

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



TESIS

**AUDITORÍA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN LA UNIDAD EJECUTORA 406 RED DE SALUD HUAMANGA
AYACUCHO - 2019**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

Bach. MEZA ORÉ, Luis Enrique

AYACUCHO - PERÚ

2019

A Dios padre todopoderoso.

A mis padres Vilma y Luis Eusebio, por su sacrificio abnegado realizado, se hace realidad la obra hecha en mi persona.

A mi esposa Reyna por el apoyo constante e imprescindible.

A mis dos hijos, Leandro Nikón y Harold Sebastián, tesoros más preciados, que día a día me alientan a encaminar con cada uno de mis propósitos trazados.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Alma Mater, por haberme dado la oportunidad de pertenecer a su comunidad y posibilitar mi formación profesional.

A la Escuela de Posgrado y a todos los maestros que la conforman, quienes compartieron sus conocimientos valiosos con el objetivo de formar profesionales con alta capacidad resolutiva y volcar estos a nuestra sociedad en su conjunto.

A toda la plana de trabajadores de la sede de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, quienes colaboraron en el presente trabajo de investigación.

A mi asesor, Mg. Hector Huaraca Rojas, por su paciencia y tiempo, por su rectitud en su profesión como docente y por sus consejos, que ayudaron a la culminación de esta investigación.

A la Mg. Lidia González Paucarhuanca, por las sugerencias, paciencia y tiempo que dedicaron a este trabajo para su culminación adecuada.

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE FIGURA	vi
ÍNDICE DE CUADROS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE ANEXO	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
I.MARCO TEORICO	5
1.1. ANTECEDENTES	5
1.2. BASES TEÓRICAS	11
1.2.1. AUDITORÍA OPERATIVA	11
1.2.1.1. Objetivo de la auditoria operativa	12
1.2.1.2. Característica de la auditoría operativa	12
1.2.1.3. Importancia de la auditoria operativa	13
1.2.1.4. Frecuencia de auditoria operativa	14
1.2.1.5. Orientación de una auditoria operativa	14
1.2.1.6. Metodología de la auditoria operativa	14
1.2.1.7. Pasos a seguir en una auditoria operativa	17
1.2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	20
1.2.2.1. Importancia de la gestión administrativa	20
1.2.2.2. Objetivos de la gestión administrativa	20
1.2.2.3. Medios utilizados en la gestión administrativa	21
1.2.3. U.E. 406 RED DE SALUD HUAMANGA	24
1.2.3.3. Organización Institucional	24
1.2.3.2. Funciones Generales	26
1.2.3.3. Análisis de la Demanda De Salud	27

1.2.3.3.1. Población Total	27
1.2.3.3.1. Densidad Poblacional	30
1.2.3.3.1. Pirámide Poblacional	32
1.3. MARCO CONCEPTUAL	33
1.4. VARIABLES:	37
1.4.1. Variable Dependiente	37
1.4.2. Variable Independiente	37
1.4.3. Indicadores	37
II. MATERIALES Y MÉTODOS	38
2.1. MÉTODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	38
2.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	38
2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	38
2.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
2.5.1. Población	39
2.5.2. Muestra	40
2.5.3. Muestreo	41
2.6. CRITERIOS DE SELECCIÓN	41
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
2.7.1. Técnicas De Recolección De Datos	42
2.7.2. Instrumentos De Recolección De Datos	43
2.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	4
2.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	45
2.10. ASPECTOS ETICOS	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	61

ÍNDICE DE FIGURAS

		Páginas
Figura	1. Organigrama Estructural de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga	05
Figura	2. Tasa de crecimiento promedio anual de la población censada, según distrito. Provincia de Huamanga, 1993 – 2015	30
Figura	3. Pirámide Poblacional 2015	33

ÍNDICE DE CUADROS

		Páginas
Cuadro	1. Población Total, según distrito provincia de Huamanga, 1993, 2007 y 2015	27
Cuadro	2. Tasa de crecimiento promedio anual de la población censada, según distrito. Provincia de Huamanga, 1993 – 2015	28
Cuadro	3. Superficie territorial y densidad poblacional, según distrito. Provincia de Huamanga 1993, 2007 y 2015	31

ÍNDICE DE TABLAS

		Páginas
Tabla	1. Relación de auditoría operativa y gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.	47
Tabla	2. Relación del proceso de auditoria y gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.	48
Tabla	3. Relación de recomendaciones de la auditoria operativa y gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.	49
Tabla	4. Relación de verificación-seguimiento de la auditoria operativa y gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.	50

ÍNDICE DE ANEXOS

		Páginas
Anexo	1. Instrumento (Cuestionario)	62
Anexo	2. Matriz de Consistencia	63
Anexo	3. Gráfico 01: Relación de Auditoría Operativa y Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.	71
Anexo	4. Gráfico 02: Relación del Proceso de Auditoría y Gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.	72
Anexo	5. Gráfico 03: Relación de Recomendaciones de Auditoría y Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.	73
Anexo	6. Gráfico 04: Relación de Verificación-Seguimiento y Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.	74
Anexo	7. Ficha técnica de validación del instrumento 01	75
Anexo	8. Ficha técnica de validación del instrumento 02	76
Anexo	9. Ficha técnica de validación del instrumento 03	77
Anexo	10. Ficha técnica de validación del instrumento 04	78

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se aplicó a la U. E. 406 Red de Salud Huamanga. Esta institución pública cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros para gestionar sus actividades y poder aterrizar dichas actividades en el suministro de bienes y servicios a sus 88 Establecimientos de Salud que comprende como jurisdicción, por lo que se planteó el objetivo general, Relacionar la auditoría operativa y la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019; por lo que dicho trabajo de investigación es descriptiva correlacional de corte transversal, por lo que la población estuvo conformada por 90 usuarios internos de la SEDE de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga. Se tomó en cuenta la data del INFORUS del año fiscal 2019, y la muestra luego de calcular estuvo conformada por 40 usuarios internos de la SEDE de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga; El instrumento empleado fue la encuesta, de tipo estructurado, pues ha sido diseñado con preguntas cerradas y abiertas; Asimismo, se realizó la validación por 4 expertos, luego, aplicado a la prueba de concordancia entre los jueces, el resultado fue de 93.5% de aceptabilidad con lo que tuvo una denominación de Excelente; para la recolección de datos se emitió una solicitud al director ejecutivo de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, con la finalidad de contar con la autorización correspondiente para la realización del presente estudio; Las técnicas de tabulación de datos y el análisis estadístico, permitieron elaborar los cuadros y gráficos; Se les aplicó la prueba de independencia de Chi Cuadrado para determinar la dependencia de los principales variables de estudio; por lo que como resultado se evidencio, según la Tabla 01, evidencia que el 47,5% de usuarios interno no cumplen con la auditoría operativa, de ellos 30% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 12,5% no cumple y 5% cumplen totalmente; el 42,5% cumplen parcialmente con la auditoria operativa, de los cuales 25% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 17,5% no cumplen; El 10% cumplen totalmente con la auditoría operativa, de ellos 5% no cumple y el otro 5% cumplen totalmente con la gestión administrativa respectivamente, obteniendo un resultado significativo ($p < 0,05$); Por lo que se concluye que los datos obtenidos permitieron establecer que existe relación entre la auditoría operativa y la gestión administrativa, el cual nos encamina como un instrumento de trabajo para el desempeño correcto y adecuado de las actividades que contemple la gestión administrativa, con un enfoque pragmático de la auditoria operativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga.

Palabras clave: Auditoría Operativa, gestión administrativa.

ABSTRACT

The present research work was applied to the U. E. 406 Huamanga Health Network. This public institution has the human, material and financial resources to manage its activities and be able to land these activities in the supply of goods and services to its 88 Health Establishments that it understands as a jurisdiction, for which the general objective was established, to relate the operational audit and administrative management at U.E. 406 Huamanga Health Network, Ayacucho-2019; so that said research work is cross-sectional descriptive correlation, so that the population was made up of 90 internal users of the U.E. 406 Huamanga Health Network. The INFORUS data for fiscal year 2019 was taken into account, and the sample after calculating was made up of 40 internal users of the U.E. SEDE. 406 Huamanga Health Network; The instrument used was the survey, of structured type, since it has been designed with closed and open questions; Likewise, the validation was carried out by 4 experts, then, applied to the concordance test between the judges, the result was 93.5% of acceptability with what had an Excellent denomination; for data collection, an application was issued to the executive director of the U.E. 406 Huamanga Health Network, in order to have the corresponding authorization to carry out this study; Data tabulation techniques and statistical analysis allowed the development of tables and graphs; The Chi square independence test was applied to determine the dependence of the main study variables; so as a result it is evident, according to Table 01, evidence that 47.5% of internal users do not comply with the operational audit, of them 30% partially comply with administrative management, 12.5% does not comply and 5% fully comply; 42.5% partially comply with the operational audit, of which 25% partially comply with the administrative management, 17.5% do not comply; 10% fully comply with the operational audit, of which 5% does not comply and the other 5% fully comply with the administrative management respectively, obtaining a significant result ($p < 0.05$); Therefore, it is concluded that the data obtained allowed us to establish that there is a relationship between operational audit and administrative management, which guides us as a working instrument for the correct and adequate performance of the activities contemplated by the administrative management, with a pragmatic of the operational audit in U.E. 406 Huamanga Health Network.

Key words: Operational Audit, administrative management.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación: “La Auditoría Operativa como instrumento de Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019”; Propone en esta organización operativizar la partida presupuestal a todos los Establecimientos de Salud de su jurisdicción, enmarcando una evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relativas a los procesos de gestión administrativa de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, con la finalidad de determinar el grado de eficiencia, eficacia con que son manejados y controlados los recursos en general, de manera que cumplan con las políticas implementadas del sector salud, con el único propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la Institución.

En nuestra ciudad la problemática observada en este tipo de organizaciones, es que el personal del nivel operativo de las Unidades Ejecutoras, constituye un grupo con mucha movilidad, por lo que es de vital importancia encaminar una adecuada cultura de gestión administrativa.

El mayor reto que enfrentan hoy las entidades ejecutoras prestadoras en servicios de salud es cómo mantener los Establecimientos de Salud en este entorno en la que se observan cambios importantes.

Se observan deficiencias en el proceso administrativo como el mal uso de los recursos económicos por falta de un debido control de los inventarios que deben de realizarse con documentos fuentes exigidas por el ente fiscalizador, no existe apoyo administrativo que es la auditoria operativa, pues cumple la función de detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos con eficiencia, presentando recomendaciones para simplificar

el trabajo e informar sobre el cumplimiento de planes y objetivos que se tienen dentro de la administración de las entidades, en este caso en la gestión administrativa, debido a que hay desproporcionalidad en aterrizar una partida presupuestal a un determinado Establecimiento de Salud, por cuanto no se establece un flujograma desde el requerimiento, distribución y metas a coberturar, no se verifica analíticamente la distribución adecuada de dicha partida presupuestal. No se tiene muchas veces la información actualizada respecto de los saldos de existencias de dicha partida presupuestal y que estos no se ajustan con la información contable, por falta de sustento.

De allí que surge la necesidad de contar con un instrumento de gestión que permita un correcto control, consecuentemente el desagregado del gasto presupuestal de manera correcta y adecuada con la consecución de metas y objetivos institucionales. Además, permitirá identificar si los procesos y procedimientos internos son los suficientes para producir un nivel óptimo de eficiencia y eficacia.

Aún más, la auditoría operacional nos permitirá identificar las áreas de reducción de costos y mejorar los métodos con los que operamos. Nos proporcionará información acerca de las debilidades en los controles operativos, dando cuenta de las deficiencias encontradas en los procedimientos y prácticas contables buscando la proporcionalidad de estos recursos evidenciados en una implementación adecuada, dotación de recursos humanos, infraestructuras adecuadas de los Establecimientos de Salud, para la atención adecuada y correcta transmitiendo e esa manera la atención de calidad total a los usuarios finales, en una prestación de servicios de salud.

Estas organizaciones desconocen los aportes de la auditoría operativa, este instrumento correctamente aplicado significaría la solución a problemas de gestión. De otro lado, servirá como aporte a los usuarios internos como externos, en conclusión, coadyuvará de modo alguno a cumplir con los objetivos y meta a nivel institucional.

Estas organizaciones prestadoras de servicios en salud a nivel administrativo, desconocen los aportes de la auditoría operativa, este instrumento correctamente aplicado significaría la solución a problemas de gestión. De otro lado, servirá como

aporte a los usuarios internos como externos, en conclusión, coadyuvará de modo alguno a cumplir con los objetivos y meta institucional.

Por lo que se hace necesario contar con una investigación que refleje real situación de las variables en estudio a fin de impulsar la Auditoría Operativa como instrumento de trabajo, que resulten en un cambio del comportamiento en la Gestión Administrativa. Razones que motivan realizar esta investigación con los siguientes problemas planteados:

PROBLEMA GENERAL

¿Tendrá relación la auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga Ayacucho-2019?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿Habrà relación de la dimensión de proceso de auditoria con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019?

¿Tendrá relación la dimensión de recomendaciones de la auditoria operativa con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019?

¿Habrà relación entre la dimensión de verificación y seguimiento de la auditoria operativa con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019?

Y las hipótesis formuladas fueron las siguientes:

HIPÓTESIS GENERAL:

Hi: La auditoría operativa se relaciona como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

Ho: La auditoría operativa no se relaciona como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- ✓ La dimensión de proceso de auditoría se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.
- ✓ La dimensión de recomendaciones de la auditoría operativa se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.
- ✓ La dimensión de verificación y seguimiento de la auditoría operativa se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.

El cual nos conlleva a plantear, los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Relacionar la auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Determinar si la dimensión de proceso de auditoría se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.
- ✓ Verificar si la dimensión de recomendaciones de la auditoría operativa se relaciona con la gestión administrativa la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga - Ayacucho 2019.
- ✓ Determinar si la dimensión de verificación y seguimiento de la auditoría operativa se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga - Ayacucho 2019.

I. MARCO TEORICO

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1 A nivel internacional se encontraron reportes de diferentes estudios sobre la auditoría operativa aplicada a la gestión administrativa tales como:

CALAPUCHA en el 2013, en su tesis "Auditoría de gestión a los procesos administrativos de la consultora AVSE con la finalidad de evaluar la consecuencia de los objetivos empresariales"; documento presentado para optar el Título de ingeniera en contabilidad superior auditoria y finanzas C.P.A. en la Universidad Autónoma de los Andes en el país vecino del Ecuador, del estudio realizado a la empresa AVSE se puede definir que el personal no cumple con las reglas y políticas de la empresa y olvidan cual es el principal objetivo que tiene la empresa para llegar a su meta empresarial, por lo que consecuentemente concluye con que la auditoría de gestión nos permitió conocer el grado de cumplimiento a la consecución de los objetivos empresariales planteadas en el su plan estratégico. Con la utilización de indicadores de eficacia y eficiencia, se determinó que dichas áreas no mantienen un control eficiente debido a que no proporciona un grado de seguridad a las actividades realizadas⁹.

Arce (2009) en su tesis "Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas bogotanas y propuesta de mejoras- 2009" de la Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas carrera de Administración de Empresas Bogotá. Proyecto de grado para optar el

título de Administrador de Empresas se planteó como objetivo Identificar los principales problemas de la logística de abastecimiento de las empresas constructoras para proponer las mejoras que les permita reducir las pérdidas en productividad, haciendo uso de las mejores prácticas de los sectores de construcción de los países más desarrollados y que se puedan aplicar a las empresas constructoras en el mercado de Bogotá. La metodología a utilizar fue comprensión de la relevancia del sector de la construcción, estudiar y comprender el proceso logístico de abastecimiento y administración de materiales de las empresas constructoras llegando a las siguientes conclusiones que con la investigación realizada, se encontró que los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas son el control y manejo de los inventarios, el deficiente almacenamiento y la carencia de sistemas de información. Como resultado, las empresas constructoras experimentan interrupción en los trabajos de obra por falta de materiales requeridos, las pérdidas, robos y daños de los materiales, que a su vez, generan desperdicio, sobre costos, incumplimiento en los plazos, y en general, pérdida de productividad. Adicionalmente, las empresas bogotanas deben lidiar con el alto poder de negociación de las empresas proveedoras de materiales estratégicos y por ende, deben estar sujetas a los plazos establecidos por estas².

1.1.2. A nivel Nacional se encontraron reportes de diferentes estudios sobre la auditoría operativa aplicada a la gestión administrativa tales como:

PAGOLA (2017), en su trabajo de investigación "Auditoria de gestión y procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz"; documento presentado para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo; se traza como objetivo, determinar la relación que existe entre la auditoría de gestión y los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaraz en el 2017. Metodología, se utilizaron los métodos inductivo, deductivo, analítico, sintético y hermenéutico. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional no experimental, diseño descriptivo correlacional

y transversal, población 374 funcionarios, directivos y trabajadores, muestra 94, la técnica del muestreo utilizado fue el probabilístico; la técnica fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado; se aplicó el estadista Spearman para la comprobación de las hipótesis; se consignaron los aspectos éticos. Resultados: el 47.9% afirmaron que la auditoría de gestión era de nivel bueno, el 48.9% de encuestados afirmaron que los procesos administrativos fueron de nivel bueno, Conclusión: Queda determinada la relación que existe entre la auditoría de gestión y los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaraz en el 2017; porque los resultados estadísticos demuestran rechazar la hipótesis nula, ya que $P \text{ valor} = 0.000$ y según la correlación de Spearman = 0.485 representando una moderada asociación de las variables y altamente significativa⁴⁴.

CADILLO en el 2017 en su tesis "Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú"; documento presentado para optar el Grado Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo; concluye en que no existe relación ($p=0.000 < 0.398$), entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación no fue significativa, con un valor de significancia de 0.454, ($p > 0,005$); lo cual indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

OCAMPOS y VALENCIA (2016), en la tesis "Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes"; documento presentado para optar el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Tumbes; obtiene como resultado que:

- ✓ El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,559$) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes.

- ✓ La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,578$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación⁴³.

En el 2015, SUAREZ L. y TALAVERA R., en su tesis "La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la Red N°07 Ugel N°06 del distrito Ate Vitarte"; documento presentado para optar el Grado de Magister en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo; obtiene como resultado que la mayoría de los docentes consideran que la gestión administrativa está en un nivel ineficiente sobre la labor que realizan los directivos, con respecto a la calidad del servicio educativo se considera que no es buena; con una correlación moderada de 0.546⁵¹.

ESPINOZA (2014), en su tesis titulada "La Auditoría de gestión y la toma de decisiones de las empresas manufactureras del valle del Mantaro"; documento presentado para optar el Grado de Contador en la Universidad Nacional del Centro del Perú; responde a la necesidad de los funcionarios de éstas empresas de tomar decisiones oportunas y certeras que permita anticiparse a los hechos y tomar medidas correctivas que encaminen al logro de objetivos y metas fijados, la auditoría de gestión mediante la evaluación del sistema Operativo, de gestión o administrativo y el Sistema computarizado o informático genera beneficio y valor agregado a la empresa; por lo que concluye que la auditoría de gestión influye positivamente en la toma de decisiones ya que mediante una evaluación integral y completa de la organización y su función asesora a la alta dirección permitirán agregar valor y mejorar las operaciones de una empresa; Los fundamentos de la auditoría de gestión permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de una empresa, detectando posibles desviaciones, lo que contribuye a tomar medidas correctivas y oportunas lo que permitirá el cumplimiento de objetivos y metas previstos¹⁸.

En el 2014, HUAMAN en su trabajo de investigación denominado "Los efectos de la auditoria operativa en la mejora de la gestión de la empresa petróleos del Perú S.A."; documento presentado para optar el Grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas en la Universidad San Martín de Porres; Este trabajo de investigación está referida al estudio de los efectos que puede tener la aplicación efectiva y oportuna de una auditoría operativa con la finalidad de optimizar y mejorar los resultados de gestión en la empresa Petróleos del Perú S.A. (PETROPERU S.A.). Esta institución es el principal proveedor de combustibles en el país y siempre ha sido objeto de muchos cuestionamientos sobre su gestión, manejo y resultados por lo que consideramos importante que revisar y analizar las cuentas operativas y financieras de esta institución permitirán esclarecer muchos temas o dudas sobre su manejo y mejorar los resultados de gestión²⁷.

Con la investigación desarrollada, se pudo determinar que la auditoría operativa incide favorablemente en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A.; esto sucede porque se detectan a tiempo los errores que pueden estarse cometiendo en las diversas operaciones (financieras, contables, de procesos, etcétera) que se dan en la empresa en sus diversas dependencias y se realizan los ajustes correctivos pertinentes y se reducen o minimizan los riesgos y pérdidas financieras en la entidad²⁷.

Pacotilla(2013), en su tesis titulado "La implementación de recomendaciones de la Auditoria operativa a la gestión del área de almacenes y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo 2010-2011", de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman-Tacna para la obtención del grado de Maestría en Contabilidad, con mención en Auditoría planteó como objetivo determinar si la Implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna³⁸.

En cuanto al diseño empleado para efectos de la contrastación de la hipótesis, utilizó el diseño no experimental, por cuanto no recurre a la manipulación de alguna de las

variables en estudio. Descriptivo, porque refiere los atributos de las variables en estudio. Esta investigación arribó a las siguientes conclusiones: que existe una influencia significativa entre la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. Existe una influencia significativa entre la implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna. ($r=0,775$), ya que específicamente la implementación orientado a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos, el 37, 5% de servidores, consideran que se cumple poco tal aspecto. Existe una influencia significativa entre la implementación de las recomendaciones orientadas a la distribución de bienes del almacén y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. ($r=0,811$). Con relación al riesgo operativo relacionado al control de la actividad de la distribución de los bienes al almacén, el 20% de los servidores consideran que el riesgo operativo es alto³⁸.

En contraste, el 50% de este grupo, consideran que el riesgo operativo es regular relacionado al control en de la actividad de la distribución de los bienes del almacén; mientras que sólo el 25% precisan que el riesgo es bajo en relación a lo anterior. Existe una influencia significativa entre la implementación de las recomendaciones orientadas a la salida de bienes del almacén y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. ($r=0,817$). Con relación a la implementación de recomendaciones orientadas a la capacitación del personal para la labor de la salida de bienes del almacén, el 30% de los servidores consideran que no se cumple tal aspecto³⁸.

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. AUDITORÍA OPERATIVA

Puerres en el año 2010 hace referencia que para analizar la Auditoria Operacional es importante mencionar una serie de aspectos que justifican su existencia como son:

- ✓ El desarrollo de las instituciones que plantea nuevos problemas en procura de salvaguardar e incrementar los recursos económicos y humanos comprometidos en el objeto social de la institución.
- ✓ Los adelantos técnicos y administrativos que permiten sustituir el manejo empírico de los negocios por nuevas y complejas técnicas de administración científica usando para ello medios técnicamente desarrollados.
- ✓ La complejidad y especialización en los negocios que crea la necesidad de departamentalización para facilitar un control más adecuado de sus diversas operaciones.
- ✓ Las exigencias del usuario que requieren de una mejor calidad de los productos elaborados.
- ✓ La necesidad de incrementar la productividad y buscar mayor eficiencia con el objeto de hacer frente a la competencia.
- ✓ La necesidad de implementar buenos controles que permitan el logro de mejores resultados. Todos estos aspectos hacen que el trabajo de la auditoria se vuelva cada vez más complejo exigiendo a la vez, a quien sea el encargado de velar por la buena gestión en la empresa, la búsqueda de nuevos métodos de evaluación con el propósito de hacer su trabajo más atrayente para el empresario⁴².

Según Nudman Puyol en su libro "Manual de Auditoría Operativa", la auditoria operativa es:

"El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro"³⁷.

Así mismo Carina Suarez Revollar, expresa que la auditoria operativa es: la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo, políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la Organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa⁴⁹.

1.2.1.1. Objetivo de la auditoria operativa

La Auditoria Operativa observa, recopila, analiza y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, dependiendo el área donde se realiza la auditoria, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos, tanto materiales como financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acciones correctivas.

El Objetivo de la Auditoria Operativa es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

La Auditoria Operativa determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas. La Auditoria Operativa muestra las necesidades de Compras o Gastos, que se hayan realizado durante el ejercicio¹⁰.

1.2.1.2. Característica de la auditoría operativa

- ✓ Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- ✓ Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- ✓ Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman las decisiones, así ellos pueden planificar mejor.
- ✓ De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.

- ✓ La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- ✓ El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras más.
- ✓ No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa⁶.

1.2.1.3. Importancia de la auditoria operativa

Por Competencia; para que una institución pueda ser eficiente en el ámbito de su competencia debe hacerse una auditoría más específica para que pueda ubicar o detectar sus habilidades y amenazas y así estas poderlas superar mediante la información del auditor indicando recomendaciones y así hacer que esta empresa tenga muchas oportunidades y sea competente frente a las otras empresas y tenga una fortaleza para satisfacer sus necesidades individuales.

Por La Alta Dirección Ejecutiva; teniendo la alta dirección de la entidad la necesidad de determinar áreas de mayor sensibilidad y contribuir a una mayor eficiencia de las operaciones, cuyo fin es de asegurar el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos institucionales⁵.

La Auditoría Operativa es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general. Tiene un significado más importante para el sector público ya que normalmente el sector privado tiene un instrumento automático que determine su eficiencia y efectividad¹⁹.

La Auditoría Operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría Operativa en más breve plazo posible, por los valiosos beneficios que ella reporta⁷.

1.2.1.4. Frecuencia de auditoría operativa

Una auditoría Operativa no necesariamente se realiza en un tiempo determinado específico, sino más bien se da cuando la gerencia o directivos de una organización lo requieran o lo consideren necesario, pero puede darse el caso de realizarlo al final de cada ejercicio si las políticas de la organización así lo establecen¹².

1.2.1.5. Orientación de una auditoría operativa

En la Auditoría Operativa la información está dirigida hacia el aspecto administrativo, es decir hacia todas las operaciones de la empresa en el presente con proyección al futuro y retrospección al pasado cercano.

Al realizar una auditoría operativa con frecuencia se observan condiciones deficientes las cuales muchas veces son inevitables. Pero mostrando la razón defectuosa y así obtener efectos que beneficien a la organización, no solo al presente sino también al futuro³⁶.

1.2.1.6. Metodología de la auditoría operativa

No existe aún una metodología que aplique un auditor operativo en la realización de su labor; al auditor operativo utilizara su criterio de acuerdo a su experiencia como auditor³⁰.

Básicamente se aplica cuatro características de la auditoría operativa:

1. Familiarización: Los auditores deben conocer cuáles son los objetivos de la actividad, como van a lograrse y cómo van a determinar los resultados.
2. Verificación: requiere que los auditores examinen en detalle una muestra selecta de la actividad, seleccionada preferiblemente por muestreo estadístico; el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la población de la cual se seleccionó. Al realizar la verificación los auditores usualmente están interesados en tres temas: calidad, periodo correcto y costo³⁵.

3. Evaluaciones y Recomendación: Las recomendaciones deben hacerse solamente cuando el auditor está totalmente seguro; como resultado de su examen.
4. Informar de Los Resultados a la Dirección: Los Auditores proporcionan un mejor servicio a la Gerencia y mantienen mejores relaciones con la dirección departamental cuando comentan los hechos que han encontrado. Cualquier informe formal a la Gerencia debe contener la siguiente estructura de presentación del informe:
 - ✓ Objetivo de la auditoría.
 - ✓ Metodología.
 - ✓ Alcance del trabajo.
 - ✓ Diagnóstico.
 - ✓ Recomendaciones.
 - ✓ Pronóstico.
 - ✓ Anexos

Medición:

El Auditor deberá tener en cuenta las técnicas de control impuestas por la gerencia y ver si él puede aplicarlos en su labor; Sin embargo no deberá utilizarlos ciegamente, deberá convertirse de su lógica y validez como base para la evaluación del rendimiento³¹.

En estas circunstancias debe de intentar medir el rendimiento con normas precisas, el Auditor deberá tratar de determinar si existe desperdicio o si existe una manera menos costosa o quizás efectiva de ejecutar las operaciones bajo examen³.

Los Auditores actuales tienen muchas técnicas sofisticadas para ayudar a los directores. Las técnicas de desarrollo de las operaciones, el proceso electrónico de datos, la inferencia estadística y la medición del trabajo indirecto son solo algunas, según sea la amplitud con la que se demuestre a la dirección la habilidad de los Auditores para realizar un servicio en cualquier sector de la Entidad, será mayor la aceptación que tendrán por parte de la dirección y podrán mejorar su estatus en la Entidad y de cada uno de sus usuarios internos²⁹.

El Auditor puede aplicar además técnicas de análisis financiero a las estadísticas operativas que podrían sugerir áreas, problemas o condiciones que ejercen influencia sobre un rendimiento desfavorable de las inversiones operativas³⁹.

Dificultad:

En la Auditoría Operativa durante el desarrollo del examen existen muchas dificultades al redactar el examen de auditoría; por ser cada examen un caso único; cada actividad requiere una clase de explicación distinta, debido a que para cada una de ellas existen diferentes lectores con conocimientos y necesidades que difieren; y requiere del Auditor elevado criterio, capacidad y competencia; si el informe del Auditor va a ser leído también por la Dirección General debe ser comprensible para cualquier lector inteligente, sin importar sus conocimientos específicos²⁶.

Se considera al auditor operativo como un rival o crítico de aquellos con los que trata, debido a los errores internos en las que pudieran encontrarse las diferentes áreas; siendo su interés del auditor operativo mejorar la operatividad del negocio en lugar de recibir y felicitaciones por descubrir errores considerándose como dueño del negocio³³.

Oportunidad de información:

La Auditoría Operativa por su propia naturaleza está orientada hacia el futuro la justificación de su existir, se basa en las recomendaciones y planteamientos que hace para un futuro más saludable para la empresa, a través del logro de una mayor eficiencia, eficacia y economía empresarial²⁵.

Beneficios:

- ✓ Reducir los costos
- ✓ Incrementar los ingresos
- ✓ Crear una política para llenar un vacío que a causa de la ausencia de política afecta adversamente al organismo.
- ✓ Modificar una política que no satisface las necesidades del organismo.

- ✓ Volver a definir los objetivos de unidades cuando hayan dejado de integrarse o ser compatible con las metas de largo plazo del organismo²⁴.

1.2.1.7. Pasos a seguir en una auditoria operativa

a. Estudio General

Es el estudio y análisis de los aspectos generales del problema, situación y/o empresa, que puedan ser significativos en su calidad de información para el auditor.

Se concentrara mediante:

1. El examen de la documentación: Revisión de escrituras, actas de directorio, juntas o comités; manuales de organización, de descripción de cargos, de procedimientos; correspondencia relacionada con la organización y marcha del ente; organigramas; declaraciones de políticas y filosofía de administración, todo lo cual debe otorgar conocimiento del área o entidad examinada.
2. La información ocular: Apreciación real, obtenida por el auditor.
3. Descripciones Escritas: Son las características del sistema o de una situación específica a evaluar, pueden ser explicaciones sobre las funciones de la empresa, procedimientos registros, formularios, archivos, recursos, etc.

Lo importante es escribir lo visto aunque el auditor debe tener la habilidad de escribir en forma clara y concisa¹³.

b. Entrevista

Se realiza mediante la formulación de preguntas a los empleados relacionados con el problema, el auditor debe ser muy crítico para analizar la entrevista dando así validez a las respuestas.

c. Correlación con Información Conexa

Cada vez que el auditor obtenga información importante para el caso, deberá relacionarla con la información ligada de la propia entidad, con el objetivo de constatar tanto su confiabilidad y validez como que sea concordante con el concepto, políticas, filosofía de administración y cultura organizacional del ente examinado³⁴.

d. Confirmación

Se debe tener la confirmación de las entidades ajenas a la organización respecto de ciertos temas que le interesen al auditor para que le ayuden a su trabajo.

Por ello estas entidades deben ser independientes de la empresa, además la información que ellos emitan se debe entregar directamente al auditor³⁴.

e. Observación

El auditor debe estar alerta ante cualquier situación que se produzca y todas las actividades que se llevan a cabo. La idea es ver que nada este fuera de lo normal.

Es una técnica de aplicación muy general y su aporte no es muy concluyente, pues el auditor no la puede vincular a procedimientos específicos de verificación³⁴.

f. Análisis

Se examina cuidadosamente la información recopilada. Se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, para poder definir el o los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones³².

g. Otras Técnicas

Técnicas tales como árboles de decisión, CPM, PERT y otras más ayudados por las estadísticas, matemáticas, probabilidades, programación lineal, la computación ,etc. ayudan a los administradores a tomar mejores decisiones , estas técnicas también las utiliza el auditor operativo, entonces, él debe saber cómo utilizarlos, además debe tener un asesor que tenga este tipo de conocimientos¹⁷.

h. Comunicación de Resultados

Ahora ya se está en condiciones de hacer el informe de la auditoría operativa. En él se explicarán los objetivos y alcance del trabajo, la metodología utilizada, áreas críticas (con los problemas y causas) y el enjuiciamiento de ellas en términos de eficacia, eficiencia y economía, también las soluciones y recomendaciones.

El ordenamiento del informe podría ser:

1. Objetivo de la Auditoría: al clasificar el propósito del informe y la necesidad que satisface, es más fácil darle un sentido de unidad al informe y lograr una mejor recepción de él por quienes no estaban cabalmente informados del origen del examen²³.
2. Metodología Utilizada: este punto expone la rigurosidad científica de la auditoría y la validez de los juicios que emite.
3. Alcance y Limitaciones del Trabajo: es importante señalar cuál fue el ámbito sometido a la evaluación y la muestra analizada, para que el receptor conozca el marco de referencia utilizado para los juicios que se formulan, así como las razones que han podido impedir una plena y libre realización de la auditoría, limitando de esta forma las opiniones, del equipo profesional¹⁴.
4. Diagnóstico: deben dejarse establecidos los hechos y circunstancias que caracterizan la situación en estudio y sus aspectos positivos y negativos, latentes y evidentes.
5. Sugerencias y Recomendaciones: son las medidas que, a juicio del grupo de trabajo, permitirán a la organización lograr más eficaz, eficiente y económicamente sus objetivos, solucionando sus actuales problemas, previendo otros y aprovechando al máximo las posibilidades que el medio externo y sus propios recursos le ofrecen²¹.
6. Pronóstico: la auditoría operativa debe formar un juicio orientado hacia el futuro, a fin de ayudar al usuario a visualizar cual será la situación del ente evaluado si se adoptan las medidas correctivas propuestas, o se toma la decisión de no considerarlas o de hacerlo solo parcialmente⁴⁸.

i. Seguimiento

Una vez entregado y comentado el informe con el cliente, el auditor debe ver que el informe llegue a todos los afectados y ver que sus recomendaciones se cumplan, además debe controlar sus decisiones para que éstas no se desvíen¹⁵.

1.2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

En el 2016, Bachenheimer, define a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa⁴.

Teniendo como base la definición dada por el diccionario de la Real Academia Española (DRAE, 2010) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”¹⁶.

1.2.2.1. Importancia de la gestión administrativa

Como lo explica George Terry, “la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar recursos”. De allí su importancia, ya que a través de esta se puede lograr el cumplimiento y logro de objetivos estratégicos haciendo sinergia de cada uno de los colaboradores de la entidad⁵³.

1.2.2.2. Objetivos de la gestión administrativa

Son objetivos de la gestión administrativa:

- ✓ Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo.
- ✓ Proporcionar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas.
- ✓ Desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad.
- ✓ Estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas.
- ✓ Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.
- ✓ Perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación.
- ✓ Manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento.
- ✓ Entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales¹¹.

- ✓ Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.
- ✓ Garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su diseminación efectiva.
- ✓ Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas²².

1.2.2.3. Medios utilizados en la gestión administrativa

a) Recursos Materiales

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- ✓ Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.
- ✓ Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto)⁵².

b) Recursos Técnicos

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- ✓ Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- ✓ Fórmulas, patentes, marcas, etc⁵².

c) Recursos Humanos

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- ✓ Posibilidad de desarrollo.
- ✓ Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- ✓ Sentimientos
- ✓ Experiencias, conocimientos, etc⁵².

d) Recursos Financieros

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- ✓ Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, entre otros.
- ✓ Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

e) Funciones de la Gestión Administrativa

Planeación:

Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos.”

Es en esta función administrativa se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

Organización:

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa⁴⁹.

La función administrativa que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Determinar las obligaciones operativas para cada cargo.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas.

Dirección:

Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recurso y personal adecuado⁵².

Control:

Según ROBBINS en 1996; el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa⁴⁷”.

Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización²⁸.

Sin embargo STONER, lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”⁴⁹.

1.2.3. U.E. 406 RED DE SALUD HUAMANGA

1.2.3.3. Organización institucional

Órgano de Dirección

1. Dirección Ejecutiva.

Órganos de Asesoría

2. Oficina de Planificación y Presupuesto
 - Unidad de Presupuesto e Inversiones
 - Unidad de Planeamiento y Organización
 - Unidad de Epidemiología, Defensa Sanitaria y Salud Ambiental

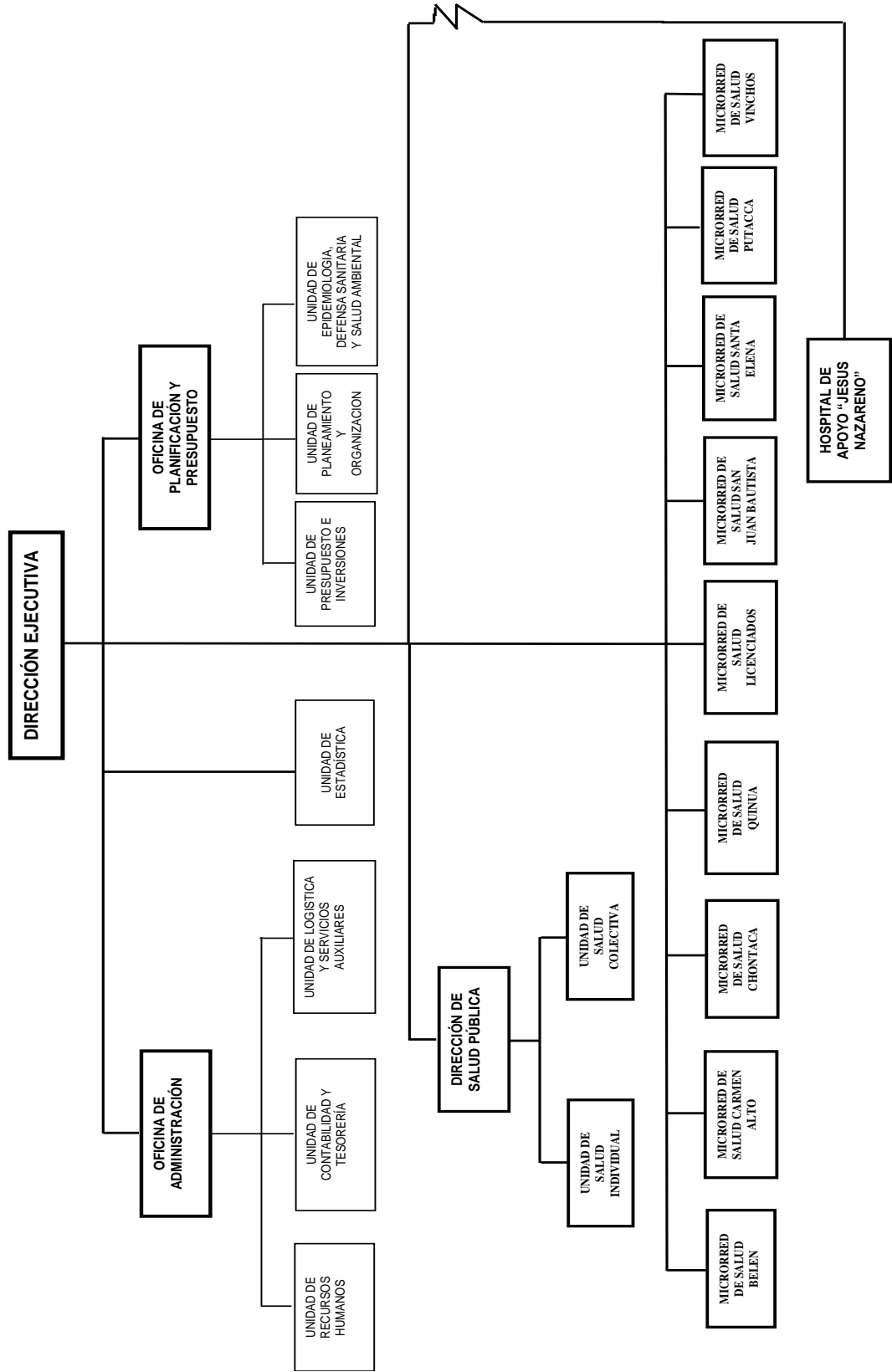
Órganos de Apoyo

3. Oficina de Administración.
 - Unidad de Personal
 - Unidad de Contabilidad y Tesorería
 - Unidad de Abastecimientos y Servicios Auxiliares
4. Unidad de Estadística.

Órganos de Línea

5. Dirección de Salud Pública.
 - Unidad de Salud Individual
 - Unidad de Salud Colectiva
6. Micro Red de Salud Belén.
7. Micro Red de Salud Vinchos.
8. Micro Red de Salud Carmen Alto.
9. Micro Red de Salud Putacca.
10. Micro Red de Salud Licenciados.
11. Micro Red de Salud Quinua.
12. Micro Red de Salud San Juan Bautista.
13. Micro Red de Salud Chontaca.
14. Micro Red de Salud Santa Elena
15. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno

Figura 01:
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA RED DE SALUD HUAMANGA



1.2.3.2. Funciones generales

Las funciones generales de la Red de Salud Huamanga son:

- a) Administrar las políticas de salud de la Red en concordancia con las políticas regionales y los planes sectoriales y locales.
- b) Cumplir con el Plan Estratégico Institucional de Salud.
- c) Coordinar acciones de salud integral en el ámbito regional.
- d) Participar en el sistema Regional y descentralizado de salud de conformidad con la legislación vigente.
- e) Ejecutar en forma prioritaria las actividades de promoción y prevención de la salud.
- f) Organizar los niveles de atención y administración de las entidades de salud del ámbito, que brindan servicios en la zona, en coordinación con los gobiernos locales.
- g) Mantener los servicios de salud para la prevención, protección, recuperación y rehabilitación en materia de salud, en coordinación con los gobiernos locales.
- h) Supervisar y fiscalizar los servicios de salud públicos y privados.
- i) Conducir y ejecutar coordinadamente con los órganos competentes, la prevención y control de riesgos y daños de emergencias y desastres.
- j) Controlar la distribución y consumo de productos farmacéuticos y afines.
- k) Preservar la salud ambiental de la Red de Salud Huamanga.
- l) Planificar, los proyectos de infraestructura sanitaria y equipamiento, promoviendo el desarrollo tecnológico en salud en su ámbito.
- m) Promover el desarrollo de los recursos humanos.
- n) Coordinar con los gobiernos locales del ámbito, acciones efectivas que contribuyan a elevar los niveles nutricionales de la población de la Red de Salud⁴³.

1.2.3.3. Análisis de la demanda de salud

1.2.3.3.1. Población total

De acuerdo al censo estimado INEI, la población total de la provincia de Huamanga en el año 2015 es de 276,443 de los cuales 138,309 mujeres y 138,134 varones. Como Red de Salud Huamanga la Población para el 2015 es de 290,474, 145,480 Mujeres y 144,994 Varones;

La población de la provincia de Huamanga constituye el 40.14% de la población de la Región Ayacucho y el 0.88% de la población nacional. Los distritos de la provincia de Huamanga pueden clasificarse según su ubicación en urbanos y rurales.

El grupo de distritos urbanos concentra 203,213 habitantes donde se ubican 4 distritos: Ayacucho con 113,380 habitantes (41%), San Juan Bautista con 50,429 habitantes (18%), Carmen Alto con 21,350 habitantes (8%) y Nazarenas con 18,054 (7%), en conjunto este grupo representó el 74% de la población de la provincia de Huamanga en el 2015.

El grupo de los distritos rurales, conformado por once distritos (Vinchos, Acocro, Socos, Chiara, Quinoa, Ocros, Acos Vinchos, Tambillo, Pacaycasa, San José de Ticllas y Santiago de Pischa), representó el 26% de la población de la provincia⁴¹.

Cuadro N° 01

Población Total, según distrito provincia de Huamanga, 1993, 2007 y 2015

Distrito	1993		2007		2015	
	Hab.	%	Hab.	%	Hab.	%
Total	163.197	100,0	239.716	100,0	276.443	100,0
AYACUCHO	82.131	50,3	100.935	42,1	113.380	41,0
SAN JUAN BAUTISTA	20.558	12,6	38.457	16,0	50.429	18,2

CARMEN ALTO	8.914	5,5	18.377	7,7	21.350	7,7
JESUS NAZARENO	0	0,0	15.399	6,4	18.054	6,5
VINCHOS	12.657	7,8	15.787	6,6	16.710	6,0
ACOCRO	6.296	3,9	8.953	3,7	10.199	3,7
CHIARA	4.469	2,7	6.307	2,6	7.163	2,6
SOCOS	6.365	3,9	6.903	2,9	7.108	2,6
QUINUA	5.571	3,4	6.115	2,6	6.200	2,2
ACOS VINCHOS	3.424	2,1	5.100	2,1	5.948	2,2
TAMBILLO	3.642	2,2	5.068	2,1	5.715	2,1
OCROS	5.190	3,2	5.615	2,3	5.508	2,0
SAN JOSE DE TICLLAS	1.020	0,6	2.442	1,0	3.688	1,3
PACAYCASA	2.065	1,3	2.842	1,2	3.192	1,2
SANTIAGO DE PISCHA	895	0,5	1.416	0,6	1.799	0,7

Fuentes: INEI. Perú: Estimaciones y proyecciones de población por sexo, según departamento, provincia y distrito.

El distrito de Ayacucho es el distrito más poblado a nivel regional, 113,380 habitantes en el año 2015; por otro lado, Santiago de Pischa con 1799 habitantes, es el distrito menos poblado de la provincia. Entre 1993 y el 2015, la población censada de la provincia de Huamanga se incrementó en 97,847 habitantes, equivalente a 4,077 habitantes por año, es decir un incremento de 2.2% en promedio anual; dicho incremento fue superior al crecimiento observado a nivel nacional (1.6%).

Los distritos que conforman la provincia de Huamanga han presentado diferentes tasas de crecimiento de la población censada entre 1993 y el 2015, con valores que fluctúan entre 0.1% y 5.5%⁴¹.

Cuadro N° 02

Tasa de crecimiento promedio anual de la población censada, según distrito.

Provincia de Huamanga, 1993 – 2015

DISTRITO	TASA DE CRECIMIENTO INTERSENSAL	INCREMENTO INTERSENSAL	INCREMENTO ANUAL
TOTAL	2.2	97,847.00	4,077

AYACUCHO	1.4	31,249.00	1,302
SAN JUAN BAUTISTA	3.8	29,871.00	1,245
CARMEN ALTO	3.7	12,436.00	518
JESUS NAZARENO	0.1	2,655.00	332
VINCHOS	1.2	4,053.00	169
ACOCRO	2.0	3,903.00	163
CHIARA	2.0	2,694.00	112
SOCOS	0.5	743.00	31
QUINUA	0.4	629.00	26
ACOS VINCHOS	2.3	2,524.00	105
TAMBILLO	1.9	2,073.00	86
OCROS	0.2	318.00	13
SAN JOSE DE TICLLAS	5.5	2,668.00	111
PACAYCASA	1.8	1,127.00	47
SANTIAGO DE PISCHA	3.0	904.00	38

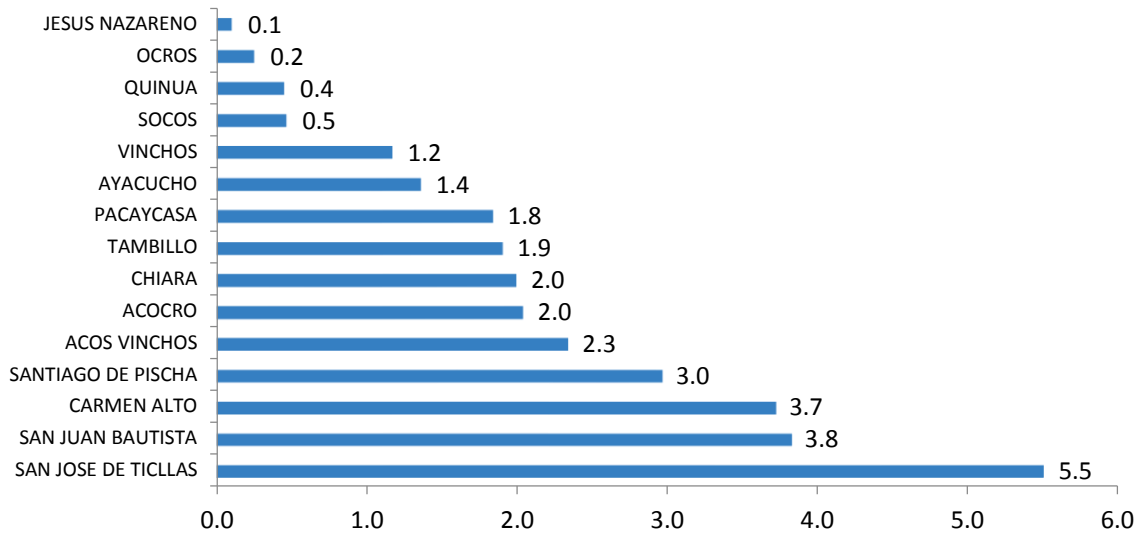
Fuente: INEI. Censos Nacionales de Población y Vivienda 1993, 2007 Y 2015.

Los distritos que presentaron un mayor crecimiento poblacional en cifras absolutas fueron Ayacucho (31,249 hab.), San Juan Bautista (29,871 hab.), y Carmen Alto (12,436 hab.), que en conjunto sumaron 73,556 habitantes, que representa el 75% del incremento poblacional presentado en toda la provincia.

Por otro lado, todos los distritos mostraron un crecimiento poblacional positivo, es decir, hubo crecimiento durante los últimos 8 años⁴¹.

Figura Nº 02

**Tasa de crecimiento promedio anual de la población censada, según distrito.
Provincia de Huamanga, 1993 – 2015**



Fuente: INEI. Censos Nacionales de Población y Vivienda 1993, 2007 y 2015.

1.2.3.3.2. Densidad poblacional

La densidad poblacional es un indicador que permite evaluar la concentración de la población de una determinada área geográfica; se obtiene relacionando el número de habitantes con la superficie territorial.

La provincia de Huamanga con una extensión de **2,981.31 Km²**; representando el 6.8% y el 0.02% del territorio regional y nacional respectivamente. Durante el 2015 tuvo un promedio de ocupación de 93 hab./Km², constituyéndose en una de las áreas de mayor densidad poblacional de la región.

La densidad poblacional de los distritos que conforman la provincia de Huamanga presentó un rango muy amplio de variación, desde menos de 14 hab./Km² hasta 2695 hab./Km². Los distritos que presentaron concentraciones superiores a 1,000 hab./Km² fueron San Juan Bautista (2,695 hab./Km²), Ayacucho (1,329 hab./Km²), Carmen alto (1.105 hab/ Km²) y Jesús Nazareno (1,014 hab./Km²)⁴¹.

Cuadro N° 03

Superficie territorial y densidad poblacional, según distrito. Provincia de Huamanga

1993, 2007 y 2015.

Distritos	Superficie Territorial	%	Densidad Poblacional		
			Habitantes/Población		
Total	2,981.31	100.00	1993	2007	2015
SAN JUAN BAUTISTA	18.71	0.63	1,099	2,055	2,695
AYACUCHO	85.29	2.86	963	1,183	1,329
CARMEN ALTO	19.33	0.65	461	951	1,105
JESUS NAZARENO	17.80	0.60	0	865	1,014
SOCOS	81.75	2.74	78	84	87
PACAYCASA	41.80	1.40	49	68	76
SAN JOSE DE TICLLAS	64.34	2.16	16	38	57
QUINUA	145.63	4.88	38	42	43
ACOS VINCHOS	152.22	5.11	22	34	39
TAMBILLO	184.45	6.19	20	27	31
OCROS	194.67	6.53	27	29	28
ACOCRO	406.83	13.65	15	22	25
VINCHOS	955.13	32.04	13	17	17
SANTIAGO DE PISCHA	114.94	3.86	8	12	16
CHIARA	498.42	16.72	9	13	14

Fuentes: INEI. Perú: Estimaciones y proyecciones de población por sexo, según departamento, provincia y distrito, 2000-2015.

1.2.3.3.3.Pirámide poblacional

La pirámide poblacional nos permite observar la estructura de la población y su evolución en un periodo de tiempo determinado, mostrando el comportamiento diferenciado de cada grupo de edad y sexo.

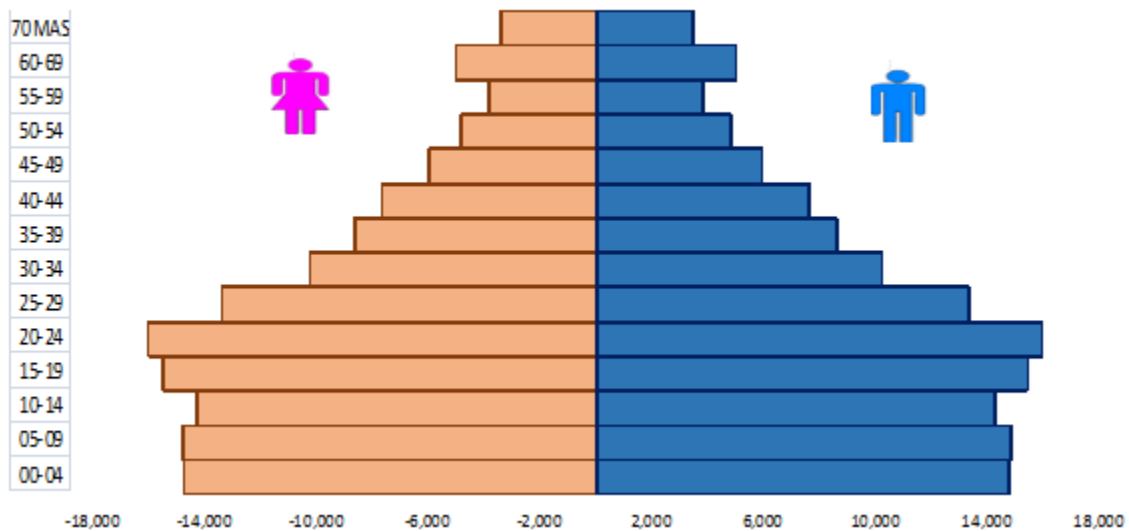
La estructura de la población de la provincia de Huamanga ha presentado cambios en el periodo 1993-2007; se observó que la base de la pirámide poblacional se redujo (0 a 4 años), debido a una reducción de la natalidad, proceso conocido como envejecimiento de la base de la pirámide; los subsiguientes grupos de edad (5 a 19 años) mostraron una evolución similar.

Por otro lado, la parte central de la pirámide presentó un ensanchamiento progresivo (20 a 44 años), reflejando un mayor número de población en edad de trabajar; asimismo, la población adulta mayor (60 a más años) presentó una mayor proporción, como consecuencia del aumento sostenido de la esperanza de vida, proceso conocido como envejecimiento de la cúspide de la pirámide⁴¹.

El proceso de envejecimiento de la base de la pirámide, conjuntamente con el proceso de envejecimiento de la cúspide, ocasiona un envejecimiento progresivo de la población, que puede observarse al superponer las pirámides poblacionales de 1993 y el 2007.

Los cambios en la estructura de edad de la población también pueden analizarse por medio de la razón de dependencia demográfica. En el año 2007, la razón de dependencia demográfica en la provincia de Huamanga fue de 66.8 dependientes por cada 100 personas en edad de trabajar (15 a 64 años), indicando una reducción de la población dependiente en más de diecinueve puntos porcentuales en relación a 1993, año en que dicha relación fue de 86.4 dependientes por cada 100 personas en edad de trabajar⁴¹.

Figura N° 03
Pirámide Poblacional 2015



Fuente: INEI. Censos Nacionales de Población y Vivienda.

1.3. MARCO CONCEPTUAL

Auditoria: Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio⁴⁵.

Actividades de control: Aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección se llevan a cabo. Las actividades de control son un componente del control interno.

Auditor: El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría. Cuando una NIA establece expresamente que un requerimiento ha de cumplirse o una responsabilidad ha de

asumirse por el socio del encargo, se utiliza el término “socio del encargo” en lugar de “auditor”¹⁹.

Control de Eficiencia: Comprende la revisión de las actividades y procedimientos de planeamiento, organización, dirección, coordinación y control administrativo con el fin de verificar el logro de las metas programadas y si éstas han sido alcanzadas con eficiencia y ajustándose a los dispositivos legales que norma su gestión.

Eficacia:

Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera. Es decir tiene que ver con el cumplimiento de los objetivos. Tiene que ver con la habilidad o capacidad de hacer algo, pero no cómo se hace.

Ejemplos:

- ✓ Generalmente en las empresas la eficacia es bien vista, porque se está cumpliendo con el trabajo por el cual una persona fue contratada, pero siempre es bueno ir más allá de la eficacia, es decir, tratar de hacer las mismas tareas en menor tiempo.
- ✓ Cuando una empresa logra sus objetivos planificados se dice que es eficaz.

Eficiencia – Efectividad:

Uso óptimo de recursos y logro de resultados, aplicando criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo.

La eficiencia significa un nivel de rendimiento de un proceso el cual utiliza la menor cantidad de entradas o insumos para crear la mayor cantidad de productos o resultados. La eficiencia se relaciona el tiempo personal y la energía. La eficiencia es un concepto medible que puede determinarse determinando la relación entre el rendimiento útil y el total. Minimiza el desperdicio de recursos tales como materiales físicos, energía y tiempo, mientras que consigue con éxito la salida deseada¹⁵.

Ejemplo:

- Reducir la cantidad de insumos desperdiciados para la producción de un bien o un servicio, como sabemos la eficiencia es un atributo importante porque todos los

insumos son escasos. El tiempo, el dinero y las materias primas son limitados, por lo que tiene sentido intentar conservarlos mientras se mantiene un nivel de producción aceptable o un nivel de producción general.

Gestión: Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posibles la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación⁸.

Gestión Administrativa: Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

Inspección (como procedimiento de auditoría): Examen de los registros o documentos, ya sean internos o externos, en papel u otro medio, o un examen físico de un activo.

Inspección (en relación con el control de calidad): Definido en NIA 220; En el contexto de los encargos finalizados, se refiere a los procedimientos diseñados para proporcionar evidencia del cumplimiento de las políticas y de los procedimientos de control de calidad de la firma de auditoría por parte de los equipos del encargo.

Procedimiento sustantivo: Definido en NIA 330; Procedimiento de auditoría diseñado para detectar incorrecciones materiales en las afirmaciones. Los procedimientos sustantivos comprenden: (a) pruebas de detalle (de tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar); y (b) procedimientos analíticos sustantivos.

Procedimientos analíticos: Definido en NIA 520; Evaluaciones de información financiera realizadas mediante el análisis de las relaciones plausibles entre datos financieros y no financieros. Los procedimientos analíticos también incluyen, en la

medida necesaria, la investigación de las variaciones o de las relaciones identificadas que sean incongruentes con otra información relevante o que difieren de los valores esperados en un importe significativo²¹.

Procedimientos de revisión: Procedimientos que se consideran necesarios para alcanzar el objetivo de un encargo de revisión, principalmente mediante la realización de indagaciones entre el personal de la entidad sobre los datos financieros y mediante la aplicación de procedimientos analíticos a dichos datos.

Procedimientos de valoración del riesgo: Definido en NIA 315; Procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en éstos.

Seguimiento: (en relación con el control de calidad); Definido en NIA 220: Proceso que comprende la consideración y evaluación continua del sistema de control de calidad de la firma de auditoría. Este proceso incluye una inspección periódica de una selección de encargos finalizados y está diseñado para proporcionar a la firma de auditoría una seguridad razonable de que su sistema de control de calidad opera eficazmente.

Seguimiento de los controles (internos): Proceso para valorar la eficacia del funcionamiento del control interno a lo largo del tiempo. Incluye la valoración del diseño y del funcionamiento de los procedimientos de control oportunamente, así como la adopción de las acciones correctoras que sean necesarias debido a los cambios en las condiciones de funcionamiento. El seguimiento de los controles (internos) es un elemento del sistema de control interno⁶.

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

Sector Salud: Ministerio que se encarga de la prestación en servicios de salud, de acuerdo al orden jerárquico (Ministerio de Salud a Establecimiento de Salud).

Unidad Ejecutora: Es la responsable de la ejecución de todos aquellos programas y proyectos que se desarrollen con los recursos del Fondo y de la ordenación del gasto. Por tanto, ejecuta, implementa y hace la supervisión técnica de las operaciones de crédito y de las decisiones de la Junta Administradora.

Usuarios internos: Persona o grupo de personas que laboran dentro de una institución.

1.5. VARIABLES

1.4.1 Variable dependiente

Gestión Administrativa

1.4.2. Variable independiente

Auditoría Operativa

1.4.3. Dimensiones

- ✓ Conocimiento sobre proceso de auditoría.
- ✓ Recomendaciones de auditoría operativa.
- ✓ Verificación-seguimiento de auditoría operativa.
- ✓ Control de Gestión Administrativa
- ✓ Proceso de requerimientos, adquisición y/o prestación del servicio, almacenamiento y distribución, cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final.

1.4.4. Indicadores

- 1 = no cumple
- 2 = cumple parcialmente
- 3 = cumple totalmente

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. MÉTODOLÓGÍA DE INVESTIGACIÓN

El método utilizado, será el método inductivo, por cuanto se partirá de enunciados observables para dar respuestas mediante conclusiones generales en función a los objetivos.

2.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

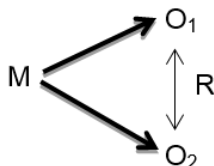
Aplicada, por que consiste en analizar las teorías ya existentes, además no se manipularon los datos de manera intencional, las cuales fueron descritas tal como se presentan en la realidad problemática.

2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Nivel descriptivo, debido a que se enfocó sólo en analizar y conocer las variables de estudio, para luego ser descritos de acuerdo a su comportamiento.

2.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Descriptiva correlacional de corte transversal, por lo que se empleó el siguiente diseño de indagación:



Dónde:

M: Trabajadores de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho – 2019

O1: Auditoria Operativa

O2: Gestión Administrativa

R: Relación

Se determina este tipo de diseño, porque el diseño de investigación fue transaccional y correlacional porque se recolectaron las características, de las personas comprendidas en el estudio en un tiempo determinado (Abril 2019 - Junio 2019); y se relacionó las variables determinando el aumento o disminución en los puntajes de la variable Auditoria Operativa y disminución de la otra variable Gestión Administrativa, de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga.

2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Tener en cuenta que en el presente trabajo, solo se consideró a todos los trabajos de la SEDE administrativa de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, para la selección de la muestra y las particularidades de los sujetos se tomaron en consideración las siguientes características (cargo ocupacional el cual ejerce, influencia en la gestión administrativa).

2.5.1. Población

Estuvo conformada por 90 usuarios internos de la SEDE de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga. Se tomó en cuenta la data del INFORUS del año fiscal 2019.

2.5.2. Muestra

Estuvo conformada por 40 usuarios internos de la SEDE de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga. Se tomó en cuenta la data del INFORUS del año fiscal 2019.

$$n = \frac{z^2(N)(p)(q)}{d^2(N-1)+Z^2(p)(q)}$$

Dónde:

n	: Tamaño de la muestra	=?
N	: Tamaño de la población	= 90 usuarios internos
z	: Nivel de confianza	= 1.96
p	: Probabilidad de éxito	= 0.5
q	: probabilidad de fracaso	= 0.5
d	: precisión	= 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(90)(0.5)(0.5)}{0.05^2(90-1)+1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 73.10$$

$$n = \frac{n}{1 + n/N}$$

$$n = \frac{73.10}{1 + 73.10/90}$$

$$n = 40.34$$

$$n = 40 \text{ redondeando}$$

2.5.3. Muestreo

Fue no probabilístico no intencional, comprendido por 40 usuarios internos de la SEDE de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, determinando el cargo ocupacional y la influencia en la gestión administrativa.

2.6. CRITERIOS DE SELECCIÓN

2.6.1. Criterios de Inclusión

- Así mismo los usuarios internos que han sido incluidos, cumplen funciones tacitas con respecto a la gestión administrativa de la institución.
- Usuarios internos que operativizan la partida presupuestal en todos sus procesos, designada a la institución.
- Usuarios internos que tengan dentro de sus funciones compromiso de brindar información, según funcionabilidad del área de competencia⁴⁰.

2.6.2. Criterios de exclusión

No se considerara a los usuarios internos que no tengan funcionabilidad tacita con respecto a la operativización de la partida presupuestal designada a la institución.

2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la presente indagación, para ambas variables Auditoria Operativa y Gestión Administrativa que permitieron recabar información.

2.7.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para el recojo de información en el presente estudio fueron la aplicación de la encuesta cuya finalidad fue indagar la opinión sobre aspectos relacionados al desenvolvimiento de las actividades cotidianas de sus labores e institucionales del encuestado.

Del mismo modo, se aplicó la Escala de opinión sobre calidad de atención, para identificar la satisfacción percibida de la calidad de atención de todos los usuarios en estudio.

Encuestas: Se aplicó al personal de la muestra para obtener sus respuestas relacionadas a la Auditoría Operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis del trabajo y por ende a las variable e indicadores de investigación; por lo que la finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo. En su estructura se debe tener en cuenta el nombre de la institución, presentación o instrucción, las preguntas demográficas y las instrucciones; las preguntas encaminan como cerradas o dicotómicas, politómicas, preguntas abiertas; teniendo en cuenta las siguiente escala de medición³⁸.

No cumple = 1

Cumple parcialmente = 2

Cumple totalmente = 3

Observación y toma de información: Se aplicó para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información Auditoría Operativa y Gestión

administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga.

Análisis documental: Esta técnica consistió en recurrir a fuentes directas de datos e información necesarios para la elaboración del presente trabajo.

2.7.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado fue la encuesta (cuestionario) (instrumento), es una encuesta de tipo estructurado, pues ha sido diseñado con preguntas cerradas y abiertas.

Asimismo, se realizó la validación por 4 expertos, luego, aplicado a la prueba de concordancia entre los jueces, el resultado fue de 93.5% de aceptabilidad con lo que tuvo una denominación de Excelente.

Aceptable: 0,70

Bueno: 0,70 a 0,80

Excelente: > 0,90

Por lo que, dicho instrumento se validó por juicio de expertos, con la siguiente formula:

$$b = \frac{Ta}{Ta+Tda} \times 100$$

Ta: Los expertos que están de acuerdo.

Tda: Los expertos que no están de acuerdo.

Cuestionarios.- Dicho instrumento contiene las preguntas de carácter cerrado por el poco tiempo que disponen los encuestados para responder sobre la investigación. También contiene un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes. Las preguntas y respuestas que se formularon fueron sobre Auditoria Operativa y Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga.

Guía de observación. - Una vez obtenida toda información necesaria y relevante, se elaboró una tabla detallando todas las observaciones realizadas en las visitas preliminares con el fin de obtener un panorama de la problemática actual existente.

Guías de análisis documental. - Se utilizaron como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación la Auditoría Operativa como herramienta de Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga.

2.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se solicitó al director ejecutivo de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, con la finalidad de contar con la autorización correspondiente para la realización del presente estudio.

Para la recolección de los datos se procedió con la identificación de los usuarios internos que conformó la presente investigación de acuerdo con los objetivos planteados en el proyecto de investigación.

Posteriormente se aplicaron los instrumentos de recolección de datos a cada usuario interno, previamente se le informó los objetivos de la investigación y obtuvo su consentimiento informado.

Concluido con la recolección de la información se procedió con la codificación de las categorías, indicadores, dimensiones de las variables. Finalmente, se elaboró base datos con el uso de hoja de Software estadístico IBM SPSS versión 23.0 (Statistical Package for Social Science), con los cuales se elaboraron los cuadros de una y doble entrada.

2.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Las técnicas que se utilizaran en el presente trabajo de investigación serán la tabulación de datos y el análisis estadístico, las que permitieron elaborar las tablas y gráficos.

La interpretación de los resultados se realizó mediante la estadística descriptiva (según sea el caso), asimismo se les aplicó la prueba de independencia de Chi Cuadrado para determinar la dependencia de los principales variables de estudio.

2.10. ASPECTOS ETICOS

La presente investigación guarda respeto por las personas que participaron en la investigación, cuyos datos fueron confidenciales y previo consentimiento informado, asegurando su participación en el estudio propuesta sólo cuando ésta fue compatible con sus valores, intereses y preferencias.

III. RESULTADOS

Tabla 01:

Relación de auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.

Auditoría Operativa	Gestión Administrativa						Total	
	No cumple		Cumple parcialmente		Cumple totalmente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No cumple	5	12,5	12	30,0	2	5,0	19	47,5
Cumple parcialmente	7	17,5	10	25,0	0	0,0	17	42,5
Cumple totalmente	2	5,0	0	0,0	2	5,0	4	10,0
Total	14	35,0	22	55,0	4	10,0	40	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

$$X^2_c = 11,432$$

$$gl = 4$$

$$p = 0,022$$

La tabla 01 muestra, que el 47,5% de usuarios interno no cumplen con la auditoría operativa, de ellos 30% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 12,5% no cumple y 5% cumplen totalmente; el 42,5% cumplen parcialmente con la auditoria operativa, de los cuales 25% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 17,5% no cumplen; El 10% cumplen totalmente con la auditoría operativa, de ellos 5% no cumple y el otro 5% cumplen totalmente; respectivamente.

Aplicado el estadístico Chi cuadrado, el resultado fue significativo ($p < 0,05$).

Tabla 02:

Relación del proceso de auditoría y gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.

Proceso de Auditoría Operativa	Gestión Administrativa						Total	
	No cumple		Cumple parcialmente		Cumple totalmente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No cumple	12	30,0	21	52,5	2	5,0	35	87,5
Cumple parcialmente	2	5,0	1	2,5	2	5,0	5	12,5
Total	14	35,0	22	55,0	4	10,0	40	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

$$\chi^2_c = 6,456$$

$$gl = 2$$

$$p = 0,040$$

La tabla 02 evidencia, que el 87,5% de usuarios interno no cumplen con el proceso de auditoría, de ellos 52,5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 30% no cumple y 5% cumplen totalmente; el 12,5% cumplen parcialmente con proceso de auditoría, de los cuales 5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 5% no cumplen y 2,5% cumplen parcialmente con el proceso de auditoría; respectivamente.

El resultado del estadístico Chi cuadrado fue significativo ($p < 0,05$).

Tabla 03:

Relación de recomendaciones de la auditoría operativa y gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.

Recomendaciones de Auditoría Operativa	Gestión Administrativa						Total	
	No cumple		Cumple parcialmente		Cumple totalmente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No cumple	4	10,0	7	17,5	0	0,0	11	27,5
Cumple parcialmente	10	12,5	15	37,5	4	10,0	29	72,5
Total	14	22,5	22	55,0	4	10,0	40	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

$$\chi^2_c = 1,731$$

$$gl = 2$$

$$p = 0,421$$

La tabla 03 muestra, que el 72,5% cumplen parcialmente con las recomendaciones de auditoría, de los cuales 37,5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 12,5% no cumplen y 10,0% cumplen totalmente; el 27,5% de usuarios internos no cumplen con las recomendaciones de auditoría, de ellos 17,5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 10% no cumple respectivamente.

Aplicado el estadístico Chi cuadrado, el resultado no fue significativo ($p > 0,05$).

Tabla 04:

Relación de verificación-seguimiento de la auditoría operativa y Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.

Verificación- Seguimiento de Auditoría Operativa	Gestión Administrativa						Total	
	No cumple		Cumple parcialmente		Cumple totalmente		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
No cumple	7	17,5	16	40,0	2	5,0	19	62,5
Cumple parcialmente	5	12,5	6	15,0	0	0,0	17	27,5
Cumple totalmente	2	5,0	0	0,0	2	5,0	4	10,0
Total	14	35,0	22	55,0	4	10,0	40	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

$$X^2_c = 11,119 \quad gl = 4 \quad p = 0,025$$

La tabla 04 evidencia, que el 62,5% de usuarios interno no cumplen con la verificación y seguimiento, de ellos 40% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 17,5% no cumple y 5% cumplen totalmente; el 27,5% cumplen parcialmente con la verificación y seguimiento, de los cuales 15% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 12,5% no cumplen; El 10% cumplen totalmente con la verificación y seguimiento, de ellos 5% no cumple y el otro 5% cumplen totalmente; respectivamente.

Aplicado el estadístico Chi cuadrado, el resultado fue significativo ($p < 0,05$).

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a la tabla 01, la Auditoría Operativa y la gestión Administrativa, halló que la mayoría (47,5%) de usuarios interno no cumplen con la auditoría operativa, de ellos 30% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 12,5% no cumple y 5% cumplen totalmente; el 42,5% cumplen parcialmente con la auditoría operativa, de los cuales 25% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 17,5% no cumplen; El 10% cumplen totalmente con la auditoría operativa, de ellos 5% no cumple y el otro 5% cumplen totalmente; al respecto Espinoza, en su estudio evidencio que la mayoría de los usuarios internos (49%) no cumplen con la auditoría operativa, de ellos 32% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 11% no cumple y 6% cumplen totalmente; el 40,5% cumplen parcialmente con la auditoría operativa, de los cuales 25% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 15,5% no cumplen; El 10,5% cumplen totalmente con la auditoría operativa, de ellos 5% no cumple y el otro 5,5% cumplen totalmente, respectivamente, evidenciando que los usuarios internos poseen similitud de porcentualidad de actitud en los estadísticos aplicados con un resultado significativo de 0.022, ($p < 0,005$)¹⁸; el cual nos encamina como un instrumento de trabajo para el desempeño correcto y adecuado de las actividades que contemple la gestión administrativa con un enfoque pragmático de la auditoría operativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga.

Respecto a la tabla 02, el proceso de auditoría y la gestión administrativa; el 87,5% de usuarios interno no cumplen con el proceso de auditoría, de ellos 52,5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 30% no cumple y 5%

cumplen totalmente; el 12,5% cumplen parcialmente con proceso de auditoría, de los cuales 5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 5% no cumplen y 2,5% cumplen parcialmente con el proceso de auditoría; consecuentemente Huamán, en su trabajo de investigación tiene como resultado que el 90,5% de usuarios interno no cumplen con el proceso de auditoría, de ellos 52,5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 38% no cumple con la gestión administrativa; el 9,5% cumplen parcialmente con proceso de auditoría, de los cuales 4.5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 3% no cumplen y 2,5% cumplen parcialmente con el proceso de auditoría, por lo que evidencia que en la U.E. 406 Red de Salud Huamanga posee usuarios internos con propósitos mínimos de encaminar el proceso de auditoría, en comparación con los usuarios internos de la Municipalidad San Martín de Porres, respectivamente, ya que no evidencia porcentaje de usuarios internos que cumplan totalmente con la gestión administrativa²⁷.

Así mismo en la tabla 03, respecto a las recomendaciones de la auditoría operativa con la gestión administrativa, podemos evidenciar que no evidencia que haya porcentaje alguno de usuarios que cumplan totalmente con las recomendaciones de auditoría, por lo que evidencia que el 72,5% cumple parcialmente con la recomendaciones de auditoría, de los cuales el 37,5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 12,5% no cumplen y 10,0% cumplen totalmente; el 27,5% de usuarios internos no cumplen con las recomendaciones de auditoría, de ellos 17,5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, 10% no cumple respectivamente; en consecuencia Cadillo, obtuvo que el 69% cumplen parcialmente con la recomendaciones de auditoría; 31 % de usuarios internos no cumplen con las recomendaciones de auditoría operativa; por lo que se observa similitud entre ambos trabajos de investigación, y se afirma que en el presente trabajo se tiene que hacer énfasis en dicho indicador de recomendaciones por no obtener ningún personal que encamine sus labores con las recomendaciones de auditoría, por cuanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna⁸.

Con respecto a la tabla 04, sobre la relación de verificación-seguimiento de la auditoría operativa y gestión administrativa, podemos evidenciar que el 62,5% de usuarios internos no cumplen con la verificación y seguimiento; el 27,5% cumplen parcialmente con la verificación y seguimiento; El 10% cumplen totalmente con la verificación y seguimiento; en comparación con el trabajo de investigación sustentado por Ocampos y Valencia, evidencia que el 30% de usuarios internos no cumplen con la verificación y seguimiento de la auditoría operativa, el 50,5% cumplen parcialmente con la verificación y seguimiento y el 19.5% cumplen totalmente con la verificación y seguimiento, respectivamente; por lo que se puede evidenciar que este indicador manifiesta que existe gran número de usuarios internos (62.5%) que no cumplen con la verificación-seguimiento de auditoría operativa, con respecto al estudio anterior (30%)²⁷, por lo que manifiesta una debilidad en la dimensión de Verificación-Seguimiento a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, por lo que nos incentiva a encaminar mayor socialización y empoderamiento del tema para con los usuario internos. Aplicado el estadístico Chi cuadrado, el resultado fue significativo ($p < 0,05$)⁴³; lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, Los gerentes de las instituciones tienen diversidad de técnicas para lograr que los resultados se ajusten a los planes. La base del buen gobierno y control de la entidad radica en que el resultado depende de las personas. Entre las consideraciones importantes para asegurar los resultados y por ende la eficacia de los gerentes tenemos: la voluntad de aprender, la aceleración en la preparación del equipo gerencial, importancia de la planeación para la innovación, evaluación y retribución al equipo gerencial, ajustes de la información, necesidad de la investigación y desarrollo gerencial, necesidad de liderazgo intelectual, etc.¹⁸.

V. CONCLUSIONES

1. Los datos obtenidos permitieron establecer que existe relación entre la auditoría operativa y la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, ya que la mayoría (47.5%) de los usuarios internos no cumplen con la auditoría operativa, por lo que consecuentemente de estos solo el 5% cumple totalmente con la gestión administrativa, mientras que el 30% cumple parcialmente y el 12.5% no cumple con la gestión administrativa ($p < 0.05$), Ayacucho-2019; el cual nos encamina como un instrumento de trabajo para el desempeño correcto y adecuado de las actividades que contemple la gestión administrativa con un enfoque pragmático de la auditoría operativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga.
2. El análisis de los datos permitió establecer que la dimensión de proceso de auditoría se relaciona con la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, por lo que el gran número de usuarios internos encuestados (87.5%) no cumple con el proceso de auditoría, por lo que, de estos, solo el 5% cumple totalmente con la gestión administrativa, el 52 % cumple parcialmente y el 30% no cumple con la gestión administrativa ($p < 0.05$), Ayacucho-2019.
3. Los resultados obtenidos evidenciaron que la dimensión de recomendaciones no se relaciona con la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, tal y conforme estipula respectivamente la significancia alcanzada es de $p = 0.454$, ($p > 0.05$), que enmarca similitud con los resultados de Cadillo⁸; por lo que la mayoría de los encuestados (72.55%) cumplen

parcialmente con las recomendaciones de auditoría, por lo consiguientemente de ellos, el 37.5% cumplen parcialmente con la gestión administrativa, resultando en su mayor proporción, el 12.5% no cumplen con la gestión administrativa y el 10% cumplen totalmente, Ayacucho 2019.

4. Se determinó que la dimensión de verificación y seguimiento se relaciona con la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, resaltando que el 62.5%, mayoría de encuestados, no cumplen con la verificación y seguimiento, de estos la mayor proporción (40%), cumple parcialmente con la gestión administrativa, el 17.5% no cumple con la gestión administrativa y solo el 5% cumple totalmente con la gestión administrativa ($p < 0.05$), Ayacucho 2019.

VI. RECOMENDACIONES

1. Realizar este tipo de trabajo de investigación, en otras instituciones de mayor jerarquía a nivel impacto social y económico para acreditar mayor solvencia de sustento de aplicación de la auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa.
2. Sensibilizar a los trabajadores de la SEDE administrativa de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga sobre el impacto positivo de la dimensión de proceso de auditoría con respecto a la Gestión Administrativa.
3. Toda institución debe de contemplar un Manual de Procedimiento Operativo Estandarizado, para realizar las actividades enmarcando protocolos de cada trabajador por cada área de la unidad de trabajo, para encaminar de manera correcta las recomendaciones de la auditoría operativa para efectivizar una gestión administrativa óptima.
4. La verificación y seguimiento de todo protocolo de una determinada actividad dentro de un área, realizada por un usuario interno, encamina una Gestión Administrativa con la finalidad de determinar el grado de eficiencia, eficacia con que son manejados y controlados los recursos en general, de manera que cumplan con las políticas implementadas del sector salud, con el único propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la Institución.

II. . REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acosta E. Tesis: La auditoría Integral y la gestión administrativa en la Municipalidad San Martín de Porres; documento presentado para optar el Grado de Maestro en Contabilidad con mención en Auditoría en la Universidad Inca Garcilaso de La Vega; 2017.
2. Arce L. Definición de la Auditoría Operativa, Escuela Nacional de Control; Lima 2009.
3. Arens, A. & Loebbecke J. Auditoría un Enfoque Integral. Bogotá-Colombia. Editorial Norma; 2011.
4. Bachenheimer, H. &. (13 de diciembre de 2016). Definición de términos: Administración de empresas. Obtenido de http://drupal.puj.edu.co/files/OI1118_Herman_0.pdf; 2016.
5. Bendezú J. tesis: La auditoría de gestión en la empresa moderna, presentada para optar el Grado de Maestro en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal; 2011.
6. Blanco Y. Marco Conceptual de la Auditoría Integral. Bogotá- Colombia. XXIII Conferencia Interamericana de Contabilidad; 2011.
7. Bravo M. Auditoría Integral. Lima. Editorial FECAT; 2012.
8. Cadillo E. Tesis: Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú; documento presentado para optar el Grado Magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; 2017.
9. Calapucha J. Tesis: Auditoría de gestión a los procesos administrativos de la consultora AVSE con la finalidad de evaluar la consecuencia de los objetivos empresariales; documento presentado para optar el Título de ingeniera en contabilidad superior auditoría y finanzas C.P.A. en la Universidad Autónoma de los Andes. Ecuador; 2013.
10. Cashin J., Neuwirth P. y Levy J. Manual de Auditoría. Madrid: Me. Graw-Hill Inc.; 2013.
11. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Me Graw Hill; 2011.
12. Colegio de contadores público de Lima Revista: Fraude y Corrupción enemigos del desarrollo. Lima- Perú. Es una publicación del CCPL.; 2012.
13. Colonia J. Tesis: El Plan de Auditoría y los Mecanismos de Gestión en el Control de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2006.

14. Contraloría General de la República, Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU). Lima: Editora Perú; 2014.
15. Contreras E. Manual del Auditor. Lima: CONCYTEC; 2012.
16. DRAE. Diccionario de la Real Academia Española; 2010.
17. Directiva N° 05-2014-CG/AFIN denominada auditoría financiera gubernamental y manual de auditoría financiera gubernamental, aprobado mediante Resolución de Contraloría N° 445-2014-CG de octubre de 2014. Lima-Perú; 2014.
18. Espinoza E. Tesis: La Auditoría de gestión y la toma de decisiones de las empresas manufactureras del valle del Mantaro; documento presentado para optar el Grado de Contador en la Universidad Nacional del Centro del Perú; 2014.
19. Elorreaga G. Curso de Auditoría Interna. Chiclayo- Perú. Edición a cargo del autor; 2016.
20. FAYOL, H. Administración Industrial y General. Buenos Aires: El Ateneo; 1980.
21. Federación Internacional de Contadores- IFAC, Normas Internacionales de Auditoría. Lima. Editado por la Federación de Colegios de Contadores del Perú; 2017.
22. Guevara J. Tesis: Propósitos de la auditoría integral en una entidad pública. Documento presentado en para optar el grado de maestro en Contabilidad y Finanzas-Mención Auditoría en la Universidad San Martín de Porres; 2008.
23. Hermeryth, S. Implementación de un sistema de control interno Operativo en los Almacenes, para mejorar la Gestión de Inventarios de una Empresa; Trujillo 2013.
24. Hernández F. La auditoría operativa. Lima: Editorial San Marcos S. A.; 2011.
25. Hernandez S. y col. Metodología de la investigación, Quinta Edición. España; 2015.
26. Holmes A. Auditoría. México: Unión Tipográfica Hispanoamericana; 2010.
27. Huaman R. Tesis: Los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa petroleros del Perú S.A.; documento presentado para optar el Grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas en la Universidad San Martín de Porres; 2014.

28. Ishikawa, K. ¿Qué es el control total de calidad?. La modalidad japonesa. Colombia: Grupo Editorial Norma; 1988.
29. INFORMATIVO CABALLERO BUSTAMANTE (Informativo Auditoría). Control Interno. Lima. Editorial Tingo S.A.; 2013.
30. INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERÚ. El nuevo marco para la práctica profesional de la auditoría interna y código de ética. Lima. Edición a cargo The Institute of Internal Auditors; 2011.
31. Instituto Auditores Internos de España- Coopers & Lybrand, SA. Los nuevos conceptos del control interno- Informe COSO- Madrid. Ediciones Díaz de Santos S.A.; 2012.
32. Leonard. A. La Auditoría Administrativa como un examen completo y constructivo de la Estructura Organizativa de una Empresa; Lima 2009.
33. Monrroy J. Tesis: La Auditoría Integral como parte del trabajo de la auditoría interna en una entidad del Estado. Trabajo presentado para optar el Grado de Maestro en Auditoría contable y financiera en la Universidad Nacional Federico Villarreal; 2012.
34. Morian J. Modelos de enseñanza aprendizaje: Ausubel D. 2007. Fecha de acceso 16 de Octubre de 2011. URL disponible en: <http://gcarvajalmodelos.wordpress.com/2007/02/01/biografia/>.
35. Navas J. Conceptos y teorías del aprendizaje. Puerto Rico. Editorial publicaciones; 2006.
36. Normas de Auditoría Gubernamental (NAGUS). Lima: Editora Perú; 2016.
37. Nudman P. Manual de Auditoría Operativa; 2015.
38. Ñaupas H. Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 3ra Edición. Lima. CEPREDIM.2013
39. Pacotilla W. La Implementación de Recomendaciones de la Auditoría Operativa a la Gestión de Empresas; Tacna 2013.
40. Paredes B. Tesis: Evaluación de la eficiencia y efectividad en entidades del Estado; documento presentado para optar el Grado de Maestro en Administración en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
41. POI Red de Salud Huamanga; Ayacucho 2019.
42. Puerres L. La Auditoría Operacional; Lima 2010.
43. Ocampos L. y Valencia S. Tesis: Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes; documento

presentado para optar el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Tumbes; 2016.

44. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. [Citado 23 Mayo 2013]. Disponible en: <http://www.who.int/about/es/>; 2013.
45. Pagola S. Tesis: Auditoría de gestión y procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz; documento presentado para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo; 2017.
46. Revelo R. La Auditoría Operativa. Concytec; Lima 2012.
47. Robbins, S. y. Col. Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. México; 1996.
48. Sandoval C. Tesis: La Auditoría Integral, herramienta para gestionar eficientemente las empresas eléctricas; documento presentado para optar el Grado de Doctor en Contabilidad en la Universidad Nacional Federico Villarreal; 2012.
49. Stoner, J. Administración. Mexico: Pearson Education; 1996.
50. Suarez C. <http://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>; Gerencie.com; Seminario de integración y aplicación de auditoría, 2015.
51. Suarez L. y Talavera R. Tesis: La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N°07 Ugel N°06 del distrito Ate Vitarte; documento presentado para optar el Grado de Magister en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo; 2015.
52. Taylor, F. W. Principios de la Administración Científica. Buenos Aires: Editorial Ateneo;1911.
53. Terry, G. R. Principios de administración. México: Continental; 1986.

ANEXOS



ANEXO (1)

INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Indicaciones: A continuación presentamos el siguiente cuestionario, con la finalidad de recopilar información respecto Auditoría Operativa como instrumento de Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga. Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a las escalas antes descritas. Sugerimos sinceridad. Gracias por su colaboración:

Señor(a)

Trabajador(a):.....

Agradeceremos se sirva contestar las preguntas formuladas líneas abajo, sus respuestas nos permitirán datos con fines académicos.

Instrumento para variable Auditoría Operativa

Buenos días/tardes sr (a): Este cuestionario tiene fines académicos, el cual busca analizar la auditoría operativa como instrumento en la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.

Téngase en cuenta que las opciones de respuesta tienen el siguiente valor:

Valor	1	2	3
Significado	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple totalmente

Se solicita por favor contestar con la mayor sinceridad posible:

VARIABLE INDEPENDIENTE : AUDITORIA OPERATIVA		ESCALAS		
N°	DIMENSIÓN: Proceso de Auditoría	1	2	3
01	¿Se realiza algún proceso de auditoría en el área de Gestión Administrativa?			
02	¿Se informa a los trabajadores sobre los beneficios y alcances que se obtendrán al aplicar esta herramienta?			
N°	DIMENSIÓN: Recomendaciones de Auditoría	1	2	3
03	¿Se cumple con las recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del pedido, ingreso, actividades diarias de la gestión administrativa?			
04	¿Se cumple con hacer de conocimiento las recomendaciones en forma inmediata de la gerencia de los informes que le son entregados?			
N°	DIMENSIÓN: Verificación y Seguimiento de Auditoría	1	2	3
05	¿Los funcionarios cumplen con hacerles conocer que una auditoría operativa ayuda a la verificación y seguimiento de la gestión administrativa?			

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE AUDITORÍA OPERATIVA

Mediante el coeficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 T} \right)$$

Donde:

$\sum s^2 i$ = varianza de cada ítem

$s^2 T$ = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

$$\alpha = 0.607$$

Los coeficientes α mayores a 0.60, se consideran aceptables; por consiguiente, el instrumento tiene buena confiabilidad.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,637	5

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Ficha técnica de auditoría operativa

FICHA TÉCNICA:	
Nombre:	Cuestionario
Autor:	Naupas (2013)
Año de edición:	2019
Dimensiones:	Proceso de Auditoría Recomendaciones de Auditoría Verificación y Seguimiento de Auditoría
Ambito de aplicación:	Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga
Administración:	Individual – colectiva
Duración:	20 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Relacionar la auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.
Validez	Estudio factorial exploratorio con varios grupos de directivos de línea, profesionales, técnicos y auxiliares, con 3 dimensiones: proceso de auditoría, recomendaciones de auditoría, verificación y seguimiento de auditoría.
Confiabilidad:	Se ha probado la fiabilidad de medida del instrumento completo y de cada una de sus dimensiones mediante el coeficiente de consistencia interna de cronbach que ha resultado muy alto mayor que $\alpha = 0.637$
Adaptado:	Bach. Meza Oré Luis Enrique (2019)
Campo de aplicación:	Relacionar la auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.
Validez:	De contenido, por opinión de 4 expertos, 03 de la Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga y 01 de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga a través de la ficha de validación del instrumento.
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 05 ítems distribuidos en 3 dimensiones Dimensión 1: Proceso de Auditoría Dimensión 2: Recomendaciones de Auditoría Dimensión 3: Verificación y Seguimiento de Auditoría
Calificación:	Según Escala la escala valorativa 1-2-3
Categorías:	Variable 1: Auditoría operativa No cumple:5 - 7 Cumple parcialmente:8 - 11 Cumple totalmente:12 – 15

Instrumento para variable Gestión Administrativa

Buenos días/tardes sr (a): Este cuestionario tiene fines académicos, el cual busca analizar la auditoría operativa como instrumento en la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.

Téngase en cuenta que las opciones de respuesta tienen el siguiente valor:

Valor	1	2	3
Significado	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple totalmente

Se solicita por favor contestar con la mayor sinceridad posible:

VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión Administrativa		ESCALAS		
N°	DIMENSIÓN: Control de Gestión	1	2	3
01	¿Se cumple con presentar el diagnóstico o análisis de la Entidad para la comprensión de las causas que condicionan las deficiencias organizativas con el resultado económico para determinar si los resultados satisfacen los objetivos planteados en la organización?			
02	¿La Entidad cumple con la entrega de información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones en el área de almacén que permitan una mejora importante y el ordenamiento de sus procesos para mantener un seguimiento constante de los mismos?			
03	¿Se cumple con la creación de un sistema de indicadores que son establecidas a partir de un Plan estratégico para que se haga más factible la evaluación y seguimiento de las acciones encaminadas para lograr los objetivos institucionales?			
04	¿Se cumple con la capacitación para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias del personal en obtención de indicadores de gestión?			
N°	DIMENSIÓN: Proceso de requerimientos, adquisición y/o prestación del servicio, almacenamiento y distribución, cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final.	1	2	3
05	¿Se cumple con todo el proceso de planificación y requerimiento?			
06	¿Se cumple con todo el proceso de adquisición y/o prestación del servicio?			
07	¿Se cumple con todo el proceso de almacenamiento distribución y ejecución del servicio?			
08	¿Se cumple los objetivos de acuerdo a las metas físicas programadas anualmente?			
09	¿Usted cree que se cumple con los estándares adecuados para la atención con calidad a los usuarios finales en los diferentes Establecimientos de Salud como jurisdicción?			

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE AUDITORÍA OPERATIVA

Mediante el coeficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 T} \right)$$

Donde:

$\sum s^2 i$ = varianza de cada ítem

$s^2 T$ = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

$$\alpha = 0.728$$

Los coeficientes α mayores a 0.60, se consideran aceptables; por consiguiente, el instrumento tiene buena confiabilidad.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	9

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Ficha técnica de gestión administrativa

FICHA TÉCNICA:	
Nombre:	Cuestionario
Autor:	Naupas (2013)
Año de edición:	2019
Dimensiones:	Control de Gestión Proceso de requerimientos, adquisición y/o prestación del servicio, almacenamiento y distribución, cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final
Ámbito de aplicación:	Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga
Administración:	Individual – colectiva
Duración:	20 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Relacionar la auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.
Validez	Estudio factorial exploratorio con varios grupos de directivos de línea, profesionales, técnicos y auxiliares, con 2 dimensiones: proceso de auditoría, recomendaciones de auditoría, verificación y seguimiento de auditoría.
Confiabilidad:	Se ha probado la fiabilidad de medida del instrumento completo y de cada una de sus dimensiones mediante el coeficiente de consistencia interna de cronbach que ha resultado muy alto mayor que $\alpha = 0.728$
Adaptado:	Bach. Meza Oré Luis Enrique (2019)
Campo de aplicación:	Relacionar la auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.
Validez:	De contenido, por opinión de 4 expertos, 03 de la Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga y 01 de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga a través de la ficha de validación del instrumento.
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 09 ítems distribuidos en 3 dimensiones Dimensión 1: Control de Gestión Dimensión 2: Proceso de requerimientos, adquisición y/o prestación del servicio, almacenamiento y distribución, cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final
Calificación:	Según Escala la escala valorativa 1-2-3
Categorías:	Variable 1: Auditoría operativa No cumple:9 - 14 Cumple parcialmente:15 - 20 Cumple totalmente:21 – 27

ANEXO (3)

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“AUDITORÍA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EJECUTORA 406 RED DE SALUD HUAMANGA, AYACUCHO-2019”

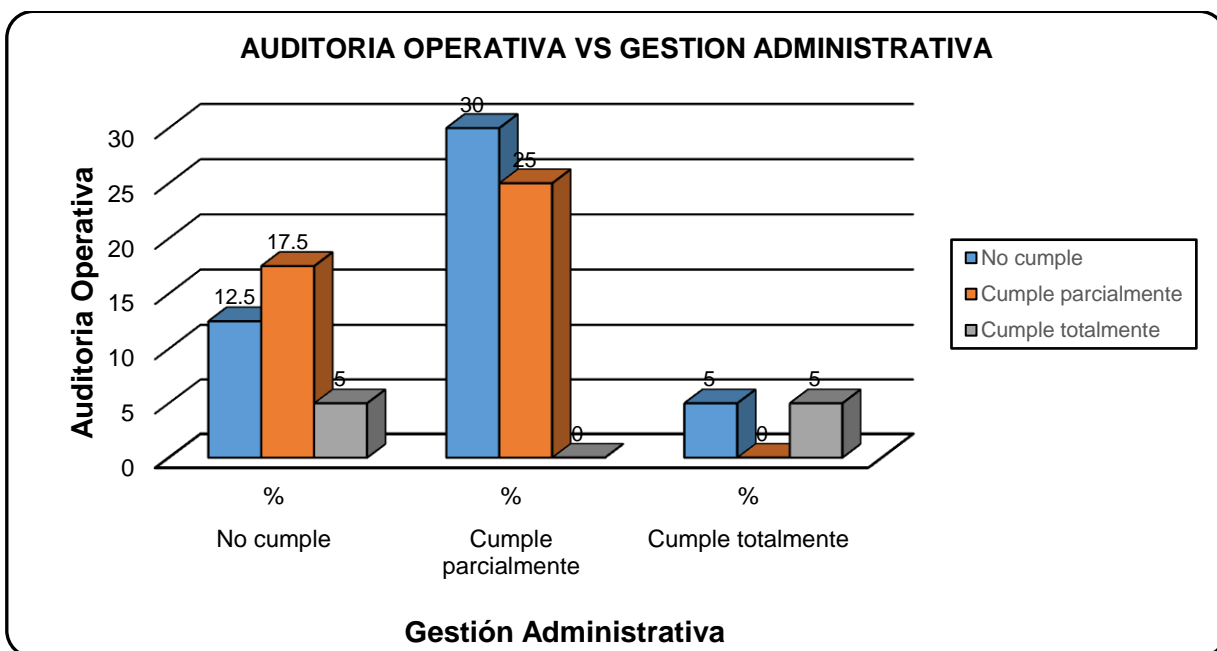
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADOR	MATERIALES Y METODOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Tendrá relación la auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga Ayacucho-2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Habrà relación de la dimensión de proceso de auditoria con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga-Ayacucho 2019?</p> <p>¿Tendrá relación la dimensión de recomendaciones de la auditoria operativa con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019?</p> <p>¿Habrà relación entre la dimensión de verificación y seguimiento de la auditoria operativa con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL -Relacionar la auditoría operativa como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga - Ayacucho 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS - Determinar si la dimensión de proceso de auditoria se relaciona con la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga - Ayacucho 2019.</p> <p>-Verificar si la dimensión de recomendaciones de la auditoria operativa se relaciona con la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga - Ayacucho 2019.</p> <p>-Determinar si la dimensión de verificación y seguimiento de la auditoria operativa se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga - Ayacucho 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La auditoría operativa se relaciona como instrumento de gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga - Ayacucho 2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS -La dimensión de proceso de auditoria se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.</p> <p>-La dimensión de recomendaciones de la auditoria operativa se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.</p> <p>-La dimensión de verificación y seguimiento de la auditoria operativa se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.</p>	<p>VARIABLES:</p> <p>Variable Dependiente: Gestión Administrativa</p> <p>Variable Independiente: Auditoría Operativa</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre proceso de auditoría. • Recomendaciones de auditoria operativa. • verificación-seguimiento de auditoria operativa. 	<p>1:No se cumple 2: Se cumple parcialmente 3:Se cumple totalmente</p>	<p>1. METODOLOGIA Método inductivo.</p> <p>2.TIPO Aplicada.</p> <p>3.NIVEL Descriptivo.</p> <p>4. DISEÑO: Descriptivo-correlacional, de corte transversal.</p> <p>5. POBLACION Estuvo conformada por 90 usuarios internos de la SEDE de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga.</p> <p>6. MUESTRA La muestra de la investigación fue constituida por el personal administrativo de la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, que está inmerso en las áreas susceptibles de realizar la auditoria operativa. Para definir el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico por conveniencia, igual 40 personas. n=40</p> <p>7. TECNICAS: Encuesta</p> <p>8. INSTRUMENTOS: Cuestionario</p>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable Independiente: Auditoría Operativa</p>	<p>Los resultados de las encuestas realizadas a toda la muestra conformada por 40 usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.</p>	<p>Son las socializaciones y explicación tacitas brindadas a los encuestados antes, durante y después de ser encuestados a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.</p>	<p>Variable Independiente: Auditoría Operativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de auditoría. • Recomendaciones de auditoría operativa. • verificación-seguimiento de auditoría operativa. 	<p>DIMENSIÓN: Proceso de Auditoría ¿Se realiza algún proceso de auditoría en el área de Gestión Administrativa? ¿Se informa a los trabajadores sobre los beneficios y alcances que se obtendrán al aplicar esta herramienta?</p> <p>DIMENSIÓN: Recomendaciones de Auditoría ¿Se cumple con las recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del pedido, ingreso, actividades diarias de la gestión administrativa? ¿Se cumple con hacer de conocimiento las recomendaciones en forma inmediata de la gerencia de los informes que le son entregados?</p> <p>DIMENSIÓN: Verificación y Seguimiento ¿Los funcionarios cumplen con hacerles conocer que una auditoría operativa ayuda a la verificación y seguimiento de la gestión administrativa?</p>		<p>Quando se operativizan 02 items</p> <p>*No cumple = 2-3 ⇒1 *Cumple parcialmente = 4-5⇒2 *Cumple totalmente = 12- +⇒3</p> <p>Quando se operativizan 05 items</p> <p>*No cumple = 5-7 ⇒1 *Cumple parcialmente = 8-11⇒2 *Cumple totalmente = 12-15⇒3</p>
<p>Variable Dependiente: Gestión Administrativa</p>			<p>Variable Dependiente: Gestión Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de Gestión. • Proceso de requerimientos, adquisición y/o prestación del servicio, almacenamiento y distribución, 	<p>DIMENSIÓN: Control de Gestión ¿Se cumple con presentar el diagnóstico o análisis de la Entidad para la comprensión de las causas que condicionan las deficiencias organizativas con el resultado económico para determinar si los resultados satisfacen los objetivos planteados en la organización? ¿La Entidad cumple con la entrega de información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones en el área de almacén que permitan una mejora importante y el ordenamiento de sus procesos para mantener un seguimiento constante de los mismos?</p>	<p>1: No se cumple</p> <p>2: Se cumple parcialmente</p> <p>3: Se cumple totalmente</p> <p>Se medirá mediante 14 ítems</p>	<p>Quando se operativizan 09 items</p> <p>*No cumple = 9-14 ⇒1</p>

			<p>cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final.</p>	<p>¿Se cumple con la creación de un sistema de indicadores que son establecidas a partir de un Plan estratégico para que se haga más factible la evaluación y seguimiento de las acciones encaminadas para lograr los objetivos institucionales?</p> <p>¿Se cumple con la capacitación para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias del personal en obtención de indicadores de gestión?</p> <p>DIENSIÓN: Proceso de requerimientos, adquisición y/o prestación del servicio, almacenamiento y distribución, cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final.</p> <p>¿Se cumple con todo el proceso de planificación y requerimiento?</p> <p>¿Se cumple con todo el proceso de adquisición y/o prestación del servicio?</p> <p>¿Se cumple con todo el proceso de almacenamiento distribución y ejecución del servicio?</p> <p>¿Se cumple los objetivos de acuerdo a las metas físicas programadas anualmente?</p> <p>¿Usted cree que se cumple con los estándares adecuados para la atención con calidad a los usuarios finales en los diferentes Establecimientos de Salud como jurisdicción?</p>		<p>*Cumple parcialmente = 15-20⇒2</p> <p>*Cumple totalmente = 21-27⇒3</p>
--	--	--	---	---	--	---

ANEXO (3)

Gráfico 01: Relación de Auditoría Operativa como instrumento de Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.



Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

$$X^2_c = 11,432$$

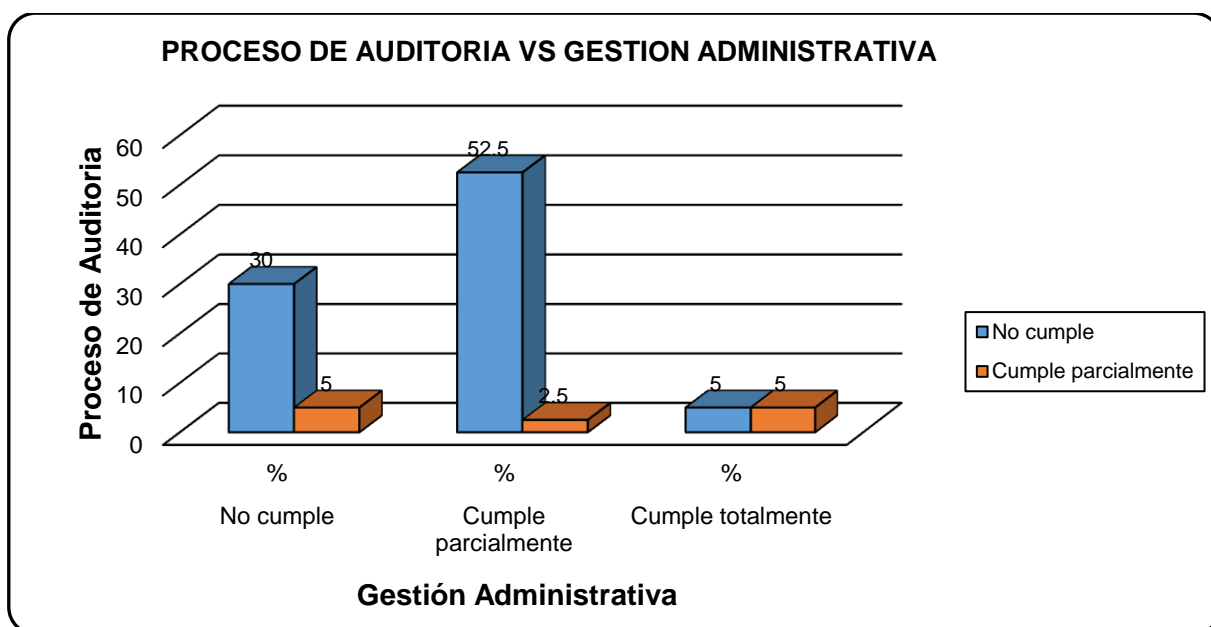
$$gl = 4$$

$$p = 0,022$$

Aplicado el estadístico Chi cuadrado, el resultado fue significativo ($p < 0,05$).

ANEXO (4)

Gráfico 02: Relación del Proceso de Auditoría y Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.



Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

$$X^2_c = 6,456$$

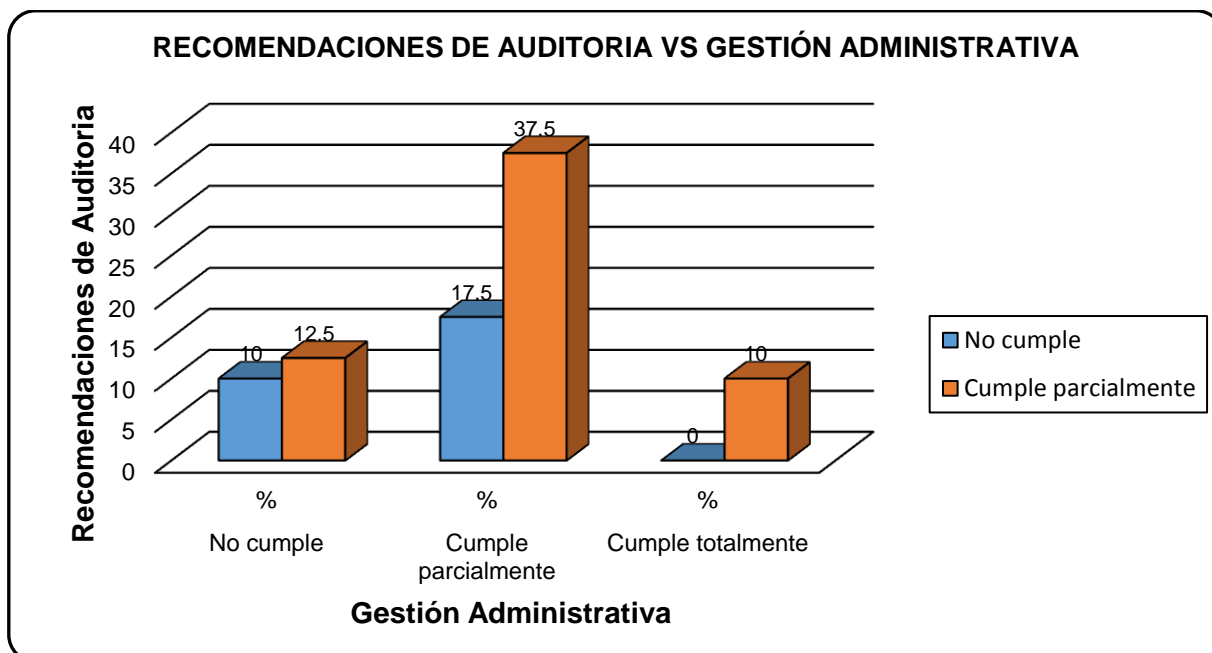
$$gl = 2$$

$$p = 0,040$$

El resultado del estadístico Chi cuadrado fue significativo ($p < 0,05$).

ANEXO (5)

Gráfico 03: Relación de Recomendaciones de Auditoría y Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.



Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

$$X^2_c = 1,731$$

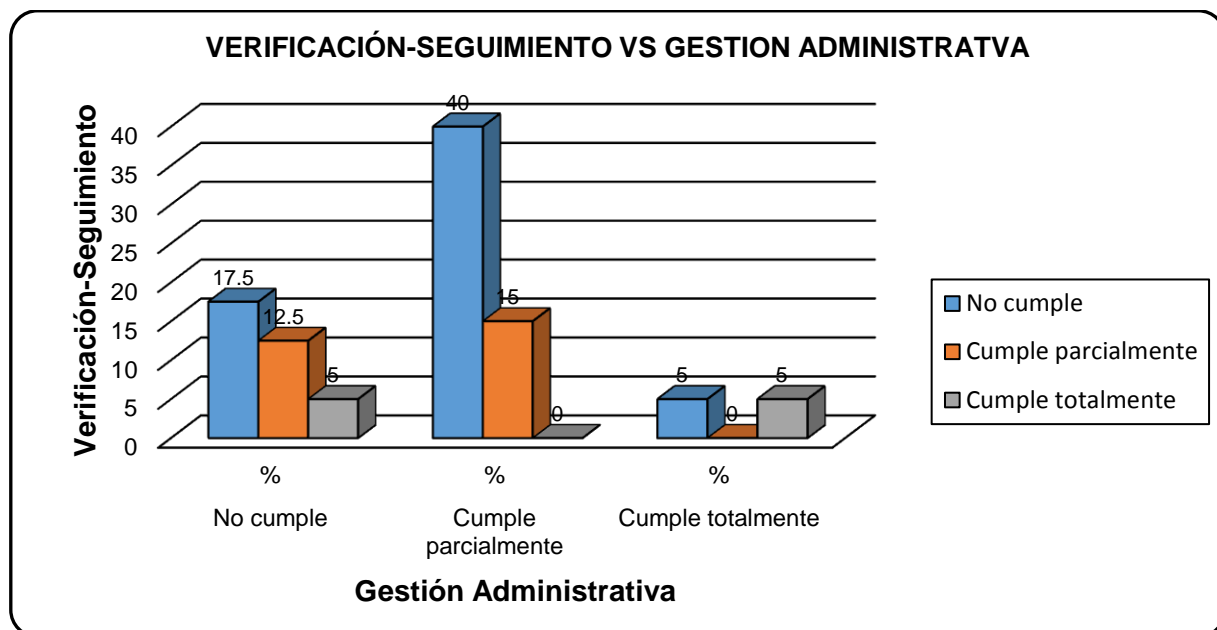
$$gl = 2$$

$$p = 0,421$$

Aplicado el estadístico Chi cuadrado, el resultado no fue significativo ($p > 0,05$).

ANEXO (6)

Gráfico 04: Relación de Verificación-Seguimiento y Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho 2019.



Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a los usuarios internos de la U.E. 406 Red de Salud Huamanga, Ayacucho-2019.

$$X^2_c = 11,119 \quad gl = 4 \quad p = 0,025$$

Aplicado el estadístico Chi cuadrado, el resultado fue significativo ($p < 0,05$).

ANEXO (7)

Ficha técnica de validación del instrumento por juicio de experto N° 01

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"AUDITORIA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EJECUTORA 406 RED DE SALUD HUAMANGA, AYACUCHO-2019"

I. DATOS DEL EXPERTO (A):

APELLIDOS Y NOMBRES: Johanny Aldo Tinco Jayo
 GRADO ACADÉMICO ALCANZADO: Doctor
 ESPECIALIDAD: Farmacología
 INSTITUCION DONDE LABORA: Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga

II. DATOS DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE: Cuestionario sobre Auditoria Operativa como instrumento de Gestión Administrativa en la U.E. 406 Red de Salud Huamanga

NÚMERO DE ITEMS EVALUADOS: **Variable Independiente (Auditoria Operativa)**, esta compuestas por 05 preguntas y contempla 03 dimensiones: proceso de Auditoria (02 preguntas), Recomendaciones de Auditoria (02 preguntas), verificación y seguimiento (01 pregunta); **Variable Dependiente (Gestión Administrativa)**, está compuesta por 09 preguntas y contempla 02 dimensiones: Control de Gestión (04 preguntas), Proceso de requerimientos, compras, almacenamiento, cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final (05 preguntas).

El presente cuestionario (instrumento), es una encuesta de tipo estructurado, pues ha sido diseñado con preguntas cerradas y abiertas por el autor Naupas (2013), el cual fue adaptada para el presente trabajo de investigación, aprobado la fiabilidad de medida del instrumento completo y de cada una de sus dimensiones mediante el coeficiente de consistencia interna de Alfa de cronbach de $\alpha = 0.637$ para la escala valorativa de la Auditoria Operativa y $\alpha = 0.728$ para la escala valorativa de la Gestión Administrativa.

III. DIMENSIONES DE EVALUACIÓN:

ASPECTOS	CRITERIOS	Deficiente 0 - 25%	Aceptable 25 - 50%	Buena 51 - 75%	Excelente 76 - 100%
1. REDACCIÓN	Están formulados con lenguaje claro y adecuado				95
2. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad y calidad				93
3. CONSISTENCIA	Adecuado para valorar aspectos de la variable				94
4. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y categorías				93
5. PERTINENCIA	Se pretende lograr los objetivos planteados.				95

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN: PORCENTAJE TOTAL: 94% CALIFICACIÓN: Excelente

SE RECOMIENDA PRUEBA DE CONFIABILIDAD:

IV. OPINIÓN FINAL DE LA EVALUACIÓN: BUENO

1. El instrumento **no aplicable** para la investigación.
2. El instrumento debe **modificarse** para ser aplicable en la investigación.
3. El instrumento **si es aplicable** para la investigación.

Ayacucho, 08 de Abril de 2019.

Mg/Dr. Johanny Aldo Tinco Jayo
 DNI N° 28242165

ANEXO (8)

Ficha técnica de validación del instrumento por juicio de experto N° 02

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"AUDITORIA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EJECUTORA 406 RED DE SALUD HUAMANGA, AYACUCHO-2019"

I. DATOS DEL EXPERTO (A):

APELLIDOS Y NOMBRES: Común Ventura, Pablo Williams
 GRADO ACADÉMICO ALCANZADO: Doctor
 ESPECIALIDAD: Educación
 INSTITUCION DONDE LABORA: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

II. DATOS DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE: Cuestionario sobre Auditoria Operativa como Instrumento de Gestión Administrativa en la U.E. 406 Red de Salud Huamanga.

NÚMERO DE ÍTEMS EVALUADOS: **Variable Independiente (Auditoria Operativa)**, esta compuestas por 05 preguntas y contempla 03 dimensiones: proceso de Auditoria (02 preguntas), Recomendaciones de Auditoria (02 preguntas), verificación y seguimiento (01 pregunta); **Variable Dependiente (Gestión Administrativa)**, está compuesta por 09 preguntas y contempla 02 dimensiones: Control de Gestión (04 preguntas), Proceso de requerimientos, compras, almacenamiento, cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final (05 preguntas).

El presente cuestionario (instrumento), es una encuesta de tipo estructurado, pues ha sido diseñado con preguntas cerradas y abiertas por el autor Naupas (2013), el cual fue adaptada para el presente trabajo de investigación, aprobado la fiabilidad de medida del instrumento completo y de cada una de sus dimensiones mediante el coeficiente de consistencia interna de Alfa de cronbach de $\alpha = 0.637$ para la escala valorativa de la Auditoria Operativa y $\alpha = 0.728$ para la escala valorativa de la Gestión Administrativa.

III. DIMENSIONES DE EVALUACIÓN:

ASPECTOS	CRITERIOS	Deficiente 0 - 25%	Aceptable 25 - 50%	Buena 51 - 75%	Excelente 76 - 100%
1. REDACCIÓN	Están formulados con lenguaje claro y adecuado				94
2. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad y calidad				96
3. CONSISTENCIA	Adecuado para valorar aspectos de la variable				96
4. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y categorías				95
5. PERTINENCIA	Se pretende lograr los objetivos planteados.				96


RESULTADO DE LA EVALUACIÓN: PORCENTAJE TOTAL: 95% CALIFICACIÓN: Excelente

SE RECOMIENDA PRUEBA DE CONFIABILIDAD:

IV. OPINIÓN FINAL DE LA EVALUACIÓN: BUENO

1. El instrumento **no aplicable** para la investigación.
2. El instrumento debe **modificarse** para ser aplicable en la investigación.
3. El instrumento **si es aplicable** para la investigación.

Ayacucho, 10 de Abril de 2019.


 Mg/Dr. Pablo W. Común Ventura
 DNI N° 2.829.6989

ANEXO (9)

Ficha técnica de validación del instrumento por juicio de experto N° 03

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"AUDITORIA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EJECUTORA 406 RED DE SALUD HUAMANGA, AYACUCHO-2019"

I. DATOS DEL EXPERTO (A):

APELLIDOS Y NOMBRES: LUNA MOLERO HUGO ROBERTO
 GRADO ACADÉMICO ALCANZADO: MAGISTER
 ESPECIALIDAD: BIOTECNOLOGÍA
 INSTITUCION DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

II. DATOS DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE: CUESTIONARIO SOBRE AUDITORIA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE GESTION ADMINISTRATIVA EN LA U.E. 406 RED DE SALUD HUAMANGA

NÚMERO DE ITEMS EVALUADOS: **Variable independiente (Auditoria Operativa)**, esta compuestas por 05 preguntas y contempla 03 dimensiones: proceso de Auditoria (02 preguntas), Recomendaciones de Auditoria (02 preguntas), verificación y seguimiento (01 pregunta); **Variable Dependiente (Gestión Administrativa)**, está compuesta por 09 preguntas y contempla 02 dimensiones: Control de Gestión (04 preguntas), Proceso de requerimientos, compras, almacenamiento, cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final (05 preguntas).

El presente cuestionario (instrumento), es una encuesta de tipo estructurado, pues ha sido diseñado con preguntas cerradas y abiertas por el autor Ñaupas (2013), el cual fue adaptada para el presente trabajo de investigación, aprobado la fiabilidad de medida del instrumento completo y de cada una de sus dimensiones mediante el coeficiente de consistencia interna de Alfa de cronbach de $\alpha = 0.637$ para la escala valorativa de la Auditoria Operativa y $\alpha = 0.728$ para la escala valorativa de la Gestión Administrativa.

III. DIMENSIONES DE EVALUACIÓN:

ASPECTOS	CRITERIOS	Deficiente 0 – 25%	Aceptable 25 – 50%	Buena 51 – 75%	Excelente 76 – 100%
1. REDACCIÓN	Están formulados con lenguaje claro y adecuado				92
2. SUFICIENCIA	Los Items son suficientes en cantidad y calidad				94
3. CONSISTENCIA	Adecuado para valorar aspectos de la variable				94
4. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y categorías				93
5. PERTINENCIA	Se pretende lograr los objetivos planteados.				93


RESULTADO DE LA EVALUACIÓN: PORCENTAJE TOTAL: 93% CALIFICACIÓN: EXCELENTE

SE RECOMIENDA PRUEBA DE CONFIABILIDAD:

IV. OPINIÓN FINAL DE LA EVALUACIÓN: BUENO

1. El instrumento **no aplicable** para la investigación.
2. El instrumento debe **modificarse** para ser aplicable en la investigación.
3. El instrumento **si es aplicable** para la investigación.

Ayacucho, 09 de abril de 2019.


 Mg/Dr. HUGO ROBERTO LUNA MOLERO
 DNI N° 28289829

ANEXO (10)

Ficha técnica de validación del instrumento por juicio de experto N° 04

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"AUDITORIA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EJECUTORA 406 RED DE SALUD HUAMANGA, AYACUCHO-2019"

I. DATOS DEL EXPERTO (A):

APELLIDOS Y NOMBRES: Molero Cáceres Gary Aberly
 GRADO ACADÉMICO ALCANZADO: Magister
 ESPECIALIDAD: Economía
 INSTITUCION DONDE LABORA: Unidad Ejecutora 406 Red de Salud Huamanga

II. DATOS DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE: Cuestionario sobre Auditoria Operativa como instrumento de Gestión Administrativa en la U.E. 406 Red de Salud Huamanga

NÚMERO DE ITEMS EVALUADOS: **Variable Independiente (Auditoria Operativa)**, esta compuestas por 05 preguntas y contempla 03 dimensiones: proceso de Auditoria (02 preguntas), Recomendaciones de Auditoria (02 preguntas), verificación y seguimiento (01 pregunta); **Variable Dependiente (Gestión Administrativa)**, está compuesta por 09 preguntas y contempla 02 dimensiones: Control de Gestión (04 preguntas), Proceso de requerimientos, compras, almacenamiento, cumplimiento de metas programadas y atención al usuario final (05 preguntas).

El presente cuestionario (instrumento), es una encuesta de tipo estructurado, pues ha sido diseñado con preguntas cerradas y abiertas por el autor Naupas (2013), el cual fue adaptada para el presente trabajo de investigación, aprobado la fiabilidad de medida del instrumento completo y de cada una de sus dimensiones mediante el coeficiente de consistencia interna de Alfa de cronbach de $\alpha = 0.637$ para la escala valorativa de la Auditoria Operativa y $\alpha = 0.728$ para la escala valorativa de la Gestión Administrativa.

III. DIMENSIONES DE EVALUACIÓN:

ASPECTOS	CRITERIOS	Deficiente 0 – 25%	Aceptable 25 – 50%	Buena 51 – 75%	Excelente 76 – 100%
1. REDACCIÓN	Están formulados con lenguaje claro y adecuado				92
2. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad y calidad				93
3. CONSISTENCIA	Adecuado para valorar aspectos de la variable				91
4. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y categorías				93
5. PERTINENCIA	Se pretende lograr los objetivos planteados.				92

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN: PORCENTAJE TOTAL: 92% CALIFICACIÓN: Excelente

SE RECOMIENDA PRUEBA DE CONFIABILIDAD:

IV. OPINIÓN FINAL DE LA EVALUACIÓN: BUENO

1. El instrumento **no aplicable** para la investigación.
2. El instrumento debe **modificarse** para ser aplicable en la investigación.
3. El instrumento **si es aplicable** para la investigación.

Ayacucho, 11 de Abril de 2019.

RED DE SALUD HUAMANGA
DIRECCION DE ADMINISTRACION
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

GARY ABERLY MOLERO CÁCERES
RESPONSABLE U.R.H.

Mg/Dr. _____
DNI N° 72746697