

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU EFECTO EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA SUBGERENCIA DE OBRAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2017

Para Optar Título Profesional de : CONTADOR PÚBLICO

Autora : Bach. AHIME SILVA SAIRE

Asesora : Dra. MELIDA HERLINDA PECHO RAFAEL

Línea de Investigación: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio : 09.03.2018

Fecha de culminación : 03.08.2018

Huancayo - Perú

2018

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

TESIS:

LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU EFECTO EN LA
MEJORA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA
SUBGERENCIA DE OBRAS DE LA MUNICIPLIDAD
PROVINCIAL DE ICA, 2017

PRESENTADA POR:

Bachiller AHIME SILVA SAIRE

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

Aprobado por el siguiente jurado:

PRESIDENTE

DR. FREDI GUITIERREZ MARTINEZ

PRIMER
MIEMBRO

CPC. CARMEN ROSA DOLORIER AGUIRRE

SEGUNDO
MIEMBRO

MG. JESÙS CASTRO LEIVA

TERCER
MIEMBRO

CPC. NANCY MERCEDES MATOS GILVONIO

Huancayo,dede 20

ASESORA:

DRA. CPC. MÉLIDA HERLINDA PECHO RAFAEL

DEDICATORIA

Con todo cariño a mis queridos padres y hermanos por su comprensión, amor y cariño y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional y hacer posible el logro de mi más anhelado sueño de ser profesional competente.

Ahime.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la virgen María por la fuerza espiritual que me dieron para poder realizar el presente trabajo, con energía y firmeza.

A la Universidad Peruana Los Andes por ser mi alma mater, a los señores catedráticos quienes me ayudaron en mi formación profesional, a mis compañeros de estudios quienes me alentaron en todo momento.

A las autoridades de la Universidad Peruana Los Andes por haberme brindado todas las facilidades del caso. A mi asesora de tesis Dra. Mélida Pecho Rafael, quien con sus valiosos conocimientos y aportes ha contribuido en la culminación del presente trabajo de investigación.

Finalmente, agradezco a los Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica, por el apoyo incondicional, orientación y facilitarme la información requerida para la elaboración de la tesis.

La Autora.

ÍNDICE

	Pág
PORTADA.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	19
I.PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA... 19	
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.2.1 Problema General.....	22
1.2.2 Problemas Específicos	22
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1 Objetivo General.....	22
1.3.2 Objetivos Específicos.....	23
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.4.1 Justificación Teórica	23
1.4.2 Justificación Práctica.....	24
1.4.3 Justificación Metodológica	24
1.4.4 Justificación Social	25
1.4.5 Justificación de Conveniencia	25
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.5.1 Delimitación Espacial	26
1.5.2 Delimitación Temporal	26
1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática.	26
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	27
2.2 BASES TEÓRICAS.....	32
2.2.1 AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	32

2.2.2	GESTIÓN OPERATIVA	48
2.2.3	ANTECEDENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA	58
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	70
2.3.1	Auditoria de Cumplimiento.....	70
2.3.2	Gestión Operativa	73
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	77
2.4.1	Hipotesis General.....	77
2.4.2	Hipotesis Especificos	77
2.5	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	77
2.5.1	Variable Independiente	77
2.5.2	Variable Dependiente.....	78
2.6	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	79
CAPÍTULO III		
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	80
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	80
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	80
3.3	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	81
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	81
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	82
3.5.1.	Población.....	82
3.5.2.	Muestra.....	82
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	84
3.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos.....	84
3.6.2.	Instrumento de Recolección de Datos.....	84
3.7	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	85
3.7.1	Procedimientos de Contrastación de Hipótesis	85
3.7.2.	Confiabilidad y validez del instrumento	87
CAPÍTULO IV		
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	88
4.1	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	88
4.1.1.	Técnicas para el procesamiento de datos	88
4.1.2.	Técnicas de análisis de datos	88
4.2	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	89
4.2.1	Presentación de los Resultados	89
4.2.2.	Contrastación de Hipótesis	108
4.2.2.1	Primera hipótesis específica.....	108

4.2.2.2 Segunda hipótesis específica	109
4.2.2.3 Tercera hipótesis específica	111
4.2.2.4 Hipótesis general	112
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	113
4.3.1 Auditoria de Cumplimiento	114
4.3.2 La Gestión Operativa.....	115
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES	118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	119
ANEXOS	128

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Operacionalización de Variables	79
Tabla 2. Población y Muestra	83
Tabla 3. Ejecución de una auditoría de cumplimiento.....	89
Tabla 4. Evaluación de riesgos de control	91
Tabla 5. Gestión de riesgos	92
Tabla 6. Control de operaciones	93
Tabla 7. Técnicas de control	94
Tabla 8. Herramientas de control	95
Tabla 9. Sistemas de información	96
Tabla 10. Mejora de la gestión operativa.....	97
Tabla 11. Planeamiento de actividades.....	98
Tabla 12. Preveer el plan de acción	99
Tabla 13. Calidad de Servicios	100
Tabla 14. Nivel de organización.....	101
Tabla 15. Satisfacción del usuario	102
Tabla 16. Evaluación de estrategias.....	103
Tabla 17. Actividades de verificación continua.....	104
Tabla 18. Verificación de resultados	105
Tabla 19. Gestión operativa	106
Tabla 20. Uso Óptimo de los Recursos.....	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág
Gráfico 1. Organigrama estructural de la municipalidad provincial de Ica.....	70
Gráfico 2. Ejecución de una auditoría de cumplimiento.....	89
Gráfico 3. Evaluación de riesgos de control	91
Gráfico 4. Gestión de riesgos.....	92
Gráfico 5. Control de Operaciones	93
Gráfico 6. Técnicas de control.....	94
Gráfico 7. Herramientas de control.....	95
Gráfico 8. Sistemas de información Apliterno	96
Gráfico 9. Mejora de la gestión operativa.....	97
Gráfico 10. Planeamiento de actividades.....	98
Gráfico 11. Preveer el plan de acción	99
Gráfico 12. Calidad de Servicios	100
Gráfico 13. Nivel de organización	101
Gráfico 14. Satisfacción del usuario	102
Gráfico 15. Evaluación de estrategias.....	103
Gráfico 16. Actividades de verificación continua.....	104
Gráfico 17. Verificación de resultados	105
Gráfico 18. Gestión operativa	106
Gráfico 19. Uso Óptimo de los Recursos.....	107

RESUMEN

La presente investigación titulada “La Auditoría de Cumplimiento y su Efecto en la Mejora de la Gestión Operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017”, tiene como finalidad comprender la influencia de la auditoría de cumplimiento en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017; ya que la ejecución de la auditoría es una actividad desarrollada por el Sistema Nacional de Control y las Sociedades de Auditoría que son designadas, cuyo objetivo es analizar, evaluar, controlar el debido uso y manejo de los recursos públicos del Estado; por ello, el auditor debe tener pleno conocimiento sobre el aspecto normativo y técnico financiero que se han desarrollado en las actividades de control.

Lo que conlleva a plantear la interrogante. ¿Cómo influye la auditoría de cumplimiento en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017? ante ello; como clara evidencia de la problemática detectada se plantea como alternativa de solución a la hipótesis. La auditoría de cumplimiento influye favorablemente en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica, 2017.

Para el desarrollo de la presente trabajo de tesis de investigación se aplicó la metodología propia que enmarca el tema y la especialidad del estudio, se utilizó el método inductivo-deductivo, tipo aplicativo, nivel descriptivo y explicativo, diseño estadístico y descriptivo, el tamaño de la muestra fue de 33 empleados, seguidamente se procede al análisis de la información teórica y doctrinaria sobre las dos variables, el cual reúne a los autores que se cita en las referencias bibliográficas; los instrumentos que se utilizaron es la

encuesta y el cuestionario, para lograr una información específica sobre personas implicadas en la realidad problemática planteada; así mismo fue procesada y tabulada estadísticamente para mostrar los resultados e interpretación en tablas y gráficos.

Consecuentemente, se ha podido determinar que efectivamente la presente investigación contribuye en mejorar el control gubernamental en el modelo de gestión ya que, la aplicación de técnicas y procesos de la auditoría de cumplimiento coadyuvará en optimizar la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, obteniendo al final las conclusiones y las recomendaciones.

Palabras clave: Auditoría de Cumplimiento y la Mejora de la Gestión Operativa de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica.

ABSTRACT

The present investigation titled "The Audit of Compliance and its Effect in the Improvement of the Operative Management of the Submanagement of Works of the Provincial Municipality of Ica, 2017", has as purpose to understand the influence of the compliance audit in the operative management of the Submanagement of Works of the Provincial Municipality of Ica, 2017; since the execution of the audit is an activity developed by the National Control System and the Auditing Companies that are designated, whose objective is to analyze, evaluate, control the due use and management of the public resources of the State; therefore, the auditor must have full knowledge of the regulatory and technical financial aspects that have been developed in the control activities.

Which leads to posing the question. How does the compliance audit influence the improvement of the operational management of the Works Sub-Department of the Provincial Municipality of Ica, 2017? in view of this situation; as a response to the problem, it is proposed as a solution through hypotheses. The compliance audit favorably influences the improvement of the operational management of the Works Sub-Department of the Provincial Municipality of Ica, 2017.

For the development of the present investigation the own methodology was applied that frames the subject and the specialty of the study, the inductive-deductive method was used, application type, descriptive and explanatory level, statistical and descriptive design, sample size is 33 which means the size of the sample; Then we proceed to the analysis of the theoretical and doctrinal information on the two variables, which brings together the authors cited in the bibliographic references; the instruments used were the survey and the

questionnaire, to obtain direct information about people involved in the problem; the same one that was processed and statistically tabulated to analyze the data and show in the results and interpretation of the statistics represented in the tables and graphs.

Consequently, it has been determined that the development of the thesis, is intended to be a contribution to strengthen government control in the council, considering that by applying the techniques and procedures of the compliance audit, will contribute to improving the operative management of the Submanagement of Works of the Provincial Municipality of Ica, obtaining in the end the conclusions and the recommendations.

Keywords: Audit of Compliance and Improvement of the Operational Management of the Submanagement of Works of the Provincial Municipality of Ica.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “La Auditoría de Cumplimiento y su Efecto en la Mejora de la Gestión Operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017”, se ha llevado a cabo en mérito a los problemas detectados en el modelo de gestión operativa de la Subgerencia de Obra Municipal, por la escasa aplicación del control interno que asegure la transparencia de las operaciones, la veracidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, para el logro de los objetivos y metas previstas en sus planes y programas.

Es necesario resaltar que desarrollo económico y social de la municipalidad está vinculado estrechamente con la ejecución de obras, por ello es importante tener la certeza de si la ejecución de esta se realiza o realizó en observancia a los criterios y normas vigentes para tal fin, custodiando así el acatamiento de los plazos, presupuestos y calidad de la obra, además es necesario tener en cuenta que el adecuado manejo de los recursos públicos del estado es una garantía de transparencia y buena gestión.

Para abordar el estudio de la investigación, el contenido del tema se ha dividido en cuatro importantes capítulos, siendo:

Capítulo I, incluye el planteamiento y formulación del problema, los objetivos, la justificación y la delimitación del trabajo de investigación.

El capítulo II, contiene el marco teórico de la investigación: Antecedentes de estudio, bases teóricas, definición de conceptos, hipótesis y variables, y la operacionalización de las variables de estudio.

El capítulo III, está referido a la metodología de investigación: Método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos y procedimiento de recolección de datos.

El capítulo IV, contiene los resultados de la investigación, la cual está compuesta por el análisis y discusión de los resultados; técnicas de procesamiento y análisis de datos; presentación de resultados en tablas, gráficos y figuras; y la discusión de los resultados de la investigación.

Finalmente, se presenta las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados; las recomendaciones sugeridas por la investigadora y por ultimo contienen las referencias bibliográficas y los anexos.

Ahime.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Es evidente que las municipalidades y provinciales tienen el compromiso de fomentar el desarrollo de la localidad, porque son entidades cercanas a la población en general, ya que conocen su realidad y el problema que existe en la sociedad, se le asigna buen presupuesto para formular el planeamiento, la ejecución, evaluación y seguimiento cuenta con mayor presupuesto resultado del desarrollo y crecimiento económico en el Perú, pero lamentablemente no son destinados realmente a los requerimientos de la ciudadanía.

Como es de conocimiento las Municipalidades, son organizaciones del Sector Público, se rige por la Constitución Política del Estado, enmarcada en la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades y otras normas vigentes, que simbolizan a las municipalidades locales cuyos fines y metas están encaminados al avance del progreso social, económico, administrativo, manejos integrales, procediendo con ética y valores en el uso adecuado de los recursos de gestión. Tienen asignadas las funciones de organizar, reglamentar y administrar los productos a su responsabilidad y

la proyección del desarrollo urbano y rural, como también la realización de las obras de infraestructura con el fin de satisfacer los requerimientos de la población del país.

Es importante resaltar que, a nivel nacional las obras públicas tienen muchos problemas relacionados a la ejecución de las obras por administración directa, ya que afronta diversos sucesos como son; en primer lugar el presupuesto proyectado para una obra, la cual no se ejecuta, ya que el precio real supera al asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, que incidiría un aumento de presupuesto los adicionales y al parecer las consecuencias son negativas porque algunas obras no se culminan; por demoras en la realización de obra por carencia de presupuesto, inclusive algunas obras se sobrevalua motivando diferencias con el respectivo expediente técnico, así como también la inoportuna elaboración de liquidaciones técnica y financiera de obras terminadas que se efectúa después de levantar el acta correspondiente.

Del mismo modo, existe mucha gestión burocrática en cuanto a los trámites y recursos, en muchos casos las obras se distribuyen en actividades no productivas, obras inconclusas, o demora en los plazos de entrega de los mismos; otro hecho que se suscita es la baja calidad de la obra, también existe deficiencia en los perfiles de los proyectos, carencia de mano de obra calificada; todo ello, se debe a la ineficaz inspección y monitoreo que influye en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras, ya que se debe efectuar en el tiempo establecido y según los parámetros que tengan en su proyecto aprobado.

Las principales causas es el escaso control interno por parte de las autoridades ediles, ya que cuentan con escasa práctica en administrar una gestión pública, la

sanción trivial a los funcionarios que defraudan fondos e incumplen con sus funciones que repercute en la realización de obras en la Municipalidad Provincial de Ica, es deficiente, debido a la escasa supervisión y monitoreo; por tanto, no se aplica un adecuado control previo y concurrente a las actividades y procesos, de manera que prevenir ir y verificar la gestión operativa de la entidad edil; por lo que resulta necesario la ejecución de una auditoría de cumplimiento a la Subgerencia de Obras.

El presente trabajo de investigación está enfocada en el Municipio Provincial de Ica como un ente local que está al servicio de la sociedad, tiene como meta la realización de obras para el progreso y prosperidad de la población, mejorando la calidad de servicio en la ciudad, bajo la dirección y administración de la Subgerencia de Obras de la mencionada municipalidad, quien ejerce sus funciones de acuerdo a los manuales de procedimientos administrativos, reglamento de organización y funciones, y otras directivas internas que rige su accionar.

Por tanto, el trabajo de investigación ha sido desarrollado en base a los datos proporcionado por la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica, ubicado en el Departamento de Ica, cuyo objetivo es determinar si la auditoría de cumplimiento influye en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica, 2017; tal es así que se ha requerido la información teórica y práctica para el respectivo análisis y evaluación analítica para poder detectar posibles faltas e irregularidades y de esta manera corregir a tiempo para mejorar la gestión, contando con los conocimientos adquiridos durante los cinco años de formación profesional en nuestra alma mater; y para el desarrollo de la investigación se aplicó la metodología propia que enmarca el tema y la especialidad del estudio; por ello se plantea los siguientes problemas:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye la auditoría de cumplimiento en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿De qué manera la evaluación de los riesgos de control influye en el planeamiento de actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica?
2. ¿De qué manera el control de operaciones interviene en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica?
3. ¿De qué manera los instrumentos de control intervienen en la evaluación de la estrategia de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar cómo influye la auditoría de cumplimiento en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar de qué manera la evaluación de los riesgos de control influyen en el planeamiento de las actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.
2. Establecer de qué manera el control de operaciones intervienen en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica.
3. Determinar de qué manera las herramientas de control intervienen en la evaluación de la estrategia de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Ica.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación Teórica

Uno de los motivos por lo cual se desarrolla el presente estudio de investigación es que en la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica., se ha revelado problemas frecuentes de índole económico generado por el escaso control interno que evalúe los resultados de la gestión operativa y el cumplimiento de los objetivos y metas; que permita programar la ejecución de una auditoría de cumplimiento a la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica, para lograr la eficiencia, eficacia y el correcto uso de los recursos que administra la entidad edil y la mejora de la gestión operativa; enmarcados a exponer y fortalecer los aspectos teóricos de las dos variables de estudio: Auditoría de cumplimiento. Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y

actitudes que desarrollan los directivos y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una empresa. Mejora de la gestión operativa. Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos para el crecimiento de la entidad.

1.4.2 Justificación Práctica

La finalidad de la presente investigación, está orientada a demostrar que la auditoría de cumplimiento influye en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, y otorgar conocimientos básicos y prácticos para efectuar una auditoría de cumplimiento y así evaluar los riesgos existentes en los procedimientos de los sistemas administrativos y así proponer medidas correctivas con la finalidad de mejorar la gestión operativa de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica. Por ello, es importante promover el desarrollo de auditorías de para determinar la conformidad de los controles internos implementados por la entidad, que permitirá detectar las deficiencias y adoptar las medidas correctivas que coadyuvará el logro de los objetivos y metas trazadas.

1.4.3 Justificación Metodológica

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado utilizando la metodología en base al diagnóstico de la realidad problemática, que constituye identificar el problema, analizar la causa y efecto, plantear objetivos que orientan la investigación, resumir las teorías y formular posibles soluciones a través de la hipótesis.

En la metodología se aplica las herramientas de investigación para la contratación del diseño. Por tanto, la justificación que conllevan a la realización de la presente investigación se circunscribe en los criterios fundamentados en el enfoque de Hernández Sampieri (2012).

1.4.4 Justificación Social

Las autoridades y funcionarios del Municipio Provincial de Ica, deben comprender la importancia que tiene la ejecución de una auditoría de cumplimiento a los procesos, que permitirá establecer vínculos laborales fluidos, de naturaleza profesional y técnica, así como también custodiar el patrimonio del Estado, contra algún deterioro, avería, acciones incumpliendo las normas y contra todo hecho irregular que puede afectar el cumplimiento de los objetivos previstos en los planes y programas de la entidad.

En ese contexto, resulta oportuno incentivar la ejecución de la auditoría de cumplimiento, que ayude a contribuir en el control gubernamental, con la finalidad de detectar las deficiencias y los riesgos en los procesos, e identificar a los funcionarios que originan los actos de corrupción, razón por la cual se considera adecuada y necesaria el presente estudio, que dicho sea de paso conllevará a medir el grado de eficiencia, eficacia y transparencia en la administración del recurso, con el propósito de reformar la gestión operativa de la Subgerencia de Obras.

1.4.5 Justificación de Conveniencia

La razón que tiene el presente estudio es mejorar las prácticas de control gubernamental, mediante la aplicación de la auditoría de cumplimiento, por ello es conveniente que se tomen en cuenta los aspectos

importantes que tiene la auditoría, con la finalidad de conocer las deficiencias en las que incurren y de manera inmediata proponer las medidas correctivas, para ello es conveniente que las autoridades y funcionarios se involucren y sean partícipes en la contribución de la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica, enmarcada en las normas de control interno.

1.5 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

Después de haber expuesto la problemática del estudio, la presente investigación se ha delimitado de la siguiente manera:

1.5.1 Delimitación Espacial

El presente estudio se ha desarrollado en la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica, dicho trabajo está referido a la aplicación de la auditoría de cumplimiento y la mejora de la gestión operativa.

1.5.2 Delimitación Temporal

El periodo que comprende la presente investigación es el año 2017.

1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática.

La presente investigación tiene como fundamento principal del nuevo enfoque de la auditoría de cumplimiento y la mejora de la gestión operativa, considerando que dicha investigación tiene un amplio marco conceptual y normativo de las dos variables de estudio, como es la auditoría de cumplimiento y la gestión operativa de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En el presente estudio se ha considerado algunas investigaciones a nivel nacional e internacional que se refieren directa e indirectamente al control interno y fortalecer la gestión, que constituyen hallazgo de la investigación:

1. Antecedentes Internacionales

Diego Bautista, O. (2007) Tesis titulada “La Ética de la Gestión Pública: Fundamentos, Estado de la Cuestión y Proceso para la Implementación de un Sistema Ético Integral en los Gobiernos”. Presentado en la Facultad de Ciencias Políticas, departamento de Ciencia Política y de Administración de la Universidad Complutense de Madrid – España. Hace mención que el origen que ocasiona un servidor o funcionario del estado realice actos antiéticos, es el desconocimiento que causa a través de: La envidia, la mezquindad y el ansia del poder. Por ello, es necesario la práctica de valores éticos en base a capacitaciones que permitirá cubrir ese vacío existente en el servidor. Por tanto, la ética es importante para la reforma del control de los gobiernos y servidores públicos del estado. También, es necesario resaltar que un método en que prevalece los principios de tener, el goce y el deseo de poder aunados no resulta interesante. Por tanto, no es accesible, toda vez que incluye a las personas como grupos de un modo de vida diferente, y se hace complicado cuando están

adaptados a beneficios personales que provienen de las malas prácticas de valores e instrumentos éticos intente de un esfuerzo muy sencillo.

Carmona Ibáñez, P. (2007 p.11-32) En su Revista de Contabilidad 10(2), denominada. “Influencia de los Riesgos de Control Interno en la Planificación de una Auditoría: Un Estudio Empírico del Marco Conceptual del Informe Coso”. Plantea la importancia en analizar cuidadosamente el que hacer cotidiano y el rol que cumplen los auditores internos y externos, en otras palabras, la carrera de auditoría comprende y sigue el modelo conceptual del control interno desarrollado según el Informe COSO, específicamente en la valoración de los controles internos que imparten los directivos antes de realizar una auditoría, cuya finalidad es evaluar los riesgos de control. En tal contexto, en qué medida los auditores valoran los riesgos de control y trasladan tales valoraciones durante la etapa de proyección de una auditoría, considerando las premisas de COSO que inciden en una adecuada identificación de los riesgos, valoración, evaluación y administración de los riesgos, considerado en la línea de la nueva perspectiva de auditoría orientado hacia los riesgos de negocio.

Altada Doiz, E. (2009) Tesis titulada. “La Nueva Gestión Pública y la Gestión Operativa por Competencias”. Presentado previo a la obtención de grado de doctor en la Universidad Rovira I, Virgili – España. Sostiene, que la confirmación de la hipótesis diseñada permitió despejar el concepto ideológico de la transformación e innovación de la reforma política, asimismo, determinó que la limitación epistemológica esencial del investigador social es la materia. Esto nos ayuda a definir las líneas de investigación, en el sentido que parte de lo inductivo depende de las normas legales y la posición del profesorado que cumple las normas y reglamentaciones educativas y la calidad de servicio que presta y el producto que se

obtiene, considerando que el papel relevante que desempeña el docente, como docente académico y pedagógico, es definitorio para el crecimiento o deterioro de las innovaciones pedagógicas.

Dugarte Rodríguez, J. (2012) Tesis titulada. “Estándares de Control Interno administrativo en la Ejecución de Obras Civiles de los Órganos de la Administración Pública Municipal”. Previo a obtener el grado de maestro en Ciencias Contables, en la Universidad de Los Andes – Mérida. Venezuela. Describe que el control interno de los organismos de la dirección pública municipal que están ubicados situados en el área urbana del estado de Mérida se encuentra bajo un contexto operativo que está alejado de la afinidad de funciones y de la categoría de obligaciones bien delimitados, los cuales son elementos necesarios para el logro de metas y la misión institucional; sin embargo, a causa de la falta de asignación de funciones bajo responsabilidad en la ejecución de obras civiles, causa inconvenientes en la repartición del trabajo como etapa primordial de la organización y vigilancia dentro de las funciones administrativas, estas particularidades intervienen en la situación de control interno administrativo que le corresponde a las autoridades, están descritas a las actividades de gestión que exigen con el uso de los recursos para la satisfacción de las necesidades y servicios públicos.

2. Antecedentes Nacionales

Huaman Figueroa, R. (2014) Tesis titulada. “Los Efectos de la Auditoría Operativa en la Mejora de la Gestión de la Empresa Petroleos del Perú S.A”, previo a obtener el Grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial en la Sección Postgrado. Universidad San Martín de Porres. Lima. Refiere que los efectos tienen la aplicación acertada de una auditoría

operacional con el fin de mejorar y corregir las irregularidades incurridas en la gestión en la empresa Petróleos del Perú - Petroperu S.A. Siendo esta empresa el primer distribuidor de combustibles en el país, es objeto de observaciones sobre la gestión, dirección y control de procesos que considera importante el análisis de las cuentas operativas y financieras de la citada empresa que permitirán esclarecer muchos temas respecto al manejo de las actividades para optimizar la gestión empresarial. Este estudio tiene la finalidad de reconocer los resultados de la auditoría operativa en el progreso de la gestión de la empresa, asimismo aplicando los métodos explicativos y descriptivos obtuvieron información relacionada a la problemática propuesta y la presentación de los resultados.

Cabezas Barrientos, J. (2015) Tesis titulada. “La Auditoria de Cumplimiento y su Incidencia en la Gestión Pública del Centro Vacacional Huampaní – Chosica, Lima 2014”, presentada para obtener el Grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control Empresarial, Universidad de San Martín de Porres, Lima. Plantea que dicha investigación tiene como finalidad, estudiar los aspectos significativos de la auditoría de acatamiento, con el propósito de obtener propuestas creando alternativas oportunas de mejoramiento para conseguir nuevas técnicas e instrucciones de auditoría que haga eficaz y eficiente la labor de control y legalidad, a través del manejo efectivo y eficaz de los recursos del Estado. Para aplicar una buena calidad de la auditoría acorde a los nuevos enfoques y paradigmas de cumplimiento, asimismo, menciona las fases de la auditoría, en el cual resalta las conclusiones y las apropiadas recomendaciones derivadas como resultado de la auditoría, que permitirá mejorar la gestión del Centro Vacacional Huampaní, resaltando la optimización de los sistemas administrativos.

Cruz Aredo, K. y Palomino Gamboa, V. (2014) Tesis titulada. “Auditoría de Cumplimiento Aplicado al Centro Educativo Colegio Bruning SAC y su Incidencia en el Control Tributario y Contable – Trujillo 2013”; presentada para la obtención de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Describe que los constantes cambios en el componente contable tributario debe abarcar la problemática encaminado al desempeño de las funciones y deberes asignados, siendo parte de este estudio el proceso de las actividades y procesos enmarcados al logro de los objetivos de la auditoría de cumplimiento, la cual nos sirve para identificar el ambiente actual que pasa la entidad. También, se puntualiza temas específicos acerca del alcance y naturaleza de la auditoría, incluyendo los antecedentes del estudio para indicar que son acciones y actividades netamente profesional enmarcada a cumplimiento de normas. Así mismo, la clasificación de la auditoría de acuerdo al área a auditar, resultando importante la ejecución de la auditoría en las entidades que explica las características que debe poseer el auditor para que el informe sea confiable; toda vez que el control debe ser continuo y permanente en las entidades públicas del estado, para tener conocimiento del porque se genera la problemática del no cumplimiento de las normas legales, siendo una de ellas la falta de control interno y falta de aplicar una auditoría y finalmente señala la ausencia de una cultura tributaria que podrá repercutir en el cambio de cultura de los contribuyentes.

Contreras, R. (2011) Tesis titulada. “Auditoría de Cumplimiento para Mejorar el Control Interno de los Inventarios en el Área de Logística de la Empresa Ferreteros S.A”, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Contabilidad, previo a obtener el título profesional de Contador Público. Plantea que la investigación se ha desarrollado con el propósito de

crear, precisar, supervisar y monitorear las normas y políticas financieras que permitirán mejorar el control de los Inventarios en el área de logística de la Empresa Ferretera S.A. Por tanto, el autor propone como medidas correctivas la aplicación de una auditoría de cumplimiento, con la finalidad de poder detectar las deficiencias que incurren los trabajadores del área de logística por falta de aplicar un manejo adecuado del control interno a los procesos y actividades que realiza dicha empresa, los mismo que limitan el cumplimiento de los objetivos.

2.2 BASES TEÓRICAS

En el presente estudio de investigación se ha realizado la exploración de las variables de estudio. Auditoría de desempeño y la Mejora de la Gestión Operativa, tal como se detalla a continuación:

Primera Variable

2.2.1 AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Definición

De acuerdo a la Directiva N° 007-2014-CG/GCSII Resolución de Contraloría N° 473-2014-CG., el objetivo es normar el aspecto práctico de la auditoría de cumplimiento que establece las entidades del Sistema Nacional de Control y la Contraloría General de la República, con la intención de hacer eficiente el ejercicio de control en las entidades sujetas al Sistema, con la finalidad de vigilar el adecuado uso y destino de los fondos y patrimonio del sector público.

Por tanto, la Auditoría cumple un papel fundamental porque, es un servicio de control posterior, ejecutado por la Contraloría General de la República y el Órganos de Control Institucional - OCI, en cumplimiento a su

capacidad funcional, señalado en las normas legales y principios reglamentarios de control gubernamental, establecidos en la Ley del Sistema de Control; así como en base a los métodos, las normas e instrucciones técnicos creados por la Contraloría. p.3.

Se define, como “un examen objetivo y profesional que tiene como propósito determinar en qué medida las entidades sujetas al ámbito del Sistema, han observado la normativa aplicable, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas, en el ejercicio de la función o la prestación del servicio público y en el uso y gestión de los recursos del Estado”.

De acuerdo a la ISSAI 400, “es la evaluación independiente, sistemática y objetiva mediante la cual se recopila y obtiene evidencia para determinar si la entidad, asunto o materia a auditar cumplen con las disposiciones de todo orden, emanadas de Organismos o Entidades competentes que han sido identificadas como criterios de evaluación”. Obtener evidencia suficiente y apropiada para establecer el estado de cumplimiento, frente a los criterios establecidos en el alcance de la auditoría, cuyos resultados estarán a la disposición de los sujetos de control y de los usuarios previstos.

Para Lucas Jaramillo (2014) “Es la comprobación de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que dichas operaciones se han realizado conforme a las normas legales; reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son

aplicables”. Por tanto, la auditoría se ejerce en base a la verificación documental bajo el sustento técnico y legal, económico y financiero de las transacciones que desarrolla la entidad, con el propósito de coordinar acciones de control si estas a su vez cumplen las políticas y directivas internas de la entidad, con la finalidad de cumplir los objetivos y metas previstas en los planes y programas de la entidad.

Por tanto, siempre la preocupación de la sociedad, es el acatamiento de las leyes y las órdenes por parte de los servidores y funcionarios que laboran en las entidades. Por ello la auditoría de cumplimiento se desarrolla en base al nuevo enfoque que hoy en día es un elemento importante y de fácil aplicación en la labor de los auditores internos y externos.

Por su parte Álvarez, J. (2007 p. 24) en su libro de Auditoria Gubernamental Integral, Técnicas y Procedimientos, sostiene que auditoria de cumplimiento “es el examen de las operaciones administrativas, económicas y financiera para establecer que se han desarrollado de acuerdo a disposiciones legales, reglamentarias y directivas emanadas por los organismos rectores, así como disposiciones reglamentarias o estatutarias”.

De acuerdo a Blanco, Y. (2006) “Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que dichas operaciones se han realizado conforme a las normas legales; reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables”. La auditoría se ejerce mediante el estudio de los documentos que

soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para establecer si las instrucciones utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el beneficio de los objetivos de la entidad. Es por ello, que a la sociedad siempre le ha preocupado el cumplimiento de las leyes y los reglamentos por parte de las entidades públicas y privadas.

1. Base legal de la Auditoría de Cumplimiento

- Primer párrafo del artículo 10º de la Ley N° 27785 “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República”, Refiere: “La acción de control es la herramienta esencial del sistema, por lo cual el personal técnico de sus órganos conformantes, mediante la aplicación de las normas, procedimientos y principios que regulan el control gubernamental efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática de los actos y resultados producidos por la entidad en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones institucionales”.
- Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG (12 Mayo 2014), “Normas Generales de Control Gubernamental”, que da información sobre las disposiciones de servicios de control previo, normas de servicios de control simultáneos y normas de servicios de control posterior; a fin de cumplir las normas legales, las disposiciones Generales de Control Gubernamental – NGCG, ha dispuesto a la auditoría de desempeño como “un tipo de servicio de control posterior; su ejecución está a cargo de la Contraloría General de la República (Contraloría) de

los Órganos de Control Institucional (OCI) en las entidades sujetas al ámbito del Sistema Nacional de Control (Sistema)”

- La Directiva que normaliza la auditoría de cumplimiento, dispone acciones complementarias requeridas para el cumplimiento de su ejercicio, conforme establece la Ley N° 27785 “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República”.
- Las Normas Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISAAI), establece los principios fundamentales para las auditorías de acatamiento, para considerar en cada etapa de la auditoría de cumplimiento.
- Guía de Auditoría de Cumplimiento. ISSAI, Junio 2017. Marco de las Normas de Auditoría de las Entidades Fiscalizadoras Superiores – ISSAI 40 y 400. Control de Calidad para la EFS y los componentes fundamentales de la Auditoría de Cumplimiento.
- Resolución N° 407-2017-CG. Modifican la Directiva de cumplimiento y el Manual de Auditoría de Cumplimiento”, aprobado por Resolución N° 473-2014-CG y modificados por la RC. N° 352 y 362-2017.CG.
- Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), creadas por el AICPA. Instituto Americano de contadores Públicos Certificados. 1947. Criterios que contribuyen en mejorar las acciones de los auditores para cumplir con su labor profesional.
- NIAS. Normas Internacionales de Auditoría, expresadas por la Federación Internacional de Contadores IFAC., precisan que estas deben ser empleadas en la ejecución de la auditoría de cumplimiento y de servicios relacionados.

2. Finalidad de la Auditoría de Cumplimiento.

Según la R.C. N° 473-2014-CG., “la finalidad de la auditoría de cumplimiento es fortalecer la gestión, transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de las entidades, mediante las recomendaciones incluidas en el informe de auditoría, que permita optimizar sus sistemas administrativos de gestión y de control interno”.

3. Aspecto importante de la Auditoría de Cumplimiento

Según Fonseca, O. (2007) Es importante resaltar que la auditoría de cumplimiento, consiste en ejecutar la revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones efectuadas durante una gestión, con el propósito de comprobar la transparencia de estos y evidenciar observaciones en relación a la utilización, uso, manejo y aplicación de los recursos públicos del Estado, así como valorar aspectos de gestión determinados y el acatamiento de los dispositivos, políticas, directivas aplicables a estas.

4. Objetivos de la Auditoría de Cumplimiento.

Los objetivos generales de la auditoría de cumplimiento son:

- a. Describe la legalidad en el manejo de las normas, reglamentarias internas y las disposiciones contractuales que se aplicará en las actividades a evaluar en la entidad.
- b. Determinar el nivel de confiabilidad de los controles internos implementados por la entidad en los procesos, sistemas administrativos y de gestión, relacionar a la materia a estudiar.

5. Actividades a Desarrollar antes de la Auditoría de Cumplimiento

a. El Plan de auditoría inicial.

La actividad inicia efectuando la descripción de la materia a evaluar, señalando los objetivos, criterios, costos y recursos de la auditoría, asimismo, se describe los procedimientos a desarrollar, el cronograma y los plazos de entrega del informe, esta información debe ser aceptado por la gerencia que lleva a cabo la auditoría y admitido por la comisión auditora.

b. Los documentos respecto a los antecedentes de la entidad. Que constituye el Proyecto de acreditación.

Esta documentación deberá ser elaborada por los responsables de las áreas de Planificación y Presupuesto en coordinación con la Oficina de auditoria interna u órgano de control institucional de acuerdo a la estructura orgánica de cada entidad.

6. Alcance de la Auditoría de Cumplimiento

Su alcance comprende desde la revisión preliminar del control interno, la descripción de las normas aplicables en la auditoria, la obtención de la evidencia suficiente y apropiada, la muestra selectiva de las transacciones, los métodos y procedimientos que se aplicará y el periodo de tiempo que abarcara la auditoria, para que al final se emita el informe como resultado de la ejecución de la auditoria de acuerdo a la normativa aplicable, disposiciones internas y el pacto contractual.

7. Proceso de la Auditoría de Cumplimiento

Según Argandoña, M. (2007) El desarrollo de la auditoría de cumplimiento se inicia acreditando a la comisión de auditoría, es decir con la presnetación del equipo de auditores, para que de esta manera le preste las facilidades del caso,

seguidamente se prosigue con el planeamiento de la auditoría en el cual se preverá las acciones a realizar durante la auditoría, luego se acompaña el programa de auditoría que contenga los objetivos y procedimientos como base principal, finalmente después de comunicar las deficiencia y evaluar las aclaraciones de parte de los auditado se procede a elaborar el informe de auditoría en base a las normas y con la estructura del informe, el mismo que será remitido a la alta dirección. Por tanto, los pasos a seguir son:

- a. Preparación del informe y adjuntar la documentación sustentatoria que evidencie la gestión de la auditoría.
- b. Comprensión de la responsabilidad de los directivos y trabajadores que participaron en el proceso de la auditoría de cumplimiento.
- c. Tener presente el control de aseguramiento de la calidad de servicio.
- d. Resaltar la importancia de la dirección y el aporte de valores en el proceso de la auditoría.

9. Etapas de la Auditoría de Cumplimiento.

Dentro de las etapas de la auditoría de cumplimiento, tenemos: La Planificación, Ejecución y Elaboración del informe de la auditoría de acatamiento.

a. *Planificación de la auditoría de cumplimiento.*

Según Tuesta, Y. (2015) esta etapa, se inicia con la programación del trabajo a auditar la entidad a ser examinada y, dentro de ella, el área o asuntos específicos objeto del estudio. El planeamiento dota una estrategia global y general para direccionar los procedimientos de auditoría. La programación de una auditoría de acatamiento se origina con la planificación

general que significa preparar un plan de auditoría y un programa general de trabajo; más que nada se origina por diversos aspectos, como a solicitud de las entidades gubernamentales; quejas, denuncias o acciones programadas por el OCI. Dicha etapa comprende la comprensión de las actividades del área de la entidad auditada, con la finalidad de verificar los riesgos que pueden limitar el logro de sus objetivos estratégicos.

Por tanto, es necesario iniciar la auditoría de cumplimiento en a las tres etapas de auditoría; planeamiento, ejecución y el informe; en cada una de ellas el auditor contribuirá con su profesionalismo, su experiencia, con el propósito de detectar deficiencias y errores en las actividades y procesos, y en base a ellos verificar la causa y el efecto que origina las observaciones de auditoría, para luego después de un análisis se procederá a emitir el informe de auditoría, que debe contener las observaciones, conclusiones y las recomendaciones, para que la alta dirección tome conocimiento de los hechos y disponga su implementación.

En esta etapa de planificación se ejecuta las siguientes acciones:

- a. Aprobación e instalación de la gestión auditora.
- b. Conocimiento de las actividades que desarrolla la entidad.
- c. Acreditación del plan de auditoría definitivo
- d. Elaboración del programa de auditoria.

b. *Ejecución de la auditoría de cumplimiento.*

Según Tuesta, Y. (2015) esta etapa se refiere al desarrollo en sí de la auditoría de cumplimiento y tiene su base en los programas de auditoría, cuyo objetivo es obtener la evidencia apropiada, relevante, competente y pertinente,

en relación a las observaciones formuladas. En ésta etapa se desarrolla la planeación, ejecución e informe de conformidad a los lineamientos dispuestos por el Sistema Nacional de Control y la Contraloría General de la República..

Para cada auditoría de cumplimiento se desarrollan las actividades específicas que incluyan el logro de los objetivos, técnicas, procedimientos que se aplicaran en el proceso de la auditoría, la naturaleza, el alcance y la oportunidad de aplicar los procedimientos en dicho proceso. El Plan de auditoría y el programa comprenden un orden lógico, secuencial y ordenado de los procedimientos a efectuarse de acuerdo a fechas establecidas que aplicaran los auditores, con el propósito de obtener la evidencia suficiente, competente y relevante, necesaria para alcanzar el logro de los objetivos de auditoría.

También, es importante resaltar la importancia que tiene el desarrollo del programa de auditoría en base a lo planificado; con el fin de llevar a cabo la ejecución de la auditoría que implica una evaluación detallada a la documentación proporcionada por la empresa, y poder extraer muestras selectivas para detectar las deficiencias más comunes a efectos de observar las causas y efectos. Esta evaluación representa el desarrollo central de la auditoría que comprende:

- a. Recolección de evidencias.
- b. Disposición de la labor del auditor.
- c. Evaluación de los niveles de eficacia, eficiencia y economía.
- d. Análisis de las funciones realizadas por los trabajadores para verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Según la teoría de Alejos (2002), señala que la etapa de realización de la auditoría está orientada, principalmente a la obtención de evidencias sobre los temas más resaltantes detectadas en las áreas administrativas programadas en el plan de actividades del órgano de control institucional, asimismo indica que dichas evidencias tienen que ser suficientes y pertinentes. Sin embargo, como resultado de este proceso se establece otros aspectos por evaluar, haciendo que de corresponder se modifique el plan de auditoría. También indica que en la ejecución de la auditoría deberá ser controlada a través de continuos controles internos eficaces y efectivos que debe implementar los directivos de la entidad.

Durante la ejecución de la auditoría se desarrolla las siguientes actividades:

- a. Determinar la muestra selectiva de auditoría.
- b. Desarrollar el plan y programa de auditoría
- c. Establecer las observaciones
- d. Identificar las desviaciones de cumplimiento
- e. Elaborar y comunicar las desviaciones de cumplimiento
- f. Evaluación de las aclaraciones y comentarios
- g. Finalización de la auditoría de cumplimiento.

c. Elaboración del Informe de auditoría.

En esta etapa el auditor elabora un informe bajo el formato establecido, en el cual describe las irregularidades del control interno, evidencias propias de las deficiencias incurridas por la entidad que se convierten en las observaciones más comunes, las conclusiones y las recomendaciones para optimizar la gestión operacional. Por tanto, los auditores informan sobre la finalización de la auditoría de cumplimiento. Emite el informe, ya que éste documento es importante para la

implementación de las medidas correctivas de parte de los funcionarios y trabajadores de la entidad auditada.

Durante este proceso, la Comisión Auditora de la Contraloría u Órgano de Control Institucional - OCI, deberán proyectar un informe por escrito para el titular de la entidad, donde se da a conocer las observaciones encontradas, dichas observaciones son derivadas de las acciones de control, describiendo las conclusiones y recomendaciones que optimizará la gestión operativa de la entidad. Cabe indicar que los responsables en elaborar dicho informe son los jefes de comisión y supervisores, quienes lo remiten a las gerencias correspondientes para su aceptación e implementación. El contenido del informe, se redacta en forma clara, precisa, metodológica, específica, que cumple la objetividad y concordancia a los propósitos de la auditoría, señalando que la auditoría se efectuó en mérito a las normas de auditoría y control gubernamental.

En la formulación de las observaciones, la comisión de auditoría describe de manera objetiva y metódica debidamente demostrados sus particularidades y atributos como son; condición, criterio, causa y efecto; interviniendo la determinación de la presunta responsabilidad administrativa funcional, penal o civil y reconociendo a las personas comprendidas en los hechos observados.

Del mismo modo la formulación de las recomendaciones deberán redactarse de forma específica, clara, a fin que la entidad pueda implementarla superando o mitigando la causa que la originó. Estarán guiadas para su aceptación, a la máxima autoridad o a los funcionarios que tienen a cargo desempeñar funciones específicas.

d. Seguimiento de la Auditoría de Cumplimiento.

De acuerdo con las Normas de la Contraloría General de la República, los responsables de los órganos que conforman el Sistema Nacional de Control, tienen bajo su responsabilidad efectuar el seguimiento de la implementación de medidas correctivas derivadas de los informes de auditoría, con el propósito de establecer acciones correctivas por parte de los funcionarios responsables de las áreas operativas de la entidad auditada.

En torno al seguimiento de medidas se consideran los siguientes estados de implementación:

- a. Pendiente: Es cuando la alta dirección aún no ha designado a los responsables que aplicarán las recomendaciones o que habiéndolos designado, éstos no han iniciado las gestiones de implementación.
- b. En Proceso: Es cuando la alta dirección ha designado a los trabajadores responsables de aplicar las medidas correctivas y éstos funcionarios han iniciado las gestiones que conducen a superar la implementación correspondiente.
- c. Implementada: Es cuando se ha realizado las gestiones correspondientes, propuestas en las recomendaciones, implementando las medidas correctivas de las deficiencias detectadas y reduciendo o mitigando la causa que originó la recomendación. Para calificar como implementada, en la evaluación del seguimiento de las recomendaciones, el auditor deberá evidenciar documentalmente la información alcanzada por la entidad a fin de considerar la implementación.

De acuerdo a Mantilla, S. (2013) el análisis y seguimiento a la implementación de las medidas correctivas contribuye a optimizar r el

desempeño de las funciones y lograr los óptimos resultados. El objetivo fundamental es la medición del desempeño y análisis de la gestión de los servidores y funcionarios, a fin de gestionar con más eficacia y eficiencia de las operaciones del desempeño, que se entiende como el desarrollo de procesos en rumbo al éxito. Como parte primordial se da a conocer el resultado de las operaciones que desarrolla dicha entidad; por cuanto las acciones y funciones de seguimiento y evaluación se centran en el análisis de resultados y los procesos de implementación. En cambio con este nuevo enfoque, la auditoría de cumplimiento se ubica en otro nivel jerárquico, que permite analizar las contribuciones de los diferentes factores que interviene en el proceso de auditoría para el cumplimiento de los objetivos y metas previstas en los planes y programas.

El seguimiento de medidas correctivas, resalta que constituye una función permanente, cuya finalidad es saber si valió la pena auditar y recomendar para que los funcionarios y trabajadores de las áreas administrativas que están involucrados, sepan corregir y enmendar sus errores o deficiencias de los hechos detectados por el auditor, que se originó por falta de un adecuado control interno. Por tanto, es importante señalar que la evaluación del control interno y la aplicación de la auditoría es un ejercicio profesional y de alto nivel que tiene como finalidad evaluar de manera ordenada, sistemática y objetiva los progresos y actividades que desarrolla en su día a día, por tanto no es un acontecimiento aislado; sino, un ejercicio que implica un análisis de alcance que se lleva a cabo como respuesta a las necesidades cambiantes y aprendizaje para conseguir un efecto.

10. Indicadores de la Variable

a. Evaluación de Riesgos de Control.

De acuerdo a Ericksen & Urrutia de Hoyos (2008), sostiene que en realidad es la pericia de la auditoria de cumplimiento que se enfoque en los riesgos, que implica exigir a los auditores internos de las entidades que se encuentran sujetas a control, en tomar conocimientos básicos de la entidad; es decir, comprender sus políticas, normas, reglamentos, misión, visión, valores, procesos, macroprocesos, ambiente en que operan sus actividades, el ámbito de sus operaciones, los mapas de riesgos, métodos e instrucciones utilizados y sus registros internos.

Por tanto, los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados, considerando en primer lugar la identificación de los riesgos, evaluación de los riesgos, y luego dar respuesta a los riesgos, a fin de cumplir los objetivos propuestos. Por tanto, los riesgos se evalúan en base a los riesgos inherentes y residuales enmarcado en la perspectiva de probabilidad o posibilidad de que ocurra un evento, e impacto, su efecto debido a su ocurrencia, considerando los informes *internos* que pueden contribuir en el control de los informes *externos*.

b. Control de Operaciones.

Este proceso consiste en comprobar el desempeño de las diferentes áreas funcionales de una organización, que involucra una comparación que existe entre el *rendimiento esperado* y *rendimiento observado*, con el fin de

verificar si se cumple los objetivos previstos, de manera eficiente y eficaz, para la adopción de medidas correctivas.

Asimismo, las actividades de control de operaciones tienen como objetivo fundamental, crear políticas, procedimiento y experiencias que asegure el logro de las metas y objetivos institucionales.

Por consiguiente, la acción de control de operaciones, concierne directamente con la función de planificar, considerando que el control investiga, indaga, averigua y busca que el desempeño de las funciones se esté realizando de acuerdo a los planes. La gestión administrativa, desde el punto de vista habitual, se ejecuta de forma secuencial que se reformule, es por ello que el proceso de gestión permite evaluar las medidas correctivas, para superar las deficiencias.

c. Herramientas de Control

Comprende una secuencia de acciones, tareas y medidas del sistema, orientadas a garantizar la correcta gestión de los servicios garantizando la eficacia en la gestión operativa. En este caso, la información es considerada como la herramienta de control y fiscalización de la gestión presupuestaria en las entidades públicas, asimismo, este ente cuenta con el análisis de los resultados económicos y financieros, para el logro de los objetivos y metas previstas en los planes y programas. Esta herramienta se obtiene con la una buena conciliación de cuentas que alcanza específicamente a los entes del gobierno nacional, regional y local.

Según Mantilla, (2012) Las herramientas de control implica establecer políticas, procedimiento y prácticas para el aseguramiento de las metas y

objetivos institucionales y paralelamente de las estrategias para reducir los riesgos de manera que se realicen en merito a la normativa vigente relacionado a las actividades de control que son: Procedimiento que autoriza y aprueba la docuemntación, la segregación de funciones que una persona de hacer diferente actividad, evaluación costo-beneficio, los controles sobre el acceso a los archivos y recursos, verificaciones y conciliaciones, evaluación de desempeño, rendición de cuenta, documentación sustentatoria de procesos, verificación de y actividades; y los controles de tecnología de la información y comunicación respectiva.

Segunda Variable

2.2.2 GESTIÓN OPERATIVA

Definición

Según Amoieto E.J. La Gestión operativa *“es la que realiza el titular de la entidad pública, hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas”*. Implica gestionar la organización en la entidad en base a la asignación de roles y funciones, instaurando el personal de los niveles directivos, asesores y otros, asimismo, señala que el personal deberá estar capacitado continuamente, con el fin de responder a las expectativas y contribuir en la mejora continua del funcionamiento de la organización de acuerdo a la vanguardia de los últimos tiempos en función al logro de las metas.

Por su parte León, Huarachi, Díaz, Becerra, y Amorós, (2007 p.21), indican que *“es un conjunto de técnicas y procedimientos que se aplican en la administración de una empresa dependiendo del tamaño de la organización,*

dependerá la dificultad de la gestión del administrador”. Siendo el objetivo fundamental, optimizar la producción sostenible y competitiva, para el aseguramiento y la viabilidad de la entidad en el plazo previsto.

Según el Blog Calidad y Excelencia publicada 26 marzo 2015. Gestión operativa “es un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar la capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos”. Por ello, la gestión operativa queda englobada las diversas gestiones productivas, distributivas de recursos humanos y financieros de la entidad auditada.

De acuerdo a la Revista denominada, Modelo de Gestión (2015) “Es un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos”.

Del mismo modo Reyes (1992:15) menciona que “es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social”; es decir, es la práctica de la coordinación que busca efectos para maximizar la eficiencia de las operaciones en la relación a los procesos de gestión de una empresa. Por tanto, es necesario considerar en este contexto, que una empresa no perdura más tiempo, si no posee un beneficio, por lo que es importante conservar un horizonte de capacidad con las demás empresas que presten servicios similares.

Por su parte Lamborda Castillo, L. (2005) plantea que la gestión operativa “es buscar la mejor manera de planificar, dirigir y controlar las tareas en una empresa para lograr los óptimos resultados esperados”. Dicha acción lo realiza el personal elegido por la gerencia para desarrollar, establecer y ejecutar la visión, metas y objetivos de la empresa, es procesar información que se integrará las dos variables correspondientes en la organización: desde el contexto interno hasta el externo.

1. Alcance y Funciones de la Gestión Operativa

Según Amoleto, E.J. La gestión operativa abarca cambios en el método de rol y funciones, lo cual tiene implicancia en asuntos como la designación de los funcionarios y directivos, por ello la gestión operacional incide directamente en el proceso de capacitación y actualización según el perfil profesional y el grado de formación pedagógica para estar acorde a los últimos cambios en la tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estrategias de los procesos.

Las principales funciones de la gestión operativa son:

a. Análisis de los servicios.

Se refiere a la relación que hay entre los servicios ofrecidos y los requerimientos de los usuarios y proveedores.

b. Análisis de los procesos.

Gestión de los procesos técnicos y administrativos de la organización y el estricto cumplimiento de leyes y normativas relacionadas con el proceso de producción y prestación de servicios.

c. *Revisión de los Modos de diseñar y dirigir.*

Enfoque importante basado en un proceso permanente de los procedimientos más eficaces para la ejecución de proyectos y la prestación de servicios, promoviendo en todo momento lograr los mejores resultados y la máxima productividad y rentabilidad con el propósito de optimizar al máximo los recursos económicos y materiales.

En consecuencia, la función principal de la gestión operacional, es la expansión de recursos y capacidades para obtener resultados concretos, toda vez que requiere objetivos acertados, capacidad de conseguir recursos y lograr implementar sistemas, procedimientos y personal para lograr las metas trazadas.

Según la visión estratégica de la gestión operacional, los funcionarios y directivos son los directos responsables del uso y manejo de los recursos del Estado, considerando la actuación que debe ser equitativo, creando organizaciones adaptables, flexibles, controlables y eficientes.

2. Incremento del valor de la Gestión Operativa

Desde el punto de vista de la gestión operativa, se puede incrementar significativamente el valor mediante:

- a. Conseguir el incremento de la cantidad y calidad de servicio que presta las actividades de control en relación a los recursos humanos, tecnológicos, financieros, etc.
- b. La minimización de los costos fijos y extraordinarios para los niveles actuales de producción y servicios.
- c. Lograr una mejor identificación de los requerimientos y una mejor respuesta a las aspiraciones y expectativas de los ciudadanos y usuarios.

- d. Ejecutar los planes y programas institucionales con imparcialidad.
- e. Ampliar los medios de recursos e innovación.

3. Gestión Operativa y Cumplimiento de Objetivos

De acuerdo a los estudios realizados por Esteban, M. (2005), señala los objetivos que persigue son:

- a. Reformar los métodos de gestión con el objetivo de obtener un resultado óptimo.
- b. Optimizar los servicios de calidad que ofrecen a los usuarios.
- c. Implementar instrucciones de supervisión e inspección de los procesos internos y de productos o servicios, de manera que proporcione la toma de decisiones.
- d. Promover la incorporación de nuevas tecnologías de la información y comunicación para optimizar la oferta de productos o servicios.

4. Importancia de la Gestión Operativa

La gestión operativa es significativa en una organización, porque son los procesos por los cuales se sitúa, empleando los recursos y esfuerzos para lograr un objetivo o resultados de la empresa, todas obtenidas por la secuencia de actividades y un tiempo requerido. Por ello, es importante disponer de buena tecnología que ayude a la empresa a que no muestren fallas técnicas y complementar la gestión de la labor con un software para alcanzar resultados óptimos y oportunos.

5. Para Restructurar las organizaciones con los lineamientos de Gestión Operativa innovadora, los directivos deben analizar cinco cuestiones principales:

Según Aguirre, (1997)

- a. Determinar los productos o servicios a brindar y de qué manera facilitarlos al usuario.

- b. Plantear las transacciones adecuadas para la obtención de buenos productos o servicios.
- c. Utilizar los sistemas administrativos institucionales, considerando la innovación, para incrementar la calidad de servicio que presta, la flexibilidad y la productividad de los métodos.
- d. Captar nuevos trabajadores para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- e. Definir el tipo, grado y ubicación de las innovaciones necesarias o útiles.

Por ello, es imprescindible determinar la misión y los objetivos de la organización en forma simple, clara y general; y desde allí debe existir una jerarquía de finalidades y metas de diferentes grados de abstracción, que ubiquen las actividades y procesos operativos hasta llegar a óptimos resultados expresados en productos o servicios.

Por ello, es considerable señalar que los objetivos en realidad son ventajas para la orientación interna y son útiles para el seguimiento y control externo de las organizaciones.

6. Aspectos que conviene tener en cuenta en la Gestión Operativa

Según García Cossio, Luis Alberto (2006). Se resaltan los más importantes a tener en cuenta en la gestión operativa:

- Es imposible diseñar un proceso sin saber que producto o servicio se quiere conseguir.
- Las transacciones frecuentes en la Administración Pública, acuerdan prestar servicios y asumir obligaciones permanentes, por ello el producto es flexible.
- Para aquellos funcionarios que se identifican con la cultura burocrática tradicional, los procesos suelen ser relevantes que los productos o servicios.

7. Sistemas administrativos que conducen y sitúan el logro de los objetivos.

Por su parte Aguirre, (1997), menciona que los sistemas administrativos incentivan y orientan la actividad de la organización, garantizan la realización de los objetivos y la prestación efectiva de los servicios operativos, entre los más importantes tenemos:

- a. Establecen la estructura administrativa, es decir, definen los grados y áreas de autoridad, las responsabilidades y las funciones.
- b. Acuerdan los procedimientos para la toma de decisión sobre temas de planificación estratégica.
- c. Precisan las tecnologías de la organización y dirección para la configuración de políticas, planes y programas.
- d. Gestionan el personal; es decir, inscriben, reclutan, seleccionan, evalúan y entrenan para recompensar y promocionan a los empleados.
- e. Definen los sistemas administrativos y gestión de la información, referente al empleo de los recursos, los niveles de actividad y los logros obtenidos.

8. Gestión Operativa: Clave del Éxito.

Según Cembranos, F., Montesinos, D.H. y Bustelo, M (1999) la gestión operativa "*es la clave del éxito*" y considera:

- a. Ser capaces de planear y seguir, de una forma operacional, programas y plan.
- b. Comprender las técnicas adecuadas para la gestión eficaz de programas y proyectos.
- c. Se debe aprovechar al máximo los recursos que provee la organización.

9. Resultados de la Gestión Operativa

Según Lamborda Castillo, L. (2005) “Es de vital importancia que todos los trabajadores deben ser informados sobre el resultado de la gestión operativa que realiza, ya que todos los trabajadores que integran y laboran en una entidad son los directos responsables del éxito o fracaso de la entidad”. Tal es así, que las reuniones para informar sobre los resultados constituyen una excelente oportunidad para demostrar y exponer la realidad del grupo de trabajadores para establecer compromisos de gestión que permitan asegurar los logros, en relación hacia dónde va direccionado la entidad si en caso mejoramos los indicadores de gestión. Por tanto, es fundamental contar con objetivos claros, precisos, cuantificados y tener establecidas las estrategias que dan el punto de llegada, las características del resultado que se espera.

10. Indicadores de la Segunda Variable

a. Planeamiento de Actividades

Se establece claramente el planeamiento y la planificación y programación de actividades para la programación de actividades y procesos, con el objetivo de lograr el cumplimiento de las funciones, metas y objetivos previstos en sus planes y programas de la entidad.

De acuerdo a los estudios realizados por los autores Rubio y Hernández (2003), señala para el buen entendimiento de la práctica de la auditoría de acatamiento se requiere considerar como punto importante la planificación de una auditoría sobre las tareas y actividades a cumplir en un determinado tiempo. Toda vez que la exigencia metodológica se inicia en una auditoría y para ello se debe establecer el proyecto del trabajo de auditoría que consistente

en el proceso de un plan global en función de los propósitos que se buscan, así como la naturaleza, el alcance, el detalle y el momento en que se debe llevar a cabo el proyecto cambian según la magnitud de la entidad a auditar, de la experiencia que posee el auditor, del conocimiento de la actividad que desarrolla, del entorno en que se desenvuelve y finalmente la calidad de los controles internos, considerando la designación de la entidad, área, sector o servicio a auditar, el estudio previo y preliminar y la programación operativa.

b. Calidad de Servicios

Representa, el nivel de satisfacción que recibe los clientes del servicio que presta la organización.

Según Anierte, N (2013) resalta la importancia en establecer la conexión que hay entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, cuyo interés surge mayormente en las municipalidades en el cual se evidencia los constantes problemas en la ejecución de las obras, porque no todas son concluidas, siempre hay obras inconclusas, mala calidad de materiales en la ejecución, los estudios no se encuentran de acuerdo a la necesidad de la población, y lo más resaltante es la deficiente atención a los usuarios de la Municipalidad; es por ello que las autoridades de la comuna edil, deben tomar en serio su trabajo hacia la población y priorizar como principal objetivo el brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción de los usuarios, toda vez que a diario se observa que muchos usuarios se sienten insatisfechos porque no existen obras de gran envergadura y de calidad; es por ello, que en nuestro país se aprecia a los ciudadanos quejándose de los malos servicios que reciben, que sus demandas no son satisfechas como ellos desean, y más que nada su preocupación es la incógnita ¿Dónde va a

parar los fondos que recauda la municipalidad por diversos conceptos?, que dichos sea de paso no existe rendición de cuentas; todo ello, se genera por que los alcaldes no consultan, ni programan los requerimientos de acorde a las demandas de los ciudadanos.

c. Evaluación de Estrategias de satisfacción

La definición de estrategia se encuentra referida a la organización de negocios que requiere una dirección de expansión, donde los propósitos, no solo satisfacen la necesidad, sino también indica que la organización requiere de normas adicionales a fin de tener un crecimiento ordenado y sobre todo beneficioso.

Por su parte Anierte, N. (2013) sostiene que es importante evaluar las estrategias de satisfacción de los usuarios, con la finalidad de obtener una buena calidad de servicio, que implica un sistema proyectado a los procesos construido desde el momento del requerimiento del cliente y hasta lograr satisfacer las necesidades acordes a lo planificado y más que nada sin variaciones del presupuesto asignado para la aplicación de las obras. Por ello, es importante evaluar las estrategias para considerar los requerimientos de manera que se puedan medir, así también las desviaciones durante el proceso de prestación de servicios pueden evitarse mediante los procesos de mejoras o rediseños. Pues en realidad, se busca la excelencia en todos los procesos de gestión, en las operaciones y en los procesos administrativos, y hasta llegar a satisfacer la demanda de los usuarios que es la población en general, a fin de medir el nivel de cumplimiento por parte de la municipalidad, en relación a las expectativas que ellos esperan.

2.2.3 ANTECEDENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA.

1. Aspectos Generales

a. Diagnóstico de la Municipalidad.

La Municipalidad, es una organización del Sector Público, se rige por la Constitución Política del Estado, enmarcada en la Ley N° 27972-Ley Orgánica de las Municipalidades y otros aspectos normativas de gestión, que representa al gobierno local, con fines y objetivos orientados a la promoción del desarrollo local, económico, administrativo, políticas integrales para actuar con ética y transparencia en el uso de los recursos que administra.

Como Órgano de Gobierno Local cuenta con dos instancias; una de Gobierno y otra Ejecutiva. La instancia de Gobierno está conformada por el Concejo Municipal, quien es el encargado de la emisión de las normas legales y realizar la fiscalización de la gestión municipal; la instancia ejecutiva está conformada por la Alcaldía, encargada de dar cumplimiento a las disposiciones del gobierno local.

- *El Concejo Municipal provincial.*

Conformado por el Alcalde y el número de regidores que establece la Ley de las Elecciones Municipales.

Este concejo municipal ejerce funciones normativas y fiscalizadoras; tales como:

1. Función de Gestión
2. Función de Fiscalización
3. Función de Participación Ciudadana.

- *La Alcaldía,*

Es el órgano ejecutivo del gobierno local, que está liderado por el Alcalde, como representante legal y su máxima autoridad administrativa. Por ello, el marco legal de la municipalidad concentra diferentes atribuciones en el alcalde cediendo un poder muy fuerte frente al Concejo Municipal. Entre otros aspectos, le otorga la facultad de presidir el concejo Municipal y tener voto dirimente. Sin embargo, es necesario recordar que el Alcalde; En tal sentido, el Alcalde tiene la facultad y obligación de identificar los problemas del territorio e impulsar su desarrollo y crecimiento estratégico; así también, identificar los propósitos a alcanzar dentro de su periodo de gobierno.

b. Entorno Geográfico Local

Ica se encuentra en la región Costa, zona centro del departamento de Ica, tiene los límites siguientes:

Por el norte: Con la provincia de Pisco

Por el este: Con la provincia de Huaytará (Huancavelica y Palpa)

Por el sur: Con la provincia de Nazca

Por el oeste: Con el Océano Pacífico

c. Principales Tendencias en el Ámbito Local

Son las siguientes:

- a. Progreso económico sostenible de la provincia de Ica, mediante la promoción de la inversión pública y privada.
- b. Aumento de la actividad turística
- c. Aumento de la actividad vitivinícola.
- d. Uso del gas de Camisea.

- e. Crecimiento de la minería.
- f. Integración al mercado sudamericano.
- g. Crecimiento desordenado del territorio.
- h. Incremento de la inversión privada nacional y extranjera.
- i. Crecimiento de empleo y persistentes niveles altos de empleo vulnerable y pobreza laboral en la región.
- j. Incremento de actividades comerciales, industriales y de servicios.

2. Organización Municipal

La Ley Orgánica de Municipalidades, lo conceptualiza una entidad pública del Estado, tiene personería jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, ya que puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuya a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad.

3. Misión

“Es la de promover el desarrollo humano sostenible en la provincia, sustentada en una organización moderna, concertadora y participativa, con recursos humanos calificados en base al planeamiento de actividades para implementar, ejecutar proyectos integrales y prestar servicios públicos con calidad y calidez que generen mejores condiciones de vida de la población”.

4. Visión

“La Municipalidad provincial de Ica es la institución que lidera el desarrollo humano sostenible en su territorio con la prestación de servicios públicos oportunos de calidad y calidez, sustentada en una gestión administrativa moderna identificada por su profesionalismo, honestidad,

responsabilidad, proactividad, creatividad, innovación y compromiso con la mejora de la calidad de vida de la población iqueña”.

5. Valores Empresariales

Los Valores de la Municipalidad Provincial de Ica, son: Responsabilidad, Proactividad, Creatividad, innovación Profesionalismo, honestidad y obligación institucional.

6. Base Legal

- Constitución Política del Perú 1993.
- Ley N° 27680, Ley de Reforma Constitucional de la descentralización.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo.
- Ley N° 28411, Ley General del Sistema General de Presupuesto.
- Ley N° 28522, Ley de creación del CEPLAN.
- Ley N° 29626, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011.
- Ley N° 27293, Ley del Sistema nacional de Inversión Pública.

7. Análisis Institucional

a. Naturaleza.

La Municipalidad Provincial de Ica, es un Órgano de Gobierno Local que emana de la voluntad popular conforme a la Ley Electoral correspondiente. Tiene Personería Jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, con autonomía económica y administrativa en los asuntos municipales de su competencia, aplicando

normas y políticas que de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público Nacional.

b. Fines

La Municipalidad de Ica representa al vecindario, promueve la adecuada prestación de servicios públicos locales, fomenta el bienestar de los vecinos y el avance integral y armónico del vecindario de su jurisdicción. Por tanto, sus fines son:

- Promover, fomentar y conducir el desarrollo socio-económico de la Provincia sobre la base de un Plan de Desarrollo local concertado y una adecuada planificación y priorización de sus metas y objetivos específicos.
- Fomentar el bienestar de los ciudadanos de la Provincia, proporcionando servicios públicos locales que satisfagan sus necesidades vitales de desarrollo, de vivienda, salubridad, abastecimiento, seguridad, cultura, recreación, transporte y comunicaciones.
- Asegurar la representación política y organizacional de los vecinos en el Gobierno Local, mediante programas de participación comunal y el Ejercicio del derecho de petición.

c. Competencias

- Aprobar su organización interna y su presupuesto institucional conforme a la Ley de Gestión Presupuestaria del Estado y las Leyes Anuales de Presupuesto. Municipalidad Provincial de Ica Plan Estratégico Institucional 2015 – 2018.

- Planificar y promover el desarrollo urbano y rural de su circunscripción, y ejecutar los planes correspondientes.
- Normar la zonificación, urbanismo, acondicionamiento territorial y asentamientos humanos.
- Gestionar y administrar los servicios públicos locales para satisfacer las necesidades colectivas de carácter provincial.
- Formular y aprobar el plan de desarrollo local concertado con su comunidad.

8. Ámbito de Área de Estudio.

Subgerencia de Obras de La Municipalidad Provincial de Ica.

Desarrolla acciones de control de proceso urbano, obras, infraestructura y censo, asentamientos humanos, encargado de dirigir las acciones de elaboración de estudios, expedientes técnicos de proyectos municipales y ejecución de Obras.

Jerárquicamente depende de la Gerencia de Desarrollo Urbano.

a. Funciones de la Subgerencia de Obras Públicas:

De acuerdo al art. 325° del Manual de Organización y Funciones-MOF, las funciones Generales de la Sub Gerencia de Obras Públicas, son:

- Planificar la ejecución de obras por parte - Municipalidad Provincial de Ica.
- Ejecutar e inspeccionar las obras planificadas por la Municipalidad, bajo la modalidad de administración directa.
- Proponer la conformación de los Comités de Recepción de Obras.
- Emitir opinión técnica para el otorgamiento de adelantos y pago de valorizaciones durante la ejecución de obras públicas.

- Formular expedientes técnicos para la ejecución de obras.
- Ejecutar la operación y mantenimiento de las obras.
- Efectuar evaluaciones post ejecución de las obras públicas.
- Proponer la contratación de servicios de consultoría de obra para la elaboración de expedientes técnicos y supervisión de obras.
- Controlar el cumplimiento de los contratos de ejecución de obras, emitiendo opinión técnica y cálculo de penalidades por mora u otras, a que se hacen merecedores los contratistas.
- Emitir Informe oportuno a la Gerencia de Desarrollo Urbano, sobre el cumplimiento e incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de ejecución de obras, en especial lo relacionado con el cronograma de ejecución de obra.
- Proponer ante la Gerencia de Desarrollo Urbano, profesionales que cumplirán funciones de inspectores de obra.
- Emitir informe técnico, en casos de impugnación de los actos dictados, durante el desarrollo de procesos de selección para la contratación de obras.
- Formular, normas o directivas que coadyuven al cabal cumplimiento de las funciones encomendadas.
- Formular el Plan Operativo Institucional de la Subgerencia de Obras Públicas e informar trimestralmente a la Gerencia de Estimación, Planificación y Racionalización, sobre los avances en la ejecución de las Actividades y/o Tareas programadas.

- Implementar procesos de estimación, prevención, reducción de riesgo, reconstrucción, preparación, respuesta y rehabilitación, transversalmente en el ámbito de sus funciones.
- Realizar control previo y concurrente a las operaciones, actividades y tareas asignadas.
- Otras funciones que le asigne la Gerencia de Desarrollo Urbano.

b. Ejecución de Obras Públicas

De acuerdo a Stephen, R. (2010). *“Es la construcción, reconstrucción, remodelación, demolición, renovación y habilitación de bienes inmuebles, como: Edificaciones, estructuras, excavaciones, perforaciones, carreteras, puentes, etc”*. Entre los lineamientos de política, tenemos:

- a. Priorizar la idea del proyecto. En el presupuesto interactivo se debe priorizar la manera como debe ser solucionada un requerimiento.
- b. Introducir el proyecto en el Presupuesto institucional de Apertura-PIA, para poder incorporar las ideas y perfiles de proyectos prevaleciendo el presupuesto interactivo.
- c. Elaboración de un proyecto de inversión pública y expediente técnico.
- d. Definir la modalidad de ejecución de la obra.
- e. Ejecución de la obra.
- f. Entrega de la obra
- g. Liquidación del contrato de la obra

c. Obras Públicas

Según el OSCE (2013). Tiene su origen en el requerimiento del Estado de suministrar la infraestructura básica para mantener o mejorar el nivel de vida de la población, siendo así uno de sus principales roles que se priorizó es aumentar el bienestar y estabilidad social que contribuyen de forma decisiva a la competitividad, ya que toda infraestructura pública, es un factor clave en la economía de cualquier región.

d. Las obras públicas: un proceso de gestión en los gobiernos locales

En las municipalidades se pueden identificar y analizar diversas actividades que derivan de sus funciones sustantivas y adicionales, los cuales están secuencialmente ordenados, por lo que deben ser considerados procesos institucionales o de gestión.

e. La eficiencia en la ejecución de obras públicas

En los gobiernos locales se identifican problemas frecuentes sobre aumentos injustificados de los plazos de ejecución y de los presupuestos de obra, por causa por causa de: mala planificación en la fase de estudios de varios factores; preparación del expediente técnico o por una mala gestión en la realización. Esta problemática origina inestabilidad que afecta la viabilidad de las inversiones públicas, por desperdiciar los recursos económicos, produciendo gasto que incrementa el costo de ejecución. Así como, incremento de recursos financieros en una determinada obra, que obliga a retrasos, aplazamientos o cancelación de diversas obras, y en otros casos se han constatado la existencia de obras inconclusas o abandonadas por los sobrecostos y por falta de recursos económicos.

Entre los principales problemas que se identifican son:

- Deficiencias en el estudio de ingeniería realizados en la etapa de diseño, por inadecuada información sobre el proyecto y por desconocer las normas o condiciones climatológicas de la zona donde se realiza la obra.
- Inadecuado presupuesto de la obra que limita conocer detalladamente y precisión las cantidades y características de los insumos y el precio de mercado, sobrevalorando los costos de las obras.
- Reformar en los diseños de ingeniería y en presupuestos iniciales, aumentado adicionales cuando la obra se desarrolla.
- Selección de empresas constructoras que no cuentan con las funciones básicas que no cuentan con la capacidad técnica y financiera, ni respaldo económico para cumplir con las obligaciones contractuales, por inadecuados factores de evaluación que se aplica en el proceso de selección.
- Incremento en el tiempo de plazos de ejecución por aplazamiento injustificado de la empresa contratista, sin que se aplican las penalidades por mora en la ejecución de la obra.
- Inadecuada supervisión de obra, por parte de los supervisores designados para verificar las obras, por incumplimiento de las empresas consultoras contratadas de manera deficiente.
- Gestiones administrativas relacionadas con licencias de funcionamiento, aprobaciones, saneamientos de terrenos y autorizaciones ante ante otras entidades del Estado.

f. Proceso de ejecución de obras públicas

Para poder comprender y conocer el proceso de ejecución de una obra, es importante analizar el ciclo del gasto público en todas las fases que involucra las fases que se realizara en la entidad municipal, desde el planeamiento hasta que se concreta la ejecución y obtener un producto o infraestructura. Por tanto, la iniciativa para ejecutar la obra nace de un requerimiento efectuado por la ciudadanía que su deseo es optimizar una situación actual y la forma de solucionar un problema existente. Como se aprecia la figura.

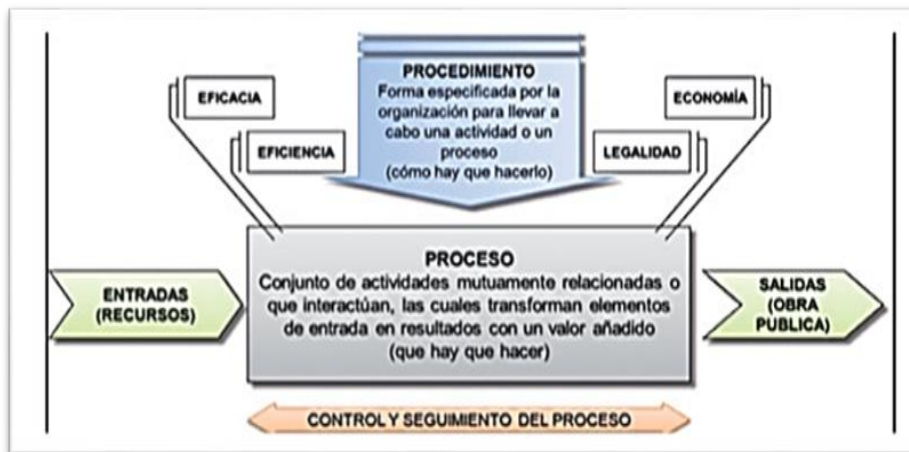


Figura N° 1. Proceso de Ejecucion de Obras Públicas

Fuente: OSCE. (2012). Elaboración propia

g. Modalidades de ejecución de obras

La normativa establece dos formas y son:

1. Por Administración Directa y/o por Convenio

✓ *Por Administración Directa.*

Se realiza cuando la entidad trabaja con su personal, sus propios recursos y equipos, incluyendo los aspectos financieros y

técnicos básicos. Está descrito por las normas del Presupuesto general de la República y de la Contraloría General, que dispone:

- a. Las entidades que programen ejecutar las obras por esta modalidad deben tener: la asignación del presupuesto, personal técnico y administrativo, y los equipos básicos.
- b. El requisito primordial es contar con el expediente técnico de la obra, que debe estar aprobado por el nivel competente.
- c. La organización demostrará que el costo de la obra a efectuarse por administración directa es igual o menor al presupuesto base.

✓ **Por Convenio.** Se realiza cuando el proyecto se desarrolla bajo un compromiso formalizado en convenios que normalmente se realizan con entidades públicas. Se realiza cuando una entidad no cuenta con las capacidades técnicas básicas para ejecutar una obra y encarga a otra empresa distinta para que se haga cargo de ejecutar. Esto mayormente se da en los Gobiernos Locales y Regionales a fin de favorecer a la población, los convenios son formalizados mediante Acuerdo de Concejo y Regidores y su contenido debe considerar:

- Antecedentes
- Finalidad del convenio
- Marco normativo
- Deberes y Responsabilidades de cada una de las partes
- Plazos establecidos que dura el convenio

2. Por Licitación Pública (Contrata).

Se realiza cuando a través del OSCE. (2012), se convoca a licitaciones públicas, de acuerdo al valor referencial de la obra. Para

ello, la entidad deberá contar con un supervisor de obra que es parte de la entidad.

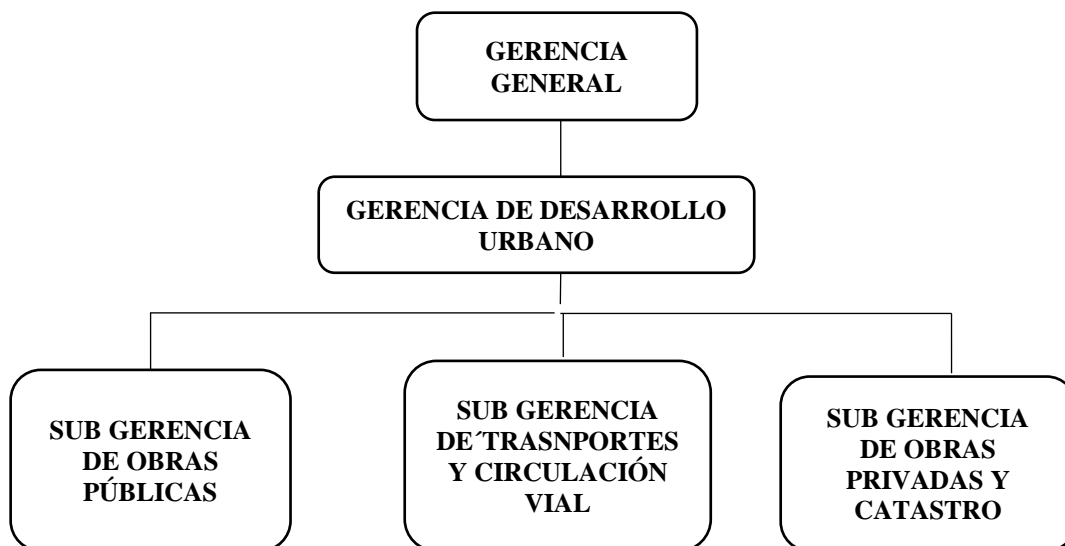


Gráfico 1. Organigrama estructural de la municipalidad provincial de Ica

Fuente: Elaboración propia de la Autora.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

2.3.1 Auditoría de Cumplimiento

Constituye evaluar las operaciones financieras, administrativas, económicas de una entidad, con establecer que se han realizado conforme a las normas legales, disposiciones y procedimientos que le son aplicables.

Clasificación de la auditoría. Cuando se habla de auditoría, se ha pensado en una auditoría contable financiera; sin embargo es importante resaltar el campo a que se refiere porque puede efectuarse diferentes tipos de auditoría.

Auditoría. Es el conjunto de actividades que realiza el profesional contable con la finalidad de detectar posibles faltas y deficiencias por la mala práctica del control interno, con el fin de proponer recomendaciones.

Auditoría Externa. Es el examen crítico, sistemático de los documentos proporcionados por la entidad, cuya finalidad es informar el resultado de la auditoría que concluirá con la emisión del dictamen del auditor que plasmará en dicho informe.

Auditoría Interna. Es el examen crítico, sistemático y detallado que realiza un auditor de la entidad, que trabaja permanentemente en la entidad, cuya función es verificar las actividades y procesos con el propósito de emitir un informe respecto al resultado de la evaluación.

Control posterior. Se denomina a los servicios de control efectuado por el Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, con el propósito de comprobar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones desarrolladas por la entidad auditada, y que a su vez se hayan cumplido con la normativa vigente.

Técnicas de auditoría. Son métodos prácticos de investigación que utiliza el auditor para obtener la evidencia que sustente el informe, puede ser técnica física, testimonial, documental y analítica.

Normas. Son reglas y principios que se dictan con la finalidad de cumplir estrictamente, a fin de evitar errores; las normas son reglas, disposiciones o reglamentaciones dispuestas por los órganos competentes.

Procedimiento. Son técnicas de auditoría que utiliza el auditor en el desarrollo de la auditoría, y está relacionado a las técnicas, porque el procedimiento no puede trabajar sin las técnicas, es decir es el complemento.

Técnicas de procedimientos. Son métodos básicos de investigación que utiliza el auditor en el proceso de la auditoría, es decir es la prueba que aplica para poder detectar las deficiencias.

Control de operaciones. Es el método que se aplica para poder evaluar las operaciones que realiza la entidad, por ello es necesario saber el desempeño de los trabajadores frente a sus funciones que desarrolla, esto significa una comparación del rendimiento con el desempeño.

Plan de actividades. El plan de actividades es un conjunto de actividades de planeación, es decir de prever que es lo que se va hacer durante y después de la auditoría, de ahí se plasmará en el plan de auditoría y se incluirá el programa de trabajo, a fin lograr las funciones y metas.

Instrumentos de fiscalización. Los instrumentos de fiscalización, es un conjunto de tareas, acciones y medidas del Sistema, tendientes a garantizar la transparencia en la gestión pública.

Planeamiento de la auditoría. Es la fase de la auditoría en el cual se conforman todos los elementos para llevar a cabo la auditoría. En esta se enmarca la pauta de la auditoría y se establece la base sobre el cual se ejecutará la auditoría.

Ejecución. Etapa en la cual el auditor desarrolla el trabajo de campo, es decir se dedica a la evaluación y análisis de los documentos proporcionados por la empresa, a fin de obtener la evidencia que sustente el informe final.

Informe. Resultado final de toda el desarrollo de la auditoría, en el cual el auditor emite la opinión ante la alta dirección, en el cual expone las observaciones, conclusiones y propone sus recomendaciones para la toma de decisiones.

Sistema de control interno. Es la estructuración, ordenamiento y establecimiento de funciones y actividades permanentes de comprobación interna, a cargo de diversos directivos, funcionarios y trabajadores incorporados en los procesos.

Estructura del control interno. Conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer la seguridad razonable para el logro de los objetivos del Control Interno.

2.3.2 Gestión Operativa

Es una forma de dirigir una empresa, utilizando estrategias, métodos de gestión, para poder evaluar como es el desempeño de los trabajadores de una organización, si se está cumpliendo la eficiencia, eficacia en las operaciones, con el fin de conseguir se cumplan los objetivos previstos en sus planes y programas institucionales que permitirá mejorar la gestión operativa en cuanto a sus visión y misión.

Gestión. Actividades coordinadas para direccionar y controlar una empresa y hace referencia la consecuencia de administrar o gestionar algo.

Procesos. La acción de avanzar, seguir la secuencia del tiempo y desarrollar las actividades en el transcurrir del tiempo, en base a un plan de actividades y con fines específicos.

Nivel de organización. Es el nivel de referencia de cómo está organizada la entidad, si cuenta con la estructura organiza, los manuales, sus políticas y directivas internas para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Gestionar. Es desarrollar las acciones con diligencias con la finalidad de conseguir un propósito que optimizara la gestión administrativa y para ello es necesario la integración de los directivos que solicitan un buen servicio.

Riesgo. Toda entidad está expuesto a riesgos, por ello el auditor debe saber identificar, capturar, analizar la causa y el efecto para que finalmente acepte el riesgo y poder mitigar el riesgo que puede limitar el logro de los objetivos.

Organización. Es el proceso de conducir adecuadamente las actividades y procesos en una organización, por tanto si uno organiza de manera planificada, obtendrá buenos resultados en la gestión, pero si no es así la empresa puede colapsar y hasta quebrar.

Operativa. Se entiende por operativa a las actividades y procesos que funciona correctamente y brinda los resultados esperados.

Políticas. Son reglas, directivas internas que sirve de guía para poder encaminar las acciones que desarrolla una entidad, por eso toda entidad debe desarrollar sus actividades enmarcados en sus políticas.

Normas. Son reglas y principios que se dictan con la finalidad de cumplir estrictamente, a fin de evitar errores. En este sentido, las normas son reglas establecidas para el manejo de las actividades y cumplir con las normas.

Eficacia. Es cumplimiento de objetivos y metas previstas en los planes y programas, en base a sus actividades una organización se puede desarrollar eficazmente.

Eficiencia. Es la capacidad de poder lograr su objetivo, pero con los recursos adecuados en el tiempo posible, por ello se define como medida que permite utilizar los recursos de manera eficiente para la obtención de los resultados apropiados.

Transparencia. Actuar con honestidad, con ética en el desarrollo de las actividades que realiza una determinada entidad.

Efectividad. Se refiere a la capacidad de poder desarrollar sus actividades y procesos con la efectividad que caracteriza la capacidad y habilidad de los trabajadores las acciones básicas programadas con la efectividad y en merito a las normas interna para el logro de metas y objetivos previstos.

Economía. Constituye el manejo adecuado de los recursos financieros respetando la economía y la racionalización de los mismos.

Establecimiento de objetivos. Establece niveles de cumplimiento de algún fin estratégico, constituyendo con ellos una base para los objetivos operantes, de reporte y cumplimiento.

Planeación. Es anticiparse a los hechos que se va realizar, si no hay una planeación no será efectivo el trabajo, asimismo la norma señala que la planificación debe estar sujeto a supervisión que llevara a lograr los objetivos.

Objetivos. El fin que se propone en un tiempo establecido a que se quiere llegar, que se espera como producto de desempeñar funciones que se cuantifica y se trabaja en base a los plazos establecido para lograr un fin específico.

Meta. Se define como un objetivo que hay plazos establecidos y fines específicos que se logra en base al desarrollo de actividades y acciones previstas en un plan de trabajo de acuerdo a las previsiones establecidas.

Políticas. Son normas, reglas, guías que se tiene que acatar para un buen desempeño de sus actividades y más que nada para lograr una meta.

Procedimientos. Esta referida al conjunto de actos, acciones que permiten llevar a cabo los procesos, a su vez cada proceso contiene sus procedimientos o técnica.

Logro de objetivos. Es la expresión clara y precisa de la situación alcanzada en una actividad específica para solucionar un problema. Es decir, refleja el fin de una acción o actividad programada en sus planes.

Resultados de Gestión. Constituyen una excelente oportunidad para demostrar y exponer la realidad del desempeño de los trabajadores que permiten establecer compromisos de gestión para asegurar el logro en relación hacia dónde va la Empresa.

El Presupuesto. Es la herramienta primordial en toda entidad para poder ejecutar las obras programas en favor de la sociedad, la misma que esta descrita en el plan operativo institucional.

Control. Se denomina a la supervisión y monitoreo que debe priorizar los directivos de la empresa, para verificar el cumplimiento de las actividades asignadas.

Procesos. Constituye el conjunto de acciones derivadas de diversas actividades que cumplir en base a los manuales de funciones y responsabilidades que debe cumplir un trabajador en la empresa que contrato sus servicios.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La auditoría de cumplimiento influye favorablemente en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017.

2.4.2 Hipótesis Específicas

1. La evaluación de los riesgos de control influye directamente en el planeamiento de actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.
2. El control de operaciones influye significativamente en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.
3. Las herramientas de control influyen favorablemente en la evaluación de la estrategia de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.

2.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1 Variable Independiente

X. AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

Dimensiones e Indicadores

- Evaluación de Riesgos de Control X1
 - Gestión de riesgos
- Control de Operaciones X2.
 - Técnicas de control
- Herramientas de control X3.
 - Sistemas de información

2.5.2 Variable Dependiente

Y. GESTIÓN OPERATIVA

Dimensiones e Indicadores

- Planeamiento de actividades. Y1
 - Prever el plan de acción
- Calidad de servicios Y2
 - Satisfacción del cliente
- Evaluación de estrategias Y3
 - Verificación de resultados

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables están relacionadas con la determinación de las dimensiones, los indicadores y los índices de las variables en estudio.

Tabla 1
Operacionalización de Variables

Objetivo General.

Determinar cómo influye la auditoría de cumplimiento en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017.

Objetivos específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
✓ Indagar de qué modo la evaluación de los riesgos de control influye en el planeamiento de actividades de la Subgerencia de Obras de obras de la Municipalidad Provincial de Ica.	Variable X Auditoría de Cumplimiento	Es la evaluación y revisión de los documentos procesados por una entidad para obtener la muestra selectiva y detectar las posibles deficiencias en los procesos y actividades que desarrolla la entidad en cuanto al manejo de recursos, todo ello por falta de un adecuado control interno, que deben aplicar los funcionarios y directivos de la entidad a fin de mejorar la gestión operativa.	Evaluación de riesgos de control	Gestión de riesgos	1, 2, 3
			Control de operaciones	Técnicas de control	4, 5
			Herramienta de control	Sistemas de información	6, 7, 8
✓ Establecer de qué modo el control de operaciones influye en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.	Variable Y Gestión Operativa.	Es un modelo de gestionar que está constituido por un conjunto de actividades programadas estratégicamente con la finalidad de optimizar la gestión y aumentar la capacidad de logro de objetivos operativos.	Planeamiento de actividades	Prever el plan de acción	9, 10
Calidad de servicios			Satisfacción del cliente	11, 12, 13	
Evaluación de estrategias			Verificación de resultados	14, 15, 16, 17, 18	
✓ Determinar en qué modo las herramientas de control influye en la evaluación de la estrategia de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.					

Fuente. Elaboración propia de la autora.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a Ccanto, M. (2010) refiere que el método sistemático de toda investigación es el método científico definida como ciencia a su vez es el conjunto de pensamientos universales, necesarios y que en función de esto surgen algunas cualidades importantes en el desarrollo del estudio a investigar.

En el desarrollo de la investigación se utilizó el método científico, estadístico, analítico, inductivo y deductivo, en ello se describe las variables Auditoria de Acatamiento y su influencia en la mejora de la gestión Operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene las condiciones básicas de ser considerado “investigación aplicada” y de acuerdo a la naturaleza del estudio reúne las condiciones para ser considerada una investigación descriptiva; toda vez que son prácticos ya que se basa en leyes, normas, manuales de procedimientos.

Hernández, Fernández y Baptista (2011) señalan que “las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner en manifiesto la estructura de los fenómenos estudiados”.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al propósito de la investigación se centra en el nivel Descriptivo-Explicativo; por cuanto se busca determinar la importancia y la necesidad de la realización de la auditoría de cumplimiento para promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en los productos y servicios que ofrece. Según señala Supo, J. (2014).

Fernández, Hernández y Baptista (2010). Sostiene que el nivel descriptivo tiene como objeto central la relación de interdependencia entre las variables en una población definida o en una muestra de una población.

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación es no experimental, toda vez que el trabajo se realizó sin manipular las variables; porque el tipo de estudio está enfocado en las dos variables.

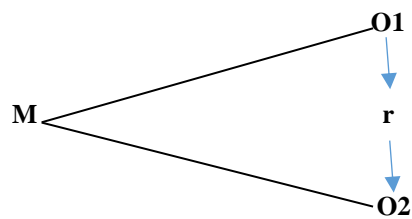
Por tanto, se recolectó los datos a través de la técnica y luego se procedió a procesar la información y establecer las conclusiones que permitirán aceptar o rechazar las hipótesis del estudio. Sánchez y Reyes. (2009).

1. Diseño metodológico

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, según Sánchez y Reyes (2009).

2. El esquema

Es el siguiente:



Donde:

M : Representa la muestra del estudio

O1 : Auditoría de Cumplimiento

O2 : Gestión Operativa

r : Representa posibles correlaciones existentes entre las variables.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010) designa a la población como es el total del fenómeno estudiado que posee una característica en común.

La población objeto de estudio está representada por 46 trabajadores entre funcionarios y servidores de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.

3.5.2. Muestra

Deza y Muñoz (2012), sostienen que la muestra se selecciona empleando procedimientos aleatorios o por azar simple, llamado también razonado u opinado.

La muestra óptima resulta 33. Para que la muestra sea representativa esta se distribuyó de manera proporcional, tal como se aprecia en el cuadro.

Tabla 2
Población y Muestra

Personal Administrativo Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017.	Población	Damas	Varones	Tamaño óptimo de la muestra
Personal Administrativos Nombrados	32	10	14	24
Personal Administrativos Contratados	14	3	6	9
Total:	46	13	20	33

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ica.

Para determinar el tamaño óptimo de la muestra se ha utilizado el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones utilizando la fórmula.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

p: Proporción de trabajadores administrativos de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, que señalan la auditoria de cumplimiento y la gestión operativa (Se asume P = 0.5)

q: Proporción de trabajadores de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica que señalan que no existe un mejoramiento en la gestión operativa en la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica (Se asume Q = 0.5)

e: Margen de error 5%

N: Población

n: Tamaño óptimo de muestra.

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 95% y 9% como margen de error n óptima será:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (46)}{(0.06)^2 (46-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 33.$$

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica fue de recopilación bibliográfica y estadística, mediante la encuesta. Deza y Muñoz (2012) señalan, que la técnica es un proceso cognitivo de carácter intencional, definido como el empleo sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos requeridos para resolver un problema de investigación.

Los datos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación es la *encuesta* plasmada en 33 personas entre funcionarios y servidores de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.

3.6.2. Instrumento de Recolección de Datos

En la presente investigación se aplicó el *cuestionario* de 18 preguntas a los que conforman la muestra, relacionadas a las variables de estudio, para obtener datos y someter a la prueba estadística.

Deza y Muñoz (2012) menciona que 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 los problemas de investigación, porque en realidad es una conversación entre el entrevistador y el entrevistado donde la conversación fluye en torno al problema de estudio con un propósito profesional.

3.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Procedimientos de Contrastación de Hipótesis

Según Barrientos, A. (2010) en la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba chi cuadrado, según los siguientes pasos:

- a. Formular la hipótesis nula.
- b. Formular la hipótesis alternante.
- c. Fijar el nivel de significancia

(α), $5\% \leq \alpha \leq 10$, y está asociada al valor de la tabla Chi-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), específicamente el valor de la distribución es X^2_t $(k-1)$, $(r-1)$ gl. y se ubica en la tabla Chi-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo, tal como indica el gráfico; si X^2_c es $\geq X^2_t$ se rechazará la hipótesis nula.

- d. Calcular la prueba estadística con la formula siguiente:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

Dónde:

Oi = Valor observado.

ei = Valor esperado.

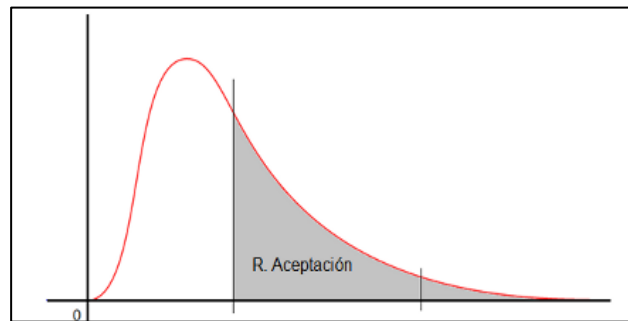
X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan (encuestados) y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla chi cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alterna e indicados en el paso 3.

X^2_t = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrado.

K = Filas, r = Columnas, gl = Grados de libertad.

Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.



Punto Crítico

3.7.2. Confiabilidad y validez del instrumento

La confiabilidad y la validez del instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide y aquello que pretende medir y la fiabilidad de la consistencia del instrumento constituido en un cuestionario de 18 preguntas que permitieron establecer la situación actual y alterna en base a las dos variables que se aplicó a una muestra de 33 personas.

- 1ra.variable X = Auditoria de Cumplimiento.
- 2da. Variable Y= Gestión Operativa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

4.1.1. Técnicas para el procesamiento de datos

Las técnicas que se utilizaron en el procesamiento de datos son:

- 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.
- Se conciliaron los datos estadísticos que fueron procesados.

4.1.2. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de los datos de investigación se procedió a la elaboración de las encuestas en base a las dos variables de estudio: V1, V2. Luego de obtener los datos de investigación se procedió a la tabulación en el software SPSS y se procesó a fin de obtener los resultados descriptivos y proceder a la contrastación de las hipótesis con el estadístico inferencial chi cuadrado.

4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRAFICOS, FIGURA

4.2.1 Presentación de los Resultados

Para presentar los resultados de la investigación se tabuló la encuesta en el respectivo programa.

1. ¿En la Municipalidad Provincial de Ica, se han dispuesto la ejecución de una auditoría de cumplimiento, con la finalidad de verificar las deficiencias incurridas en los procesos y actividades que desarrolla la gestión operativa de la Subgerencia de Obras?

Tabla 3
Ejecución de una auditoria de cumplimiento

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Siempre	8	24.24	24.24
	A veces	5	15.15	39.39
	Nunca	20	60.61	100,0
	Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

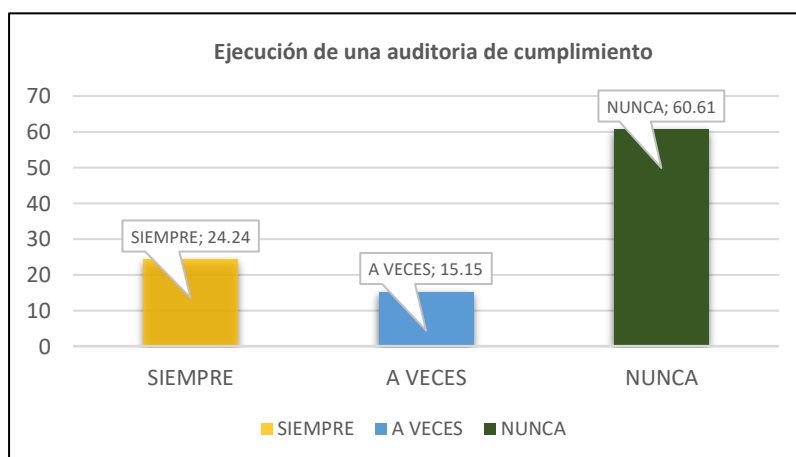


Gráfico 2. Ejecución de una auditoria de cumplimiento

Elaboración: Propia de la autora.

Interpretación: La tabla 3 y gráfico 2, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 60.61% de la población encuestada respondieron que nunca se ha dispuesto la realización de una auditoria de cumplimiento; mientras que el 24.24% manifestaron lo contrario; y el 15.15% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Ica, nunca han dispuesto la ejecución de una auditoria de cumplimiento, con el fin de verificar las deficiencias incurridas en los procesos y actividades que desarrolla la gestión operativa de la Subgerencia de Obras.

2. ¿Considera Usted, que las Actividades de evaluación de riesgos de control son importantes, que incide favorablemente en la gestión operativa del Municipio Provincial de Ica?

Tabla 4
Evaluación de riesgos de control

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Siempre	19	57.58	57.58
	A veces	4	12.12	69.70
	Nunca	10	30.30	100,0
	Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

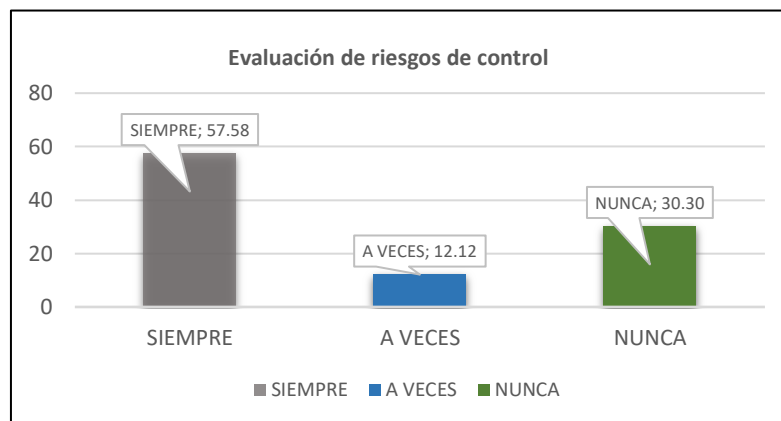


Gráfico 3. Evaluación de riesgos de control

Elaboración: Propia de la autora.

Interpretación: La tabla 4 y gráfico 3, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 57.58% de la población encuestada respondieron que es importante las actividades de evaluación de riesgos; mientras que el 30.30% manifestaron lo contrario; y el 12.12% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que las Actividades de evaluación de riesgos de control son importantes, que incide favorablemente en la gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Ica.

3. ¿Los funcionarios de la subgerencia de Obras de la Municipalidad provincial de Ica, como producto de la evaluación y control llevan a cabo la gestión de riesgos?

Tabla 5
Gestión de riesgos

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Siempre	3	9.09	9.09
	A veces	5	15.15	24.24
	Nunca	25	75.76	100,0
	Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

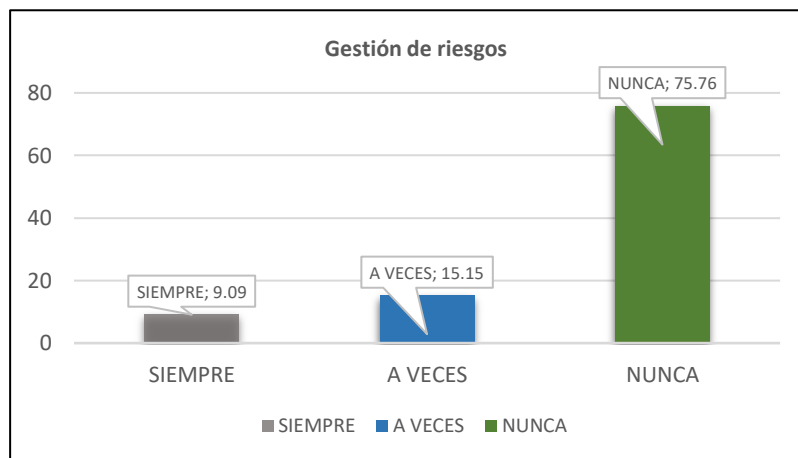


Gráfico 4. Gestión de riesgos

Elaboración: Propia de la autora.

Interpretación: La tabla 5 y gráfico 4, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 75.76% de la población encuestada respondieron que no se lleva a cabo la gestión de riesgos; mientras que el 9.09% manifestaron siempre; y el 15.15% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los empleados de la subgerencia de Obras del Municipio provincial de Ica, no llevan a cabo la gestión de riesgos como producto de la evaluación y control.

4. ¿Considera usted que el continuo control de operaciones influye de manera favorable en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica?

Tabla 6
Control de operaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	18	54.54	54.54
A veces	2	6.06	60.60
Nunca	13	39.40	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

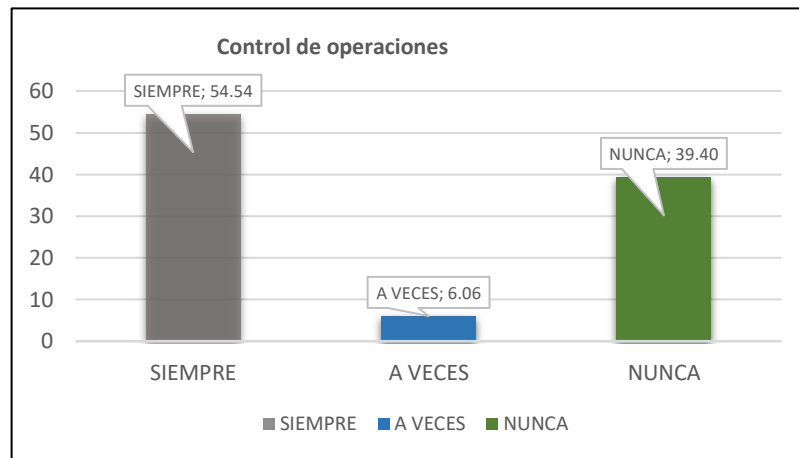


Gráfico 5. Control de Operaciones

Elaboración: Propia de la autora.

Interpretación: La tabla 6 y gráfico 5, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 54.54% de la población encuestada respondieron que el control de operaciones incide en la gestión; mientras que el 39.40% manifestaron lo contrario; y el 6.06% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que el continuo control de operaciones incide de manera favorable en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.

5. ¿Los funcionarios y servidores del Municipio Provincial de Ica, aplican las técnicas y procedimientos de control, que influye en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras?

Tabla 7.
Técnicas de control

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Siempre	4	12.12	12.12
	A veces	3	9.09	21.21
	Nunca	26	78.79	100.00
	Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

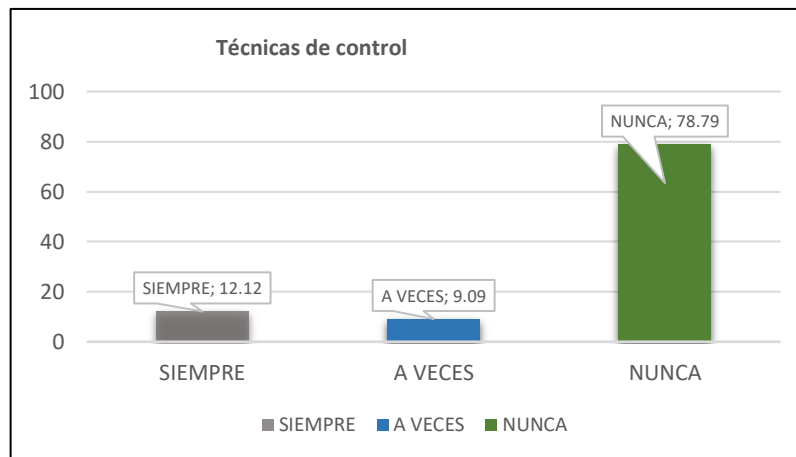


Gráfico 6. Técnicas de control

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 7 y gráfico 6, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 78.79% de la población encuestada respondieron que no aplican las técnicas de control; mientras que el 12.12% manifestaron lo contrario; y el 9.09% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Ica, no aplican las técnicas y procedimientos de control, que influyen en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras.

6. Considera Usted, que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica, utilizan las herramientas de control para medir la gestión operativa de la Subgerencia de Obras?

Tabla 8.
Herramientas de control

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	5	15.15	15.15
A veces	6	18.18	33.33
Nunca	22	66.67	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

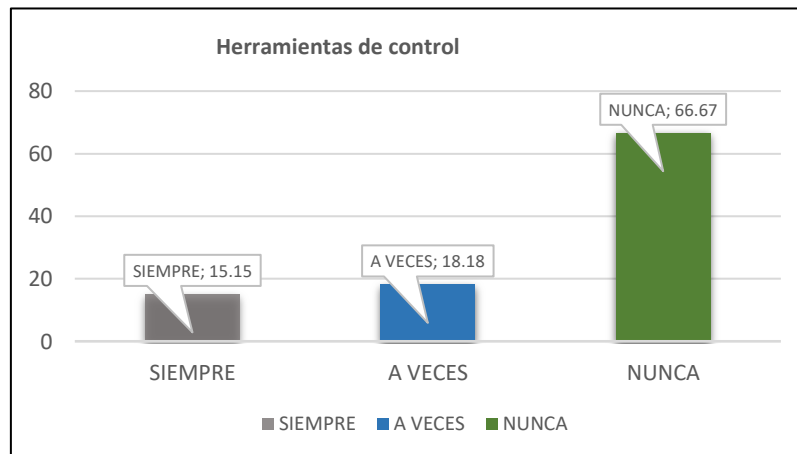


Gráfico 7. Herramientas de control

Elaboración: Propia de la autora.

Interpretación: La tabla 8 y gráfico 7, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 66.67% de la población encuestada respondieron que no utilizan las herramientas de control; mientras que el 15.15% manifestaron lo contrario; y el 18.18% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica, no utilizan las herramientas de control para medir la gestión operativa de la Subgerencia de Obras

7. ¿En su opinión, considera que es importante los sistemas de información de manera que incide en la gestión operativa del Municipio Provincial de Ica?

Tabla 9
Sistemas de información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	25	75.76	75.76
A veces	3	9.09	84.85
Nunca	5	15.15	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

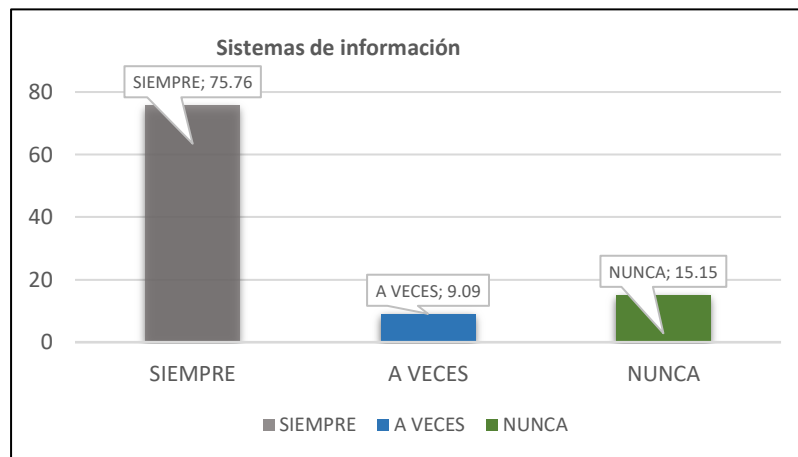


Gráfico 8. Sistemas de información

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 9 y gráfico 8, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 75.76% de la población encuestada respondieron que siempre es importante los sistemas de información; mientras que el 15.15% manifestaron lo contrario; y el 9.09% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que son de suma importancia los sistemas de información, de manera que incide favorablemente en la gestión operativa del Municipio Provincial de Ica.

8. ¿Considera Usted. que es importante la aplicación de una auditoria de cumplimiento, de manera que incide en la mejora de la gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Ica?

Tabla 10
Mejora de la gestión operativa

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Siempre	19	57.58	57.58
	A veces	2	6.06	63.64
	Nunca	12	36.36	100,0
	Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

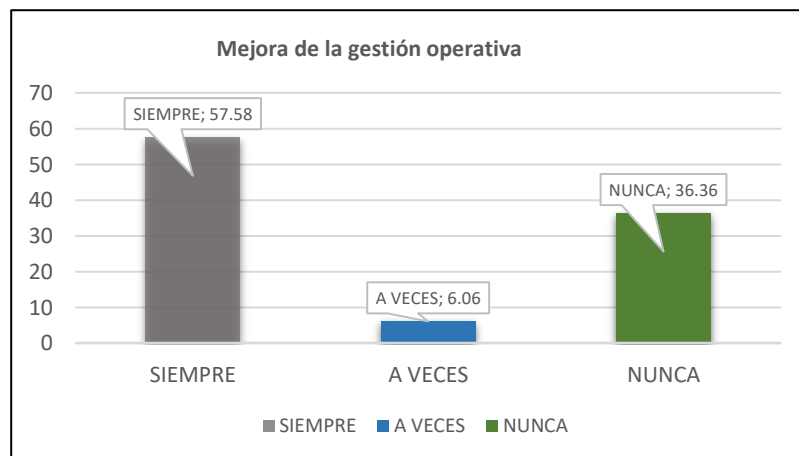


Gráfico 9. Mejora de la gestión operativa

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 10 y gráfico 9, representa los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 57.58% de la población encuestada respondieron que siempre es importante la aplicación de una auditoria de cumplimiento; mientras que el 36.36% manifestaron lo contrario; y el 6.06% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que es importante la aplicación de una auditoria de

cumplimiento, de manera que incide en la mejora de la gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Ica.

9. Cree Usted, que el planeamiento previo de las actividades es importante, que incide en la competencia de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica?

Tabla 11
Planeamiento de actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	24	72.73	72.73
A veces	2	6.06	78.79
Nunca	7	21.21	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

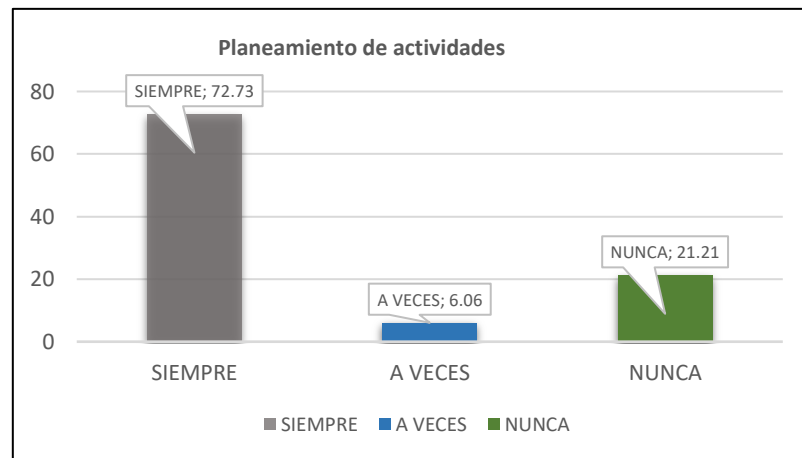


Gráfico 10. Planeamiento de actividades

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 9 y gráfico 10, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 72.73% de la población encuestada respondieron que es importante el planeamiento de las actividades; mientras que el 21.21% manifestaron lo contrario; y el 6.06% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que el planeamiento previo de las actividades es importante,

que incide en la competencia de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.

10. ¿Los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica, formulan previamente el plan de acción a desarrollarse en la gestión, de manera que influya en la competitividad de la Subgerencia de Obras?

Tabla 12
Preveer el plan de acción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	11	33.33	33.33
A veces	7	21.21	54.54
Nunca	15	45.45	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

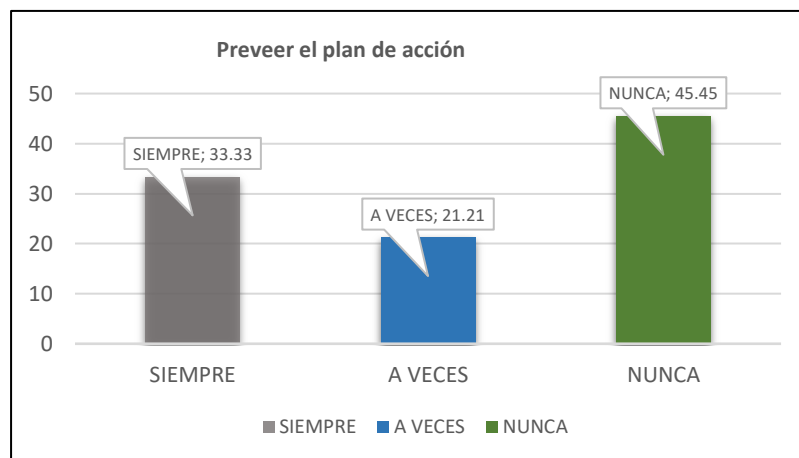


Gráfico 11. Preveer el plan de acción

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 12 y gráfico 11, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 45.45% de la población encuestada respondieron que no se formulan previamente el plan de acción; mientras que el 33.33% manifestaron lo contrario; y el 21.21% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica, no

formulan previamente el plan de acción a desarrollarse en la gestión, de manera que influya en la competitividad de la Subgerencia de Obras.

11. ¿Considera usted, que los servicios que brinda la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, muestra la calidad suficiente requerida por la población?

Tabla 13
Calidad de Servicios

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Siempre	3	9.09	9.09
	A veces	6	18.18	27.27
	Nunca	24	72.73	100,0
	Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

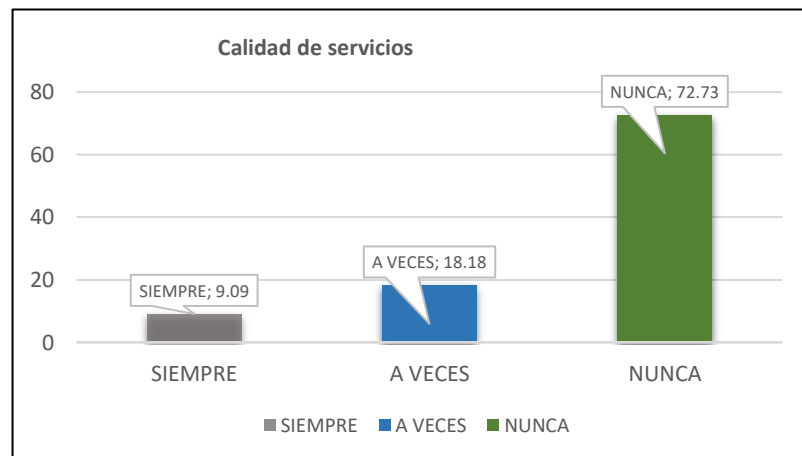


Gráfico 12. Calidad de Servicios

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 13 y gráfico 12, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 72.73% de la población encuestada respondieron que los servicios no muestra la calidad adecuada; mientras que el 9.09% manifestaron todo lo contrario; y el 18.18% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los servicios que brinda la Subgerencia de Obras de la

Municipalidad Provincial de Ica, no muestra la calidad suficiente requerida por la población.

12. ¿Cree usted, que la Municipalidad Provincial de Ica, tiene un adecuado nivel de organización que permite llevar a cabo normalmente sus actividades y procesos?

Tabla 14
Nivel de organización

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	4	12.12	12.12
A veces	6	18.18	30.30
Nunca	23	69.70	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

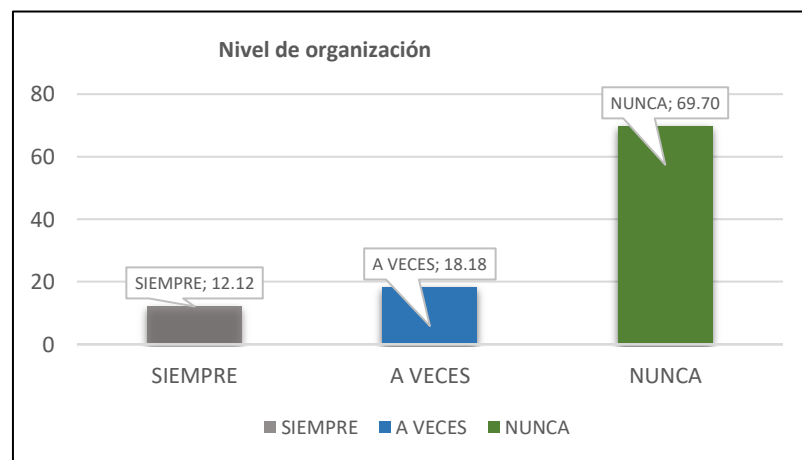


Gráfico 13. Nivel de organización

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 14 y gráfico 13, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 69.70% de la población encuestada respondieron que la entidad municipal no tiene un adecuado nivel de organización; mientras que el 12.12% manifestaron lo contrario; y el 18.18% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que la Municipalidad

provincial de Ica, no tiene un adecuado nivel de organización que permite llevar a cabo normalmente sus actividades y procesos.

13. ¿A su criterio, considera que los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Ica, en cuanto a la ejecución de obras muestra como resultado la satisfacción de la población?

Tabla 15
Satisfacción del usuario

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Siempre	5	15.15	15.15
	A veces	8	24.24	39.40
	Nunca	20	60.60	100,0
	Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

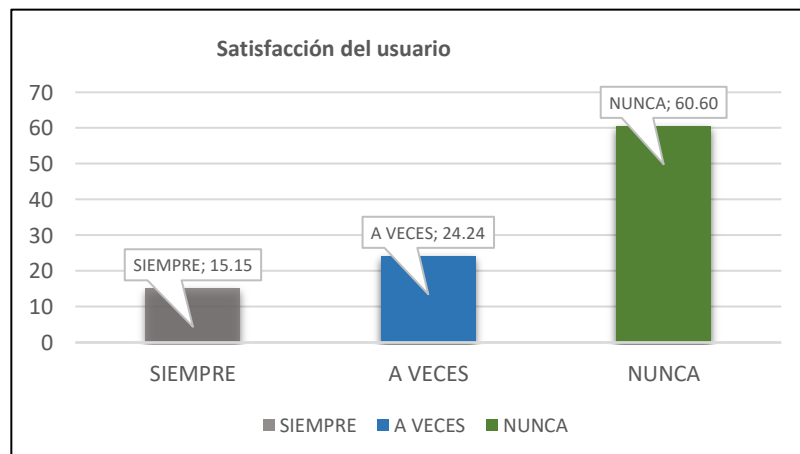


Gráfico 14. Satisfacción del usuario

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 15 y gráfico 14, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 60.60% de la población encuestada respondieron que no muestra la satisfacción de la población en cuanto a la ejecución de obras; mientras que el 15.15% manifestaron lo contrario; y el 24.24% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los servicios que presta la

Municipalidad Provincial de Ica, en cuanto a la ejecución de obras, no muestra como resultado la satisfacción de la población.

14. ¿En su opinión, considera que la evaluación de las estrategias efectuadas en la Municipalidad Provincial de Ica, es adecuada y oportuna?.

Tabla 16
Evaluación de estrategias

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Siempre	3	9.09	9.09
	A veces	7	21.21	30.30
	Nunca	23	69.70	100,0
	Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

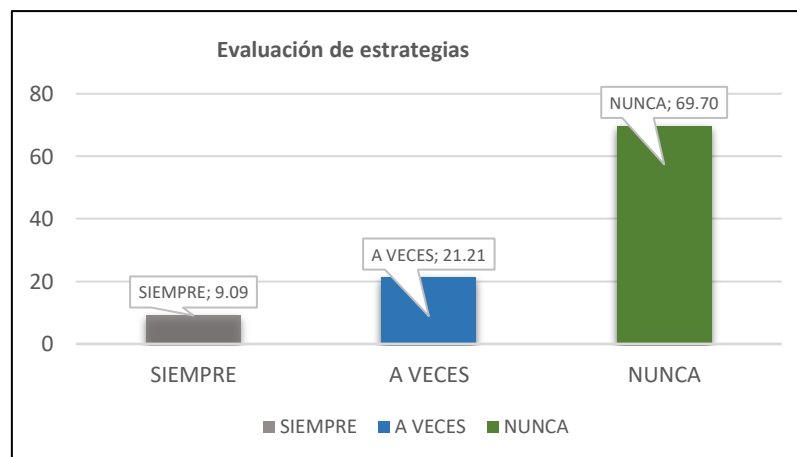


Gráfico 15. Evaluación de estrategias

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 16 y gráfico 15, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 75.76% de la población encuestada respondieron que nunca llevan a cabo la gestión de riesgos; mientras que el 9.09% manifestaron siempre; y el 15.15% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los funcionarios de la subgerencia de Obras de la Municipalidad provincial de Ica, como producto de la evaluación y control no llevan a cabo la gestión de riesgos.

15. ¿Se aplica adecuadamente las actividades de verificación continua a los procesos que desarrolla la Municipalidad Provincial de Ica, con la finalidad de proponer las medidas correctivas.

Tabla 17
Actividades de verificación continua

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	4	12.12	12.12
A veces	7	21.21	33.33
Nunca	22	66.67	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

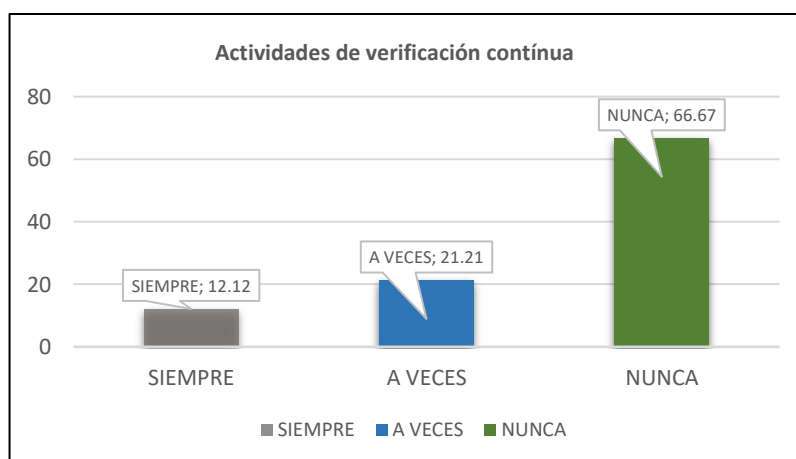


Gráfico 16. Actividades de verificación continua

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 17 y gráfico 16, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 75.76% de la población encuestada respondieron que nunca llevan a cabo la gestión de riesgos; mientras que el 9.09% manifestaron siempre; y el 15.15% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los funcionarios de la subgerencia de Obras de la Municipalidad provincial de Ica, como producto de la evaluación y control no llevan a cabo la gestión de riesgos.

16. Considera Usted, que la verificación de los resultados, muestra la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión operativa que realiza la Subgerencia de Obras de la Municipalidad provincial de Ica?

Tabla 18
Verificación de resultados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	5	15.15	15.15
A veces	9	27.27	42.42
Nunca	19	57.58	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

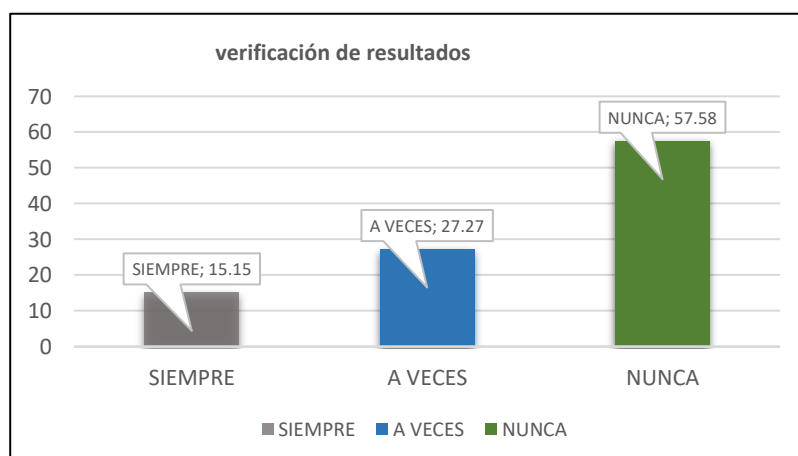


Gráfico 17. Verificación de resultados

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 18 y gráfico 17, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 75.76% de la población encuestada respondieron que nunca llevan a cabo la gestión de riesgos; mientras que el 9.09% manifestaron siempre; y el 15.15% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los funcionarios de la subgerencia de Obras de la Municipalidad provincial de Ica, como producto de la evaluación y control no llevan a cabo la gestión de riesgos.

17. En su opinión, considera que la gestión operativa efectuada en la
Municipalidad Provincial de Ica, es aceptada por la población?

Tabla 19
Gestión operativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	5	15.15	15.15
A veces	3	9.09	24.24
Nunca	25	75.76	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de la autora.

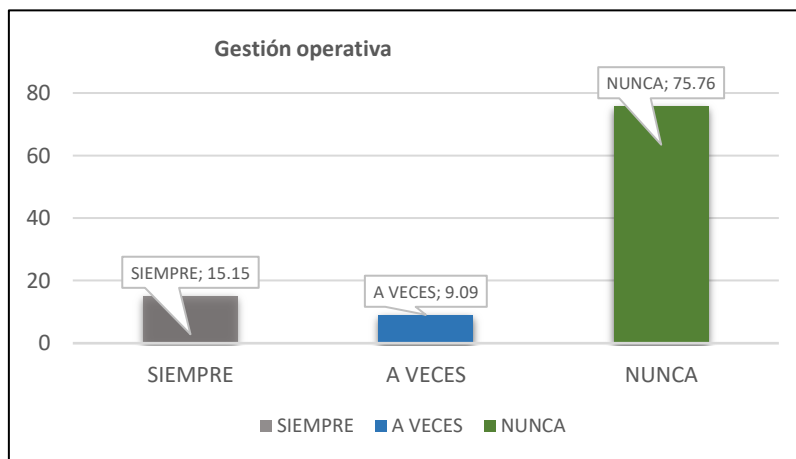


Gráfico 18. Gestión operativa

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 19 y gráfico 18, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 75.76% de la población encuestada respondieron que nunca llevan a cabo la gestión de riesgos; mientras que el 9.09% manifestaron siempre; y el 15.15% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los funcionarios de la subgerencia de Obras de la Municipalidad provincial de Ica, como producto de la evaluación y control no llevan a cabo la gestión de riesgos.

18. ¿Considera usted, que en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras, se efectuaron el uso óptimo de los recursos de manera que puede ser evaluables?

Tabla 20

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos Siempre	3	9.09	9.09
A veces	7	21.21	30.30
Nunca	23	69.70	100,0
Total	33	100,0	

Uso Óptimo de los Recursos

Fuente: Cuestionario
Elaboracion: Propia de la autora.

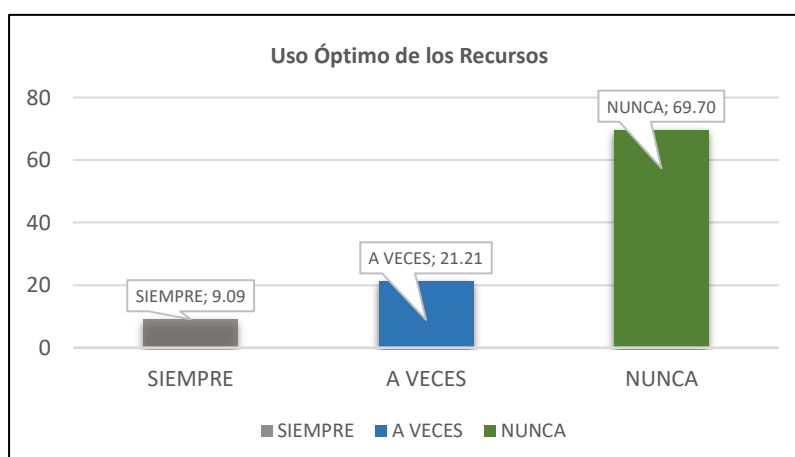


Gráfico 19. Uso Óptimo de los Recursos

Elaboración: Propia de la autora

Interpretación: La tabla 20 y gráfico 19, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 75.76% de la población encuestada respondieron que nunca llevan a cabo la gestión de riesgos; mientras que el 9.09% manifestaron siempre; y el 15.15% consideran a veces. Resultado que permite afirmar que los funcionarios de la subgerencia de Obras de la Municipalidad provincial de Ica, como producto de la evaluación y control no llevan a cabo la gestión de riesgos.

4.2.2. Contrastación de Hipótesis

Como resultado de esta investigación se ha obtenido información de datos para contrastar las hipótesis específicas y la general, en el cual se usó la prueba chi cuadrada ya que los datos para el análisis están distribuidos en frecuencias.

4.2.2.1 Primera hipótesis específica

Teniendo en cuenta el procedimiento mencionado, se deduce:

a. H_0 . La evaluación de los riesgos de control *no* influye directamente en el planeamiento de actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.

b. H_A . La evaluación de los riesgos de control *si* influye directamente en el planeamiento de actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.

c. Nivel de significancia

El valor crítico es $X^2 t (2) gl. = 5.93$

d. Cálculo de la prueba estadística:

$$X^2c = \sum (oi - ei)^2 / ei = 12.17$$

Donde:

oi = Valor observado.

ei = Valor esperado.

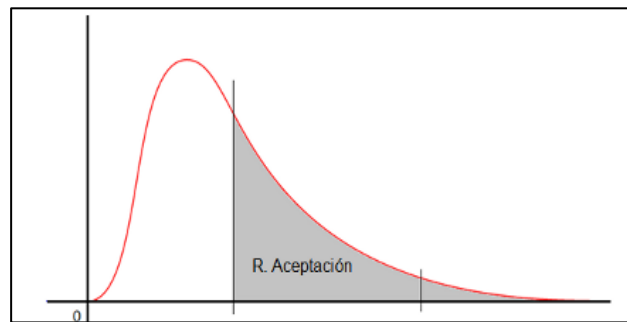
X^2c =Valor del estadístico calculado con datos de la muestra (encuestados) y comparado con los valores ubicados en la Tabla chi Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alterna e indicados.

X^2_t = Valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi Cuadrado.

K = Filas, r = Columnas, gl = Grados de libertad.

e. Toma de decisiones

Ho se rechaza



$X^2_t = 5.93$ $X^2_c = 12.17$

Interpretación

Como se puede apreciar, el valor de la prueba del estadístico chi cuadrado ($X^2_c = 12.17$) cae en la zona de rechazo, por lo que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que efectivamente “La evaluación de los riesgos de control influye directamente en el planeamiento de actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica”.

4.2.2.2 Segunda hipótesis específica

- a. H_0 . El control de operaciones *no* influye significativamente en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica.
- b. H_A . El control de operaciones *si* influye significativamente en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica.

c. Nivel de significación

El valor crítico es $X^2_{t(2) gl.} = 5.38$

d. Cálculo de la prueba estadística:

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 10.87$$

Donde:

O_i = Valor observado.

e_i = Valor esperado.

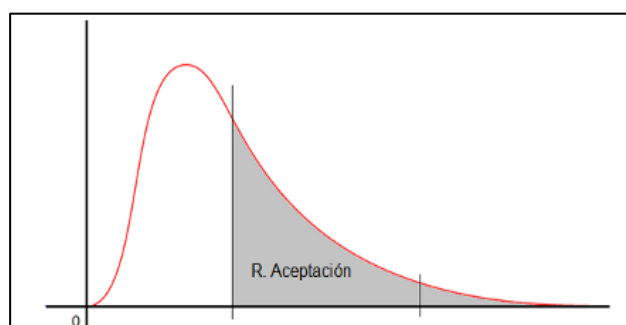
X²c=Valor del estadístico calculado con datos de la muestra (encuestados) y comparado con los valores ubicados en la Tabla chi Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alterna e indicados en el paso c.

X²t = Valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi Cuadrado.

K = Filas, **r** = Columnas, **gl** = Grados de libertad.

e. Toma de decisiones

Ho se rechaza



$X_{2t} = 5.38$ $X_{2c} = 10.87$

Interpretación

Como se puede apreciar, el valor de la prueba del estadístico chi cuadrado ($X^2_c = 10.87$) cae en la zona de rechazo, por lo que, a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo a su vez que efectivamente “El control de operaciones influye significativamente en la

calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica”.

4.2.2.3 Tercera hipótesis específica

a. H_0 . Las herramientas de control *no* influyen favorablemente en la evaluación de la estrategia de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica.

b. H_A . Las herramientas de control *si* influyen favorablemente en la evaluación de la estrategia de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica.

c. Nivel de significación

El valor crítico es $X^2_{t(2) gl.} = 5.84$

d. Cálculo de la prueba estadística:

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 11.92$$

Donde:

O_i = Valor observado.

e_i = Valor esperado.

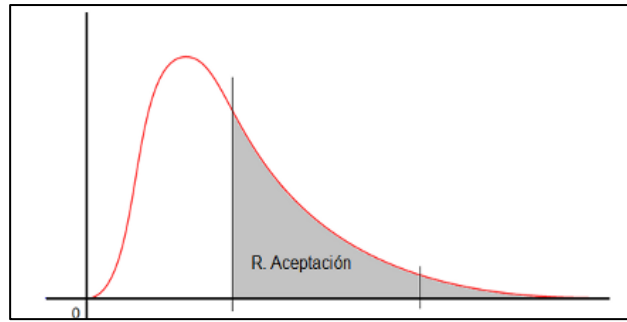
X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra (encuestados) y comparado con los valores ubicados en la Tabla chi Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alterna e indicados.

X^2_t = Valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi Cuadrado.

K = Filas, r = Columnas, gl = Grados de libertad.

e. Toma de decisiones

Ho se rechaza



$$X^2_t = 5.84 \quad X^2_c = 11.92$$

Interpretación

Como se puede apreciar, el valor de la prueba del estadístico chi cuadrado ($X^2_c = 11.92$) cae en la zona de rechazo, por lo que, a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo esto a su vez que efectivamente es evidente que, “Las herramientas de control influyen favorablemente en la evaluación de las estrategias establecidas por la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica”.

4.2.2.4 Hipótesis general

- a. H_0 . La auditoría de cumplimiento *no* influye favorablemente en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras del Municipalidad Provincial de Ica, 2017.
- b. H_A . La auditoría de cumplimiento *si* influye favorablemente en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica, 2017.

c. Nivel de significación

El valor crítico es $X^2_t (2) \text{ gl.} = 5.47$

d. Cálculo de la prueba estadística:

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 12.39$$

Donde:

O_i = Valor observado.

e_i = Valor esperado.

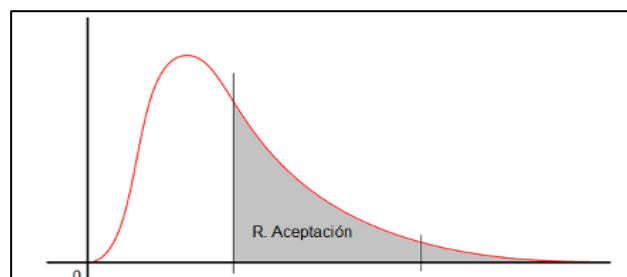
X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra (encuestados) y comparado con los valores ubicados en la tabla. Según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados.

X^2_t = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrado.

K = Filas, r = Columnas, gl = Grados de libertad.

e. Toma de decisiones

Ho se rechaza



$X_{2t} = 5.47$ $X^2_c = 12.39$

Análisis e Interpretación

Como se puede apreciar, el valor de la prueba del estadístico chi cuadrado ($X^2_c = 12.39$) cae en la zona de rechazo, por lo que, a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo a su vez que efectivamente, “La auditoría de cumplimiento influye favorablemente en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras del Municipio Provincial de Ica, 2017”.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se muestra los resultados del estudio de investigación y la discusión de las mismas. La investigación es de vital importancia

para la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017, toda vez que ayudará a mejorar la gestión operativa y poder lograr una gestión eficiente y transparente.

4.3.1 Auditoría de Cumplimiento

Según Argandoña, M. (2014), en su Libro: Nuevo enfoque de la auditoría; sostiene “que es una auditoría gubernamental de alcance limitado que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos públicos, y el cumplimiento de normas legal y otras normas básicas aplicables a la entidad auditada. La auditoría de cumplimiento es efectuado por los Órganos de control institucional como parte del trabajo necesario para salvaguardar el control de las instituciones

Asimismo, constituye “un procesos sistemático de obtención y evaluación de las evidencias vinculadas a la información administrativa, económica y financiera de las entidades del sector público”, tomando como base el art. 6° de la Ley N° 27785 – Ley del Sistema Nacional del Control y de la Contraloría General de la República, que precisa que “el ejercicio de control gubernamental, consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los resultados de la gestión operativa, en mérito al grado de eficiencia, eficacia, economía y transparencia en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado.

Es preciso resaltar, que según los cambios realizados en las normas descritas en la Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG aprobado el 12 de mayo del 2014, Aprueban las Normas Generales de Control Gubernamental” – NGCG, que establece que los servicios de control posterior, previo y simultáneo,

han sido desarrolladas en base al ejercicio de control gubernamental y la auditoría, como: Las Normas Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores - ISSAI, emitidas por la Organización Internacional del Instituciones Supremas de Auditoría; INTOSAI y las Normas Internacionales de Auditoria – NIA, emitidas por la Federación Internacional de Contadores – IFAC, los mismos que han sido consideradas en el desarrollo de la presente investigación.

Por consiguiente, la aplicación de los procedimientos, técnicas, métodos y herramientas de control y de gestión útil para el cumplimiento de objetivos de la auditoría, que contribuye en la mejora del ejercicio del control gubernamental de las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control, que en concordancia con las conclusiones determinadas en la presente investigación, la auditoria de cumplimiento influye favorablemente en la gestión operativa de la Subgerencia de en Obras del Provincial de Ica.

4.3.2 La Gestión Operativa

La Municipalidad Provincial de Ica, es una entidad Pública de derecho público, sujeta a la normatividad del sector público, establece el Plan operativo institucional, direccionado a la prestación de servicios eficientes, de calidad y utilidad a la población de Ica. La gestión operativa, es muy importante en una organización, ya que son procesos por las cuales se orienta, previene el uso de los recursos para cumplir una meta, un fin, un objetivo o resultados de una organización, obtenidas por la secuencia de actividades y un tiempo requerido.

La gestión operativa se sustenta en las normas establecidas por el gobierno, y éstas deben ser implementadas por los responsables de la administración del

gobierno local, con el fin de agilizar el proceso de la información, ya que es una estrategia que genera valor de manera continua, fomentando la adaptación de los cambios impuestos por el entorno, sin dejar de satisfacer las necesidades más exigentes de la población; porque al hacer una mala gestión, ocasionaría graves problemas en una entidad; por tanto, mejorar la gestión operativa, no solo es cuestión importante para altos cargos directivos, autónomos y pequeños empresarios, sino la importancia de mejorar sus habilidades directivas.

Por tanto, los logros alcanzados en una entidad permitirán conocer a través del trabajo, que la mayoría de organizaciones no cuentan con este instrumento de gestión, por falta de información, comunicación y capacitación, que deberían estar considerados dentro de los planes y programas de la Municipalidad edil. Considerando que el proceso de mejora de la gestión operativa en las entidades involucra aspectos fundamentales como el logro de objetivos, los procesos para alcanzar logros, y el uso eficiente de los recursos”.

CONCLUSIONES

Los datos recopilados en la presente investigación y la aplicación de la prueba de hipótesis contribuyen a establecer:

1. Se ha establecido que la auditoría de cumplimiento influye favorablemente en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica. Porque al aplicar una auditoría de cumplimiento ayuda a detectar las deficiencias y analizar las causas y efectos.
2. Se ha determinado que la evaluación de riesgos de control influye favorablemente en el planeamiento de actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, teniendo en cuenta que evaluando los riesgos se lograría reducir las deficiencias, lo que coadyuvará al logro de las metas y objetivos institucionales.
3. Se ha comprobado que el análisis de los datos permitió establecer que el control de operaciones influye en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, por cuanto a mayor control menor serán los riesgos que se incurren en las actividades y procesos.
4. Se ha determinado que las herramientas de control influyen en la evaluación de las estrategias de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica., de manera que se conozcan los aspectos negativos para minimizar los riesgos y mejorar la gestión operativa.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones expuestas en el precedente, es pertinente recomendar:

1. Considerando que la auditoría de cumplimiento incide favorablemente en la gestión operativa del Municipio Provincial de Ica, se sugiere que el Órgano de Control Institucional, programe y ejecute el servicio de control posterior, específicamente a la Subgerencia de Obras, con el fin de cautelar el uso adecuado de los recursos del Estado y mejorar la calidad de los servicios que presta dicha entidad.
2. Es importante que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica, implementen un adecuado y sólido sistema de evaluación de riesgos de control, de manera que influya en el ejercicio de control simultáneo, a efectos de hacer más efectivo el planeamiento de las actividades de la Subgerencia de Obras, teniendo en cuenta que evaluando los riesgos se lograría reducir las deficiencias en la gestión operativa, y aporte al logro de los objetivos y metas previstas.
3. Se recomienda que se establezca como parte de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, el control de las operaciones, con el fin de asegurar la obtención de la calidad de los servicios que presta la entidad edil y de esta manera lograr la satisfacción de los usuarios. Por ello, deben darle mayor énfasis a la supervisión de las actividades, de manera que se corrijan las deficiencias detectadas y proponer los correctivos.
4. Es recomendable que la Alta Dirección, de manera prioritaria establezca como estrategias las herramientas de control que facilite el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Municipalidad Provincial de Ica, para poder contar con trabajadores eficientes que tenga capacidad de cumplir su labor encomendada y desarrollen sus actividades con transparencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Illanes, Juan Francisco (2007). *“Auditoria Gubernamental Integral, Técnicas y Procedimientos”*. Editorial: Pacifico Editores. Lima.p.
- Aguirre, (1997. pág. 149-154). Deficiencia Económica en la Gestión Social de la Sociedad.
- Argandoña Dueñas, Marco Antonio (2007) El Nuevo enfoque de la auditoría financiera, presupuestal y de gestión gubernamental.pp.35,36.
- Alejos (2002). La Auditoria de gestión y su Incidencia en la Optimización de la gestión.
- Amoleto E.J. Conceptos de la Gestión Operativa.
- Barrientos, A. (2010 p.78) Enciclopedia denominada *“Confiabilidad”*. Madrid España.
- Blanco Luna, Yanel. (2006). *“Normas y Procedimientos de Auditoria Integral, ECOE. Ediciones, Danta Fe de Bogotá – Colombia. P. 189.*
- Blog Calidad y Excelencia publicada 26 marzo 2015.
- Ccanto Mallma Germán (2010) Metodología de la investigación Científica en Contabilidad Editorial Visión Peruana Huancayo – Perú.
- Cembranos, F., Montesinos, D.H. y Bustelo, M (1999) la gestión operativa *“es la clave del éxito”*.
- Coulter, M.; Stephen, R. (2010). Proceso de ejecución de una obra pública.
- Deza Rivasplata, Jaime y Muñoz Ledesma, Sabino (2012) Metodología de la Investigación Científica, Cuarta Edición. Lima. Perú. P.22.
- Esteban, M. (2005) Objetivos de la Gestión operativa.
- Ericksen & Urrutia de Hoyos, Ignacio (2008). Estrategia Financiera y Control de Gestión. Efectos de la ley Sarbanes-Oxley.
- García Cossio, Luis Alberto (2006) Administración Moderna de la Gestión Pública Institucional, p.20.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. México Editorial McGraw Hil. 3era Edición.

Hernández, Fernández y Baptista (2011 p.130). “*Metodología de La Investigación*”. Cuarta Edición Mc Graw-Hill. México.

Fonseca Luna, Oswaldo (2007). Auditoria Gubernamental Moderna. Editor: Instituto de Investigación en Accountability y Control – IICO. Perú.

Lamborda Castillo, L. (2005) “Fundamentos de Gestión Empresarial”. Florida - Buenos Aires.

León, Huarachi, Díaz, Becerra, y Amorós, (2007 p.21). Gestión.

Lucas Jaramillo, Vélez (2014). Desarrollo de Producto. Colombia.

Empresarial para agronegocios. Chiclayo, Perú. Padro Palomino, J. L. (2013).

Mantilla, S. (2013) Libro: Control Interno y auditoría. Editorial Ecoe Ediciones. Colombia.

Reyes Ponce, Agustín (1992:15) Administración de Empresas. Editorial Limusa México D.F.

Rubio. A. (2006). Revista Estrategia Financiera. “*COSO II y Gestión Integral de Riesgos de Negocio*”.

Rubio Hernández, Alonso (2003) Biblioteca Pública Departamental.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). Metodología y diseños en la investigación científica (4ta Ed.). Lima, Perú: Visión Universitaria.

Supo, Jose (2014) Instrumento Para Evaluar la Calidad de Un Trabajo de Investigación.

Tuesta, Y. (2015). Libro ABC de la Auditoria Gubernamental.

a. Tesis bibliográficas

Diego Bautista, Oscar (2007) “La Ética de la Gestión Pública: Fundamentos, Estado de la Cuestión y Proceso para Implementar un Sistema Ético Integral en los Gobiernos”. Universidad Complutense, Madrid - España.

- Carmona Ibáñez, Pedro (2007 p.11-32) Revista de Contabilidad 10 (2), “Influencia de los Riesgos de Control Interno en la Planificación de una Auditoría: Un Estudio Empírico del Marco Conceptual del Informe Coso”.
- Altada Doiz, Eugenia. (2009). “La Nueva Gestión Pública y la Gestión Operativa por Competencias”. Universidad Rovira I, Virgili – España.
- Dugarte Rodríguez, J. (2012) “Estándares de Control Interno administrativo en la Ejecución de Obras Civiles de los Órganos de la Administración Pública Municipal”. Universidad de Los Andes – Mérida. Venezuela.
- Huamán Figueroa, Roy Miltón (2014) “Los Efectos de la Auditoria Operativa en la Mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A. Universidad San Martin de Porres. Lima.
- Cabezas, J. (2015) “La Auditoria de Cumplimiento y su Incidencia en la Gestión Pública del Centro Vacacional Huampaní – Chosica, Lima 2014”, Universidad de San Martin de Porres, Lima.
- Cruz, K. y Palomino, V. (2014) “Auditoria de Cumplimiento Aplicado al Centro Educativo Colegio Bruning SAC y su Incidencia en el Control Contable – Trujillo 2013”. Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
- Contreras, R. (2011) “Auditoria de Cumplimiento para Mejorar el Control Interno de los Inventarios en el Área de Logística de la empresa Ferreteros S.A”. Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

b. Normas Legales

- Directiva N° 007-2014-CG/GCSII Resolución de Contraloría N° 473-2014-CG. Auditoría de Cumplimiento.
- Resolución de Contraloría N° 473-2014-CG, que aprueba la Directiva N° 007-2014-CG/GCSII. Auditoría de Cumplimiento.

INTOSAI. Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores 2004. 75 pág.
Resolución N° 407-2017-CG. Modifican la Directiva de Cumplimiento y el Manual de Auditoría de Cumplimiento”, aprobado por R.C.N° 473-2014-CG y modificados por la RC. N° 352 y 362-2017.CG.

Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades.

Ley N° 27785 “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República”.

Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG del 12 Mayo 2014. “Normas Generales de Control Gubernamental”-NGCG.

Las Normas Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores ISAAI.

Guía de Auditoría de Cumplimiento. ISSAI, Junio 2017. Marco de las Normas de Auditoría de las Entidades Fiscalizadoras Superiores – ISSAI 40 y 400. Control de Calidad para la EFS y los Principios Fundamentales de la Auditoría de Cumplimiento.

Guía de Auditoría de Cumplimiento. ISSAI 400. P12, ISSAI 4100. P26, ISSAI 400. P13 y 14, ISSAI 4200. P32, ISSAI 4200. P4.

ISO del 23 de marzo del 2015. Revista Modelo de Gestión.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. NAGA, elaboradas por AICPA. Instituto Americano de contadores Públicos Certificados. 1947.

NIAS. Normas Internacionales de Auditoría, emitidas por la Federación Internacional de Contadores IFAC.

OSCE (2013) Organismo Superior de Contrataciones de Estado.

h. Webgrafía.

Aniorte, N. (20 de agosto de 2013). Servicios de Calidad.

Recuperado el 28 de julio de 2015. http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU EFECTO EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA SUBGERENCIA DE OBRAS DE LA MUNICIPLIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2017”.

PP:	PROBLEMA	OG:	OBJETIVO	HG:	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN:			METODOLOGÍA
						VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>¿Cómo influye la auditoria de cumplimiento en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017?</p> <p>PP1 ¿De qué modo la evaluación de los riesgos de control influye en el planeamiento de actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica?</p> <p>PP2 ¿De qué modo el control de operaciones influye en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica?</p> <p>PP3 ¿De qué modo las herramientas de control influyen en la evaluación de la estrategia de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica?</p>	<p>Determinar cómo influye la auditoria de cumplimiento en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017.</p> <p>OE1 Indagar de qué modo la evaluación de los riesgos de control influyen en el planeamiento de las actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.</p> <p>OE2 Establecer de qué modo el control de operaciones influye en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.</p> <p>OE3 Determinar de qué modo las herramientas de control influyen en la evaluación de la estrategia de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.</p>	<p>La auditoría de cumplimiento influye favorablemente en la mejora de la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, 2017.</p> <p>HE1 La evaluación de los riesgos de control influye directamente en el planeamiento de actividades de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.</p> <p>HE2 El control de operaciones influye significativamente en la calidad de servicios que presta la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.</p> <p>HE3 Las herramientas de control influyen favorablemente en la evaluación de la estrategia de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica.</p>	<p>V1.</p> <p>AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</p>	Evaluación de Riesgos de Control	Gestión de Riesgos	<p>Tipo de investigación: Es Áplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo, Explicativo.</p> <p>Métodos de investigación: Es Científica. Inductivo y deductivo</p> <p>Diseño de investigación No experimental.</p> <p>Población Funcionarios y Servidores de la Municipalidad Provincial de Ica.</p> <p>Muestra Está representada por 33 personas.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:</p> <p>Técnicas: - Encuestas</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario</p>			
				Control de Operaciones	Técnicas de Control				
				Herramientas de Control	Sistemas de Información				
			<p>V2</p> <p>GESTIÓN OPERATIVA MPL.</p>	Planeamiento de Actividades	Preveer el Plan de Acción.				
				Calidad de Servicios	Satisfacción del Cliente				
				Evaluación de Estrategias	Verificación de Resultados				

Fuente: Elaboración propia de la autora.

ANEXO 2

CUESTIONARIO

INTRUCCIONES:

La presente técnica, tiene por finalidad recopilar información de interés relacionado con el tema de investigación “**LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU EFECTO EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA SUBGERENCIA DE OBRAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2017**”. Al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se detallan, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (x) en el espacio correspondiente. Se le recuerda que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

I T E M	Siempre	A veces	Nunca
Auditoría de Cumplimiento			
1. ¿En la Municipalidad Provincial de Ica, se han dispuesto la ejecución de una auditoría de cumplimiento, con la finalidad de verificar las deficiencias incurridas en los procesos y actividades que desarrolla la gestión operativa de la Subgerencia de Obras?			
Evaluación de riesgos de control			
2. ¿Considera Usted, que las Actividades de evaluación de riesgos de control son importantes, que incide favorablemente en la gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Ica?			
3. ¿Los funcionarios de la subgerencia de Obras de la Municipalidad provincial de Ica, como producto de la evaluación y control llevan a cabo la gestión de riesgos?			
Control de operaciones			
4. ¿Considera usted que el continuo control de operaciones incide de manera favorable en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica?			
5. ¿Los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Ica, aplican las técnicas y procedimientos de control, que incide en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras?			
Herramientas de control			
6. Considera Usted, que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica, utilizan las herramientas de control para medir la gestión operativa de la Subgerencia de Obras?			
7. ¿En su opinión, considera que es importante los sistemas de información de manera que incide en la gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Ica?			
8. ¿Considera Usted, que es importante la aplicación de una auditoría de cumplimiento, de manera que incide en la mejora de la gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Ica?			
Planeamiento de actividades			

9. Cree Usted, que el planeamiento previo de las actividades es importante, que incide en la competencia de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica?			
10. ¿Los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica, formulan previamente el plan de acción a desarrollarse en la gestión, de manera que influya en la competitividad de la Subgerencia de Obras?			
Calidad de servicios			
11. ¿Considera usted, que los servicios que brinda la Subgerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Ica, muestra la calidad suficiente requerida por la población?			
12. ¿Cree usted, que la Municipalidad Provincial de Ica, tiene un adecuado nivel de organización que permite llevar a cabo normalmente sus actividades y procesos?			
13. ¿A su criterio, considera que los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Ica, en cuanto a la ejecución de obras muestra como resultado la satisfacción de la población?			
Evaluación de estrategias			
14. ¿En su opinión, considera que la evaluación de las estrategias efectuadas en la Municipalidad Provincial de Ica, es adecuada y oportuna?.			
15. ¿Se aplica adecuadamente las actividades de verificación continua a los procesos que desarrolla la Municipalidad Provincial de Ica, con la finalidad de proponer las medidas correctivas.			
Gestión operativa			
16. Considera Usted, que la verificación de los resultados, muestra la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión operativa que realiza la Subgerencia de Obras de la Municipalidad provincial de Ica?			
17. En su opinión, considera que la gestión operativa efectuada en la Municipalidad Provincial de Ica, es aceptada por la población?			
18. ¿Considera usted, que en la gestión operativa de la Subgerencia de Obras, se efectuaron el uso óptimo de los recursos de manera que puede ser evaluables?			

Fuente. Elaboración propia del autor.

ANEXO 3

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomaran en cuenta para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente trabajo.

ANEXO 4

FOTOS



Servidores públicos de la Subgerencia de Obras de la MPI, realizando el desarrollo del cuestionario de la tesis