 | 13 | 14 | 12 |
| 26 | 43 | 11 | 11 | 10 | 11 |
| 27 | 42 | 11 | 9 | 11 | 11 |
| 28 | 40 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 29 | 53 | 13 | 13 | 14 | 13 |
| 30 | 51 | 13 | 13 | 13 | 12 |
| 31 | 51 | 12 | 14 | 12 | 13 |
| 32 | 51 | 13 | 13 | 13 | 12 |
| 33 | 41 | 11 | 9 | 10 | 11 |
| 34 | 39 | 10 | 9 | 12 | 8 |
| 35 | 45 | 12 | 10 | 10 | 13 |
| 36 | 46 | 12 | 10 | 11 | 13 |

| | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|
| 37 | 48 | 12 | 11 | 13 | 12 |
| 38 | 49 | 11 | 13 | 12 | 13 |
| 39 | 41 | 11 | 8 | 11 | 11 |
| 40 | 45 | 10 | 10 | 13 | 12 |
| 41 | 45 | 11 | 11 | 10 | 13 |
| 42 | 41 | 10 | 9 | 11 | 11 |
| 43 | 41 | 10 | 11 | 12 | 8 |
| 44 | 43 | 11 | 13 | 10 | 9 |
| 45 | 41 | 11 | 10 | 9 | 11 |
| 46 | 39 | 9 | 9 | 10 | 11 |
| 47 | 46 | 12 | 11 | 13 | 10 |
| 48 | 44 | 11 | 12 | 12 | 9 |
| 49 | 44 | 11 | 10 | 13 | 10 |
| 50 | 42 | 10 | 13 | 11 | 8 |
| 51 | 46 | 10 | 13 | 13 | 10 |
| 52 | 42 | 10 | 10 | 11 | 11 |
| 53 | 41 | 10 | 10 | 11 | 10 |
| 54 | 44 | 9 | 11 | 13 | 11 |
| 55 | 36 | 9 | 8 | 10 | 9 |
| 56 | 34 | 7 | 8 | 8 | 11 |
| 57 | 41 | 12 | 9 | 10 | 10 |
| 58 | 38 | 11 | 9 | 8 | 10 |
| 59 | 44 | 11 | 12 | 10 | 11 |
| 60 | 42 | 10 | 12 | 8 | 12 |
| 61 | 49 | 12 | 13 | 12 | 12 |
| 62 | 48 | 11 | 13 | 12 | 12 |
| 63 | 51 | 13 | 13 | 12 | 13 |
| 64 | 52 | 13 | 13 | 14 | 12 |
| 65 | 52 | 13 | 13 | 13 | 13 |

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Auditoria de Desempeño y la Gestión Administrativa del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.

Autor : Bach. Astrid Kattyhuska Carhuamaca Ancasi
Bach. Rosa Isabel Dueñas Mora

Institución: Universidad Peruana Los Andes

Introducción: Antes de participar en esta investigación, proporcionaremos a usted la información correspondiente al estudio que se realizará a los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Si luego de haber leído la información pertinente decide formar parte de esta investigación, deberá firmar este consentimiento en el lugar indicado.

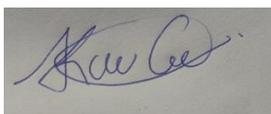
PROCEDIMIENTO A SEGUIR: Se le efectuará una encuesta. Posteriormente se realizará una tabulación y análisis de los resultados obtenidos, con el fin de determinar la relación que existe entre la auditoria de desempeño y la gestión administrativa **CONFIDENCIALIDAD:** Solo los investigadores y el personal de la entidad tendrán acceso a los datos.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA: La participación en el estudio es libre y voluntaria. Usted puede negarse a participar o puede interrumpir su participación en cualquier momento durante el estudio.

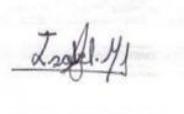
CONSENTIMIENTO INFORMADO:

He leído y entendido este consentimiento informado, también he recibido las respuestas a todas mis preguntas, por lo que acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Lima, 20 de setiembre del 2020.



Astrid Kattyhuska Carhuamaca Ancasi
DNI. N° 47572646.



Rosa Isabel Dueñas Mora
DNI. N° 70150778.

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO





