



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ACORA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARIBEL MAMANI CONDORI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA – PERÚ

2024



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ACORA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARIBEL MAMANI CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:



Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:



Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1102-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 10 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-12073** de fecha **03-09-2024** de **MARIBEL MAMANI CONDORI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **MARIBEL MAMANI CONDORI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
- * Primer miembro : Dr. Sc..S. LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * Asesor : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves 12 de setiembre de 2024
- * Hora : 2:30 pm

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benito
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 288-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-8373 de fecha 08 de julio de 2024, del **Bach. MARIBEL MAMANI CONDORI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. MARIBEL MAMANI CONDORI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, 2024; presentado por el (la) **Bach. MARIBEL MAMANI CONDORI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sr. S. L. Leticia Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 117-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 03 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-3321** de fecha 11 de abril de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. MARIBEL MAMANI CONDORI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, 2024**; presentado por el (la) **Bach. MARIBEL MAMANI CONDORI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
JULIACA - ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Dr. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	9%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unab.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

Título de la tesis	
AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MARIBEL MAMANI CONDORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70474037
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-2809-3695
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215

Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 -UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Acora</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.3230793 Longitud: -70.4641132</p> <p>https://maps.app.goo.gl/S9yfxzPutmDrQnjg8</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2024 – Setiembre 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Signature]
Dr. Sc. S. Leticia Aguilera Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARIBEL MAMANI CONDORI, identificado con DNI Nro. 70474037 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, 2024

Asesorado por: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 20 de septiembre del 2024

Firma del Asesor
(obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios, nuestro Creador, que me ha permitido cumplir mi objetivo desde hace tanto tiempo y me ha dado el valor para seguir adelante ante los retos.

A mis padres BENITO Y ALICIA por su incondicional apoyo proporcionándome las herramientas y el impulso necesarios para triunfar como profesional, ofreciéndome orientación sobre cómo proceder y alcanzar todos mis objetivos.

A mi esposo ELIAS NELSON por brindarme todo su apoyo y acompañarme siempre en los momentos más difíciles.

A mi hijo Dylan Alessandro, que me da el empuje, la alegría, la motivación y la fortificación para seguir más allá en la vida y hacerlo mejor cada día.

A mis hermanos ROSALIA Y REYNALDO siempre han estado apoyándome y motivándome.



AGRADECIMIENTO

A los Docentes de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez a la facultad de ciencias administrativas, escuela profesional Administración y marketing de cada uno de ustedes aprendí muchas cosas, gracias por su paciencia y enseñanza.

A mi familia, que me ayudó a encarrilar este trabajo con su apoyo incondicional. Asimismo, agradezco por sus motivaciones para seguir adelante y por acompañarme en los momentos buenos y malos.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.2.1. Delimitación espacial	3
1.2.2. Delimitación social	3
1.2.3. Delimitación temporal.....	3
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas específicos	3
1.4. Justificación del problema	4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	6
2.2. Objetivos específicos.....	6



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 7

 3.1.1. Internacional..... 7

 3.1.2. Nacional 10

 3.1.3. Regional 13

3.2. Marco teórico 16

3.3. Marco conceptual 26

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 28

4.2. Hipótesis específicas 28

4.3. Variables 29

 4.3.1. V 1 29

 4.3.2. V 2 29

4.4. Operacionalización de variables..... 30

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación..... 32

5.2. Método de la investigación 32

5.3. Tipo de la investigación 32

5.4. Nivel de investigación 33

5.5. Diseño de investigación..... 33

5.6. población y muestra..... 33

5.7. Técnicas e Instrumentos 35



5.8. Confiabilidad y validez del instrumento 36

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos..... 36

5.10. Contrastación de hipótesis 36

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 42

 6.1.1. Determinar de qué manera la Auditoria del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024. . 43

 6.1.2. Determinar de qué manera la destreza se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024..... 45

 6.1.3. Determinar de qué manera la eficiencia se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024..... 46

 6.1.4. Determinar de qué manera la economía se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024..... 48

 6.1.5. Determinar de qué manera el grado de cumplimiento se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024. 49

6.2. Discusión de resultados..... 51

CONCLUSIONES..... 53

RECOMENDACIONES 55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 57

ANEXOS..... 64

 Anexo 1. Matriz de consistencia 66

 Anexo 2. Instrumento 67

 Anexo 3. Validación de instrumento..... 68

 Anexo 4. Matriz de datos..... 69



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01.	Variables de la investigación	30
Tabla 02.	Población Colaboradores del municipio de Acora.....	34
Tabla 03.	Alfa de Cronbach	36
Tabla 04.	Cálculo de P - valor de la hipótesis general	37
Tabla 05.	Cálculo de P - valor de la hipótesis específica 1	38
Tabla 06.	Cálculo de P - valor de la hipótesis específica 2	39
Tabla 07.	Cálculo de P - valor de la hipótesis específica 3	40
Tabla 08.	Cálculo de P - valor de la hipótesis específica 4	41
Tabla 09.	Escala de valoración Rho de Spearman	42
Tabla 10.	Kolmogórov-Smirnov.....	42
Tabla 11.	Correlación de Rho de Spearman 1	43
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman 2	45
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman 3	46
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman 4	48
Tabla 15.	Correlación de Rho de Spearman 5	49



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Coeficiente de R^2 auditoria del desempeño y calidad de servicio	44
Figura 2. Coeficiente de R^2 destreza y calidad de servicio.....	45
Figura 3. Coeficiente de R^2 eficiencia y calidad de servicio.....	47
Figura 4. Coeficiente de R^2 economía y calidad de servicio.....	48
Figura 5. Coeficiente de R^2 grado de cumplimiento y calidad de servicio	50



RESUMEN

Este estudio asumió como propósito principal determinar como la Auditoria del Desempeño se relaciona en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024, el estudio es cuantitativo, cuyo procedimiento fue hipotético, básico, nivel correlacional y de diseño no experimental, también fue transversal, la muestra lo conformaron 117 personales y ciudadanos, acorte a ello se sistematizo los 18 ítems planteados en el cuestionario y calculados en el software SPSS V-25, se utilizó la técnica de la entrevista, instrumento el cuestionario, cuyo resultado del coeficiente Alfa de Cronbach fue 0.950, para encontrar la normalidad de los datos se aplico Kolmogórov-Smirnov, indico que no hay una distribución con característica normal de los datos, se optó por la prueba "Rho" de Spearman resultado = 0.778 y un p-valor de 0.000 el cual es inferior al error tomado de 0.05 esto manifiesta que es significativa. Y para contrastar las hipótesis de la investigación se uso Tau_b de Kendall, los resultados revelaron que es indicadora con un nivel de significancia $< 0,05$, se concluye que hay un nivel de asociación positiva, asimismo estadísticamente es significativa.

Palabras claves: Auditoria, calidad, desempeño, eficiencia, servicio.



ABSTRACT

This study considered objective to determine how the Performance Audit is related to the Quality of Service in the District Municipality of Acora, 2024, the research belongs to a quantitative approach, whose method was hypothetical deductive, basic type, correlational level . and as a non-experimental design, according to the time it was transversal, also the sample was made up of 117 workers and citizens, shortened to this, the 18 items raised in the questionnaire were systematized and calculated in the SPSS V-25 statistic, the technique of and as an instrument the questionnaire on the Likert-type scale, complying with the qualities of validity, the Cronbach's Alpha coefficient of value 0.950 was obtained, to find the normality of the data the Kolmogorov-Smirnov was used, it stated that there is no distribution with normal characteristics of the data, which is why Spearman's "Rho" test was chosen, resulting in $r = 0.778$ and a p-value of 0.000 which is lower than the error taken of 0.05, this shows that it is significant. And to contrast the research hypotheses, Kendall's Tau_b was used, the results revealed that it is an indicator with a level of significance less than 0.05, it is concluded that there is a considerable level of positive tension and it is also significant for the variables under study. . , in the workers and citizens of the District Municipality of Acora, year 2024.

Keywords: Audit, quality, performance, efficiency, service.



INTRODUCCIÓN

En este estudio con referencia a los problemas de la auditoria del desempeño a nivel global sobre todo en las identidades públicas y privadas se contempla que no se da de manera objetiva y confiable las acciones u operaciones al momento de realizar las actividades fiscalizadoras, de la misma forma, de la misma manera este estudio también busca ahondar en la disposición de servicio y si esta impacta en la solicitud al beneficiario de esta forma ampliar el conocimiento que estas son necesarias para la mejora del sistema.

En la actualidad, Castillo (2021) ha demostrado que los municipios peruanos priorizan la administración directa e independiente de los recursos para que de esta forma la capacitación de rendimiento pueda permitir la elaboración de presentaciones y apoyo en diversos rubros, como vivienda, turismo y salud. Asimismo, una política de modernización del Estado fomenta la creación de servicios centrados en el ciudadano. Las agencias gubernamentales evalúan la calidad de sus servicios es crucial en este sentido. De ello se deduce que un aumento de la felicidad de los ciudadanos está estrechamente correlacionado con un perfeccionamiento de la buena atención.

Las revelaciones de la investigación son muy importantes, ya que ofrecen información que puede orientar las opciones y las medidas correctoras.

En el argumento, la suposición de la auditoria de desempeño trata de explicar las acciones de evaluación que realizan, con la finalidad de conseguir establecer una excelente correlación con la disposición de asistencia entre la entidad, trabajadores y beneficiarios en el entorno laboral.



En un entorno de trabajo en el que se analiza el nivel de adhesión a los objetivos previstos sugeridos por la identidad de Acora, fomentando una calidad de servicio eficaz en línea con la mejora continua.

Elegí este tema porque las organizaciones del sector público, en particular, deben adaptarse a los cambios constantes de las exigencias del mundo moderno. Aparte de las aptitudes, habilidades y conocimientos que evalúan un estudio.

Capítulo I, en primer lugar, planteamiento y generación del problema.

Capítulo II, analiza tanto el objetivo general como los propósitos específicos.

Capítulo III, explica referencias teorías, con lo siguiente: antecedentes de investigación de fuentes mundiales, nacionales, regionales o locales; marco teórico que comprende espacios.

Capítulo IV, conforma la hipótesis, las variables independientes y dependientes, y la tabla de operacionalización.

Capítulo V, examina la metodología del estudio. Además, examina la población, la muestra, el instrumento, el proceso, la confianza y la contrastación de las hipótesis.

Capítulo VI, aclara los resultados junto con las áreas en las que se compararon con resultados anteriores, conclusiones y sugerencias.

En última instancia, comprobamos que la recopilación de datos conectados se apoyaba en los documentos necesarios.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

Actualmente a nivel global el grado de la auditoria del desempeño de los colaboradores de diferentes órganos administrativos que forma parte del sector público. Se inspira en el conocido descontento e infelicidad de los usuarios a la hora de demandar un servicio en cualquier organismo del estado. Las divisiones administrativas y la sugestión también son un componente de la organización pública; son las principales razones por las que la disposición de los apoyos prestados por las entidades estatales está por debajo de las expectativas y por las que, por tanto, los usuarios no están satisfechos.

Nuestro país no es ajeno a este contexto, más aun teniendo en cuenta la coyuntura política actual, uno de los mayores problemas que enfrentan nuestras instituciones es la corrupción, que nos ha colocado en la categoría de naciones con mayor número de casos de corrupción a nivel mundial, esto refiere a un índice de descontento por parte del usuario en tal sentido las naciones de América Latina cuentan con mayores índices de descontento por parte de la población al contactar con las áreas administrativas sector público, por ende el



estado peruano considera como un tema amplio de carácter de interés con el propósito de que las entidades públicas mejoren la buena atención de estas manera los beneficiarios estarían satisfechos, Ruiz (2022).

En nuestro departamento de Puno es evidente por ello, a menudo se reconoce que las administraciones municipales del departamento son esenciales para el crecimiento de la provincia, una parte crucial del crecimiento de la provincia ha desempeñado, una serie de deficiencias dañan la reputación de la institución, entre ellas se encuentra la mala atención del trabajo adquirido a los beneficiarios, lo que provoca su insatisfacción al no recibir una uniformidad adecuada, Atamari (2022).

Asimismo, auditoría de rendimiento, ya que el límite en el que habita la gente -si se trata de un lugar transparente con alumbrado estatal, agua y alcantarillado- repercute directamente en su calidad de vida. Esto incluye zonas con parques u otras áreas recreativas, mercados limpios y regulados y mataderos. Incluso los servicios de «necesidades básicas» se incluyen en esta lista. Dependiendo de la calidad del entorno, las propiedades (las cuatro viviendas) valdrán más o menos. Al ser esenciales para el mandato del municipio, todos estos servicios dependen de que éste actúe. Los municipios influyen directamente en el bienestar humano de los habitantes a través de ellos; están sometidos a una intensa presión, y la forma en que prestan estos servicios determina la percepción que tienen los ciudadanos de su capacidad para gobernar (2021).



1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

Se aplicó en el distrito de Acora, dentro de las instalaciones de la municipalidad.

1.2.2. Delimitación social

En esta indagación se tuvo en cuenta al municipio del distrito de Acora a los trabajadores y usuarios.

1.2.3. Delimitación temporal

El periodo de la indagación se desarrolló durante el tiempo acorde a las facilidades del investigador, fundamentando que el estudio es de corte transversal con datos tomados en un solo tiempo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿De qué manera la Auditoría del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la destreza se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024?
- ¿De qué manera la eficiencia se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024?
- ¿De qué manera la economía se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024?



- ¿De qué manera el grado cumplimiento se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024?

1.4. Justificación del problema

Teórica Este estudio está justificado, ya que es fundamental que todos los organismos y organizaciones públicas determinen la correlación entre las auditorías de gestión y el buen trabajo para evaluar la felicidad de los clientes, que es una medida del calibre de los servicios que obtienen los consumidores, fue factible construir la hipótesis de variables del estudio, la teoría de variables del estudio en concordancia con las metas y objetivos planteados por el proyecto, estas pueden ser vinculadas a la municipalidad distrital de Acora, a fin de satisfacer los requerimientos de su población.

Práctica Este estudio tiene la capacidad de producir conocimientos de la mayor importancia para ayudar en el desarrollo potencial de técnicas de motivación, hizo que esta investigación fuera vital para contribuir al desarrollo potencial de técnicas de motivación relativas a los rasgos de la auditoria de desempeño y su asociación con la buena atención.

Social A fin de evaluar la importancia del manejo en las oficinas de los municipios, la presente investigación va a producir una aportación pertinente de datos empíricos, ya que son el principal organismo hoy en día, es fundamental considerar la felicidad laboral, así como las relaciones que existen entre las variables y los usuarios de las instituciones estatales posteriormente beneficiara a otras investigaciones acerca del desempeño y la disposición de los servicios se beneficiarán de este estudio, serán muy útiles para los promotores del cambio



en zonas estatales y particular, en particular en las áreas de la entidad, la felicidad laboral y la conexión entre estos factores y la calidad de los servicios.

Metodológica Se justifica porque valida la exactitud de la información recogida utilizando conceptos, prácticas, instrumentos y métodos que han sido objeto de validación. Dado que se creó un cuestionario adaptado de acuerdo con las distintas dimensiones que describen la auditoría de manejo y la buena atención, debemos considerar la vinculación de la auditoría de comisión y las personalidades y comportamientos de los empleados, tal y como evidencian los resultados del rendimiento laboral, que están respaldados por los resultados de la indagación.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera la Auditoria del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la destreza se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.
- Determinar de qué manera la eficiencia se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.
- Determinar de qué manera la economía se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.
- Determinar de qué manera el grado de cumplimiento se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Internacional

Galaz (2020), tuvo por finalidad establecer la conexión entre las gestiones en los municipios de distrito bajo la autoridad de Satipo 2021, la proporción fue no probabilística y la totalidad quedó conformada por los ocho municipios distritales de la jurisdicción de Satipo. Las variables se midieron mediante unas interrogantes de escala ordinal tipo Likert. Nuestro principal hallazgo fue que, en los municipios distritales de la jurisdicción de Satipo 2021, la gestión pública y las auditorías de gestión están directamente relacionadas. Como resultado, existe una fuerte conexión positiva ($r = 0,965$) que nos permite afirmar que la gestión pública mejorará si se realiza una auditoría interna de gestión.

Becerra y Orellana (2020), en su investigación comprendido el valor de una gestión eficaz, que le permita hacer un uso correcto del capital para obtener los propósitos trazados. La capacitación de gestión es una de las técnicas más trascendentales para identificar los riesgos que impiden alcanzar los objetivos. En este artículo se presenta el enfoque utilizado para analizar múltiples artículos sobre el valor de realizar auditorías de gestión en empresas públicas y privadas.



Se desarrolla a partir de un examen de los antecedentes, los fundamentos teóricos, los rasgos, los objetivos, la importancia, la aplicación en las organizaciones del sector público latinoamericano y la conexión con el desarrollo sostenible.

Guillen, Humpiri, Cabel, Chávez, y Aguilar, (2022), tuvo como propósito principal establecer un vínculo semejante sobre los métodos utilizados en tres países para evaluar los resultados de la formación estatal, Presunción: las evaluaciones de desempeño se realizan de manera diferente en las instituciones públicas de Bolivia, Ecuador y Perú. Con el fin de la realización del proyecto se recopilarán y compararán las resoluciones legales que rigen el procedimiento de estimación del desempeño en las organizaciones estatales de las tres naciones mencionadas. Finalmente, se analizará cómo implementar el proyecto, el cual mostrará las actividades relacionadas con la estimación del ejercicio de las instituciones públicas de Bolivia, Ecuador y Bolivia, con el fin de optimizar el asunto de valoración del ejercicio en las organizaciones estatales nacionales de acuerdo al régimen N° 002-2022-cg del 9 de enero de 2022. En efecto, las auditorías de rendimiento en las organizaciones públicas varían según los distintos títulos, pero siempre pretenden tasar si la organización o sus operaciones se está continuando a cabo de forma coherente o no con sus objetivos. La indagación llega a la conclusión de que la formación en gestión aún puede ayudar a los peruanos a gestionar mejor sus recursos. Elementos cruciales como el efecto y la legitimidad deben ser evaluados, al igual que en Ecuador.

Murillo (2022), en su investigación cuya finalidad establecer como rendimiento laboral incide en el trato que se brinda dentro de la entidad del



Cantón Pueblo viejo, Los Ríos. Utilizando un enfoque aplicativo y propositivo, se esgrimió una manipulación de diseño descriptivo explicativo en un solo tiempo. La cual estuvo constituida por ochenta servidores de la compañía anteriormente enunciada, y su metodología de indagación fue un test mediante interrogantes de escala Likert. Con una asociación Rho de 0,584 y un nivel de $<0,01$, los datos obtenidos indicaron de forma general de los personales estaban de acuerdo en que ambas variables se influyen mutuamente y en sus extensiones, eficiencia profesional, eficacia, satisfacción del cliente, fiabilidad y empatía. Es decir, el rendimiento profesional sí influye en la disposición del servicio que se ofrece a los beneficiarios que asisten al Gobierno de Pueblo Viejo.

Castillo y Palomino, (2022) cuyo objetivo era definir la buena atención municipal desde la observación del ciudadano, Con una muestra de 157 residentes, se inclinó por el diseño no experimental de tipo básico. El instrumento manipulado fue un cuestionario, y la encuesta fue la técnica. A través del Modelo SERVQUAL, los resultados ilustran las cualidades de la atención municipal desde la perspectiva del ciudadano. Muestran que, mientras que el 42,2% de los ciudadanos mencionan el DEA y el DET en términos de elementos tangibles, el 53,1% de ellos mencionan la confianza, el 45,5% la razón de respuesta, el 52,7% la seguridad y el 48,1% la empatía. Los siguientes problemas cruciales de encargo impiden la calidad del servicio: atención virtual inadecuada, instalaciones no modernas, problemas con la resolución de quejas, escasa comprensión por parte de los usuarios y seguimiento inadecuado del servicio. Para hacer frente a este problema, se aconseja prever un plan creativo de gestión del nivel de la buena atención adquirida por el municipio.



Como resultado, los niveles de estrés entre los empleados son bastante altos; los factores de estrés típicos incluyen «exceso de trabajo», «problemas de comunicación interpersonal» y «falta de equidad organizativa». Los trabajadores también expresan su insatisfacción con las «negociaciones laborales» y el manejo equitativo y justo por parte de la empresa», que palidecen en contraste con las visiones y metas vitales propios» y la particularidad para ganar puntos.

La correspondencia en el trabajo es inversa, es decir, los empleados menos satisfechos con su trabajo están más estresados. Existe una correlación similar en el caos laboral y el bienestar mental: sufren menos estrés los trabajadores que gozan de una salud mental excelente.

Por otra parte, hay una asociación alentadora con la salud mental y la complacencia laboral, lo que significa que quienes declaran altos niveles de satisfacción laboral tienen también probabilidades de gozar de buena salud mental.

3.1.2. Nacional

Roque y Cueto (2022), en su investigación tuvo como objetivo instaurar la complementación que hay acerca de la afluencia y la gestión estatal en las localidades de Satipo 2021, esta proporción fue no probabilística y la población estuvo constituida por los ocho municipios de Satipo. Los temas se midieron mediante un test de escala ordinal tipo Likert. Nuestro principal hallazgo fue que, en los municipios distritales de la jurisdicción de Satipo 2021, la gestión pública y las auditorías de gestión están directamente relacionadas. Como resultado, existe una fuerte conexión positiva ($r = 0,965$) que nos permite afirmar que la gestión pública mejorará si se realiza una auditoría interna de gestión.



Paquiyauri y Duran (2022), en su investigación cuya finalidad era fijar la asociación revela que hay entre la principal desenvolvimiento y manejo en Ayacucho – 2018. En el planteamiento del estudio se manipuló el método científico, un diseño causal correlacional no experimental, nivel correlacional y tipo de investigación a realizar. El Rho de Spearman, que mide la asociación positiva media, es de 0,564, según la conclusión. En consecuencia, se confirma que la Audiencia de Gestión tienen una relación favorable y destacable. Las auditorías de gestión de las organizaciones estatales son aconsejables porque pueden dar una imagen precisa del estado en que operan y poner de relieve cualquier inadecuación o laguna en sus normas.

Cardenas y Taipe (2022), en su estudio tuvo como propósito potenciar el proceso de progreso continuo del municipio proponiendo una guía de medidas correctoras en relación con las sugerencias formuladas en los informes de auditoría. Sugerimos utilizar una guía con instrucciones específicas y detalladas tras procesar los datos y comprobar que la empresa no desarrolla ni lleva a cabo el Plan de Acción. El trabajo se basa en el enfoque inductivo y emplea un diseño transeccional no experimental. La proporción está constituida por 12 informes de fiscalización que fueron remitidos a la Entidad entre 2015 y 2019, y la población está constituida por los informes de control que posteriormente fueron remitidos al Ayuntamiento. El método empleado se denomina análisis documental; la información se recopiló de sus sugerencias expresadas en el Portal de Nitidez de la Municipalidad y luego se procesó y examinó utilizando Microsoft Excel.

Sanchez y Silva (2020), en su investigación tuvo como propósito Instaurar la asociación de la Municipalidad Provincial de Huánuco entre los servicios públicos y las auditorías de gestión. La premisa principal de la Municipalidad



Provincial de Huánuco, el escrutinio de gestión tiene una relevancia sustancial en los servicios estatales. En este estudio, hago uso de: El Método de Análisis. En el nivel explicativo se articulan las prácticas de auditoría de la entidad Huánuco para la gestión de servicios de alta servicio. En la indagación se utilizó una muestra de 122 individuos de investigación con un enfoque metodológico correlacional. Se emplearon los siguientes instrumentos y métodos: En Huánuco se aplicó una encuesta con este enfoque para caracterizar los factores de auditoría de gestión y servicios de calidad. La encuesta estuvo orientada a funcionarios y servidores que tuvieran cualidades similares. En cuanto a la metodología de la investigación, se emplean los enfoques inductivo y deductivo. Luego de examinar los datos de ambas variables, se comprobó que la auditoría de gestión tuvo una correlación final de 65% en promedio con las atenciones estatales de la entidad provincial de Huánuco.

Cruz y Pimentel (2022), en su investigación, tuvo la finalidad de identificar de la administración en el trato brindado en la entidad de Barranca, 2021. El enfoque era transversal, correlacional y fundamental; no fue experimental. El enfoque fue deductivo e hipotético. La variable de disposición de los servicios estatales tiene una población ilimitada, y la muestra de 118 consumidores se seleccionó por conveniencia. La población estaba formada por 170 colaboradores, y se seleccionó una muestra de 118 empleados. Se utilizó un cuestionario de 12 interrogantes. Como técnica se empleó una encuesta. Con confianza 0,896 y la variable auditoría de gestión tiene una fiabilidad de $> 0,840$, lo que indica que el cuestionario es coherente y tiene un buen nivel de fiabilidad para su uso. La premisa general fue que la disposición en estatales de Barranca, 2021 y el vínculo de la auditoría de gestión. Se manejó Cronbach para determinar



la confiabilidad del instrumento; el resultado fue $= 0,896$. Como resultado, sugiere que este cuestionario tiene un alto nivel de consistencia y fiabilidad para su uso. Según la grafico 10, el coeficiente de correlación de $0,095$ y la significación de $0,003$ indican la existencia de una relación. Esto sugiere que la auditoría de gestión tiene un impacto positivo en la calidad pública de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2021.

3.1.3. Regional

Castillo y Chura (2021), en su estudio tuvo como finalidad principal e examinar la relación con la auditoria y gestion en distrito de Kelluyo, 2020. El estudio utilizó una técnica cuantitativa, transversal, de tipo aplicado y de nivel descriptivo correlacional; se incluyó en la muestra a 66 colaboradores del municipio y se recabó información mediante un cuestionario y una encuesta. Según las revelaciones estadísticos, el 21% de los encuestados realizó la auditoría de gestión y el 14% manejo en el municipio de Kelluyo. La Rho de Spearman es de $0,511$; Conclusiones: Hay una cierta vinculacion entre la auditoría de gestión y la gestión administrativa del municipio del distrito de Kelluyo. Cuanto mayor es la auditoría de gestión, mayor es la prioridad de la manipulacion y control adecuados para el desarrollo continuo del división estatal y la satisfacción de los residentes con servicios de alta calidad. La auditoría de gestión es más elevada cuanto más eficaz, eficiente, económica y cualitativamente se atiende a la población con lo otorgado.

Zela, y Campos (2021), en la investigacion que realizo con el objetivo determinar la relación entre del manejo y servicio de tres municipalidades provinciales. En esta indagacion relacionada hubo dos muestras no probabilísticas. Los colaboradores de las provincias de San Román, se le aplicó



el test IWTQ, que consta de 18 ítems ($\alpha=0,801$), para medir su nivel de desempeño laboral. Por su parte, SERVQUAL, una escala de 22 ítems diseñada para medir la asimilación, fue completada por los usuarios de las mismas tres provincias ($\alpha=0,898$). Los resultados muestran que los empleados de los tres municipios provinciales -Puno = 55,2%, Azángaro = 63,8% y San Román = 78,4%- desempeñan su trabajo de forma regular, según sus mediciones, Mientras que los empleados del MSP obtuvieron un promedio alto en valores laborales contraproducente (17,41), los del MSP se halló un promedio alto en desempeño de tareas (18,55) y desempeño en el contexto (27,00). Los usuarios del MSP de Puno consideran que la calidad del servicio es buena (68,8%), pero los usuarios de ambos sexos del MSP de San Román y del MSP de Azángaro la consideran regular (80,3% y 56,0%, respectivamente). Las dimensiones de los usuarios del MSP de Puno con los promedios más altos fueron de confianza (16.33) y capacidad de respuesta (15.27); las dimensiones de los usuarios del MSP de San Román con los promedios más bajos fueron empatía (11.42) y seguridad (9.01) respectivamente. El desempeño laboral de las tres instituciones estatales y la disposición del servicio se muestran correlacionados positivamente ($p<0.05$).

Cutipa (2020), Determinar cómo incide la comisión en el área de servicio estatal prestado en el municipio de la zona de San José Azángaro en el año 2018, fue el objetivo primordial del estudio, para postergar la implementación de métodos de mejora destinados a fortalecer las insuficiencias identificadas, se manipuló la eficacia de la administración de RRHH y el calibre de la atención estatal. Para identificar los objetivos planteados, se aplicaron las siguientes metodologías analítica, inductiva, deductiva, descriptiva y descriptiva. El estudio



incluyó metodologías de recopilación de datos mediante encuestas y entrevistas, con una metodología de investigación descriptiva no experimental. El estudio identificó varios defectos, entre ellos la escases de un procedimiento de escogimiento de particular, una formación inadecuada y una remuneración deficiente. A partir de estos resultados, se llegó a las subsiguientes revelaciones: Sólo el 6% de la particularidad del individuo se clasifican como excelentes (1%), muy buenos (5%) o regulares-deficientes (41% y 34%, respectivamente). En consecuencia, el 60% de los servicios públicos se clasifican como regulares-deficientes (42% y 18%, respectivamente), y sólo el 11% se califican de buenos (10%) y excelentes (1%).

Collanqui (2020) en su investigación cuya finalidad era identificar la asimilación de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca. Con 212.927 habitantes, la muestra poblacional está constituida por 383 clientes de la subgerencia de envío de vehículos, ya que el enfoque del estudio es no experimental y transversal de tipo descriptivo. El método de encuesta empleado fue el Interrogantes SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), el cual fue modificado y revalidado con 12 ítems y cinco criterios para la percepción de la calidad del servicio. Para el tratamiento y análisis de los datos se utilizó la versión 22 del programa estadístico SPSS, esto ayudó a obtener conclusiones del análisis estadístico descriptivo. En consecuencia, se puede afirmar que los consumidores de la subgerencia de envío y seguridad vial tienen una mala opinión, lo que se corrobora por sus bajas opiniones sobre los aspectos de componentes.



Apaza (2021), en su estudio cuyo objetivo era determinar la relación entre las gestiones y calidad de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021. El diseño básico no experimental con nivel descriptivo correlacional fue el tipo de investigación. El muestreo probabilístico aleatorio básico para elegir a 120 colaboradores del conjunto de 174 empleados. Las incognitas manejables administrativa y de calidad del servicio, ambos autoelaborados y destinados a evaluar los factores pertinentes, se aplicaron como instrumentos en el enfoque de encuesta utilizado para recopilar los datos. Según los resultados, el 45,8% de los personales dijeron que la calidad de los servicios prestados era insuficiente, mientras un 55,8% de los trabajadores afirmaron que la gestión administrativa era moderada. La hipótesis principal (H1) se vio respaldada por un valor de 0,302 (valor $p = 0,001$) y una modesta correlación buena entre las dos estudios, lo que llevó a la terminación de que el manejo administrativo y la disposición del servicio están significativa y directamente relacionadas.

3.2. Marco teórico

3.2.1. La auditoría de desempeño

Una evaluación imparcial, no sesgada y fiable de si las políticas, los procedimientos, las actividades, los programas, los sistemas o las instituciones gubernamentales se ajustan a los inicios de economía, eficiencia y eficacia, así como la identificación de posibles áreas de mejora, se conoce como auditoría del rendimiento Huamán y Osorio (2022).

Además, la auditoría de gestión pretende expender nuevos datos, ideas o puntos de vista, así como sugerencias de mejora cuando proceda.



3.2.1.1. Destreza

Espada (2023), demuestra que la destreza es el arte, habilidad o propiedad que permite realizar una acción; como tal, la destreza se adquiere mediante pruebas o entrenamiento; puede aplicarse metafóricamente a cualquier habilidad que requiera entrenamiento o aprendizaje; también se entiende como la capacidad aprendida de un individuo para llevar a cabo una acción de forma rápida, ágil y eficaz; esta capacidad suele asociarse al trabajo manual o al cuerpo (aunque hoy en día se habla tanto de habilidades motrices como de habilidades intelectuales).

a) Logro de aprendizaje

- Determinar los elementos que influyen en el cumplimiento de metas de creación.
- Esto implica principalmente determinar si estas entidades ofrecen o no información suficiente y necesaria.
- Determinar si el asunto organizativo de los productos o servicios estatales de manera eficaz, eficiente, rentable y de alta aptitud Contraloría (2016).

b) Logro de metas

Para comprender mejor las tres fases básicas de una auditoría de gestión, la oficina del interventor y las autoridades internas establecen los derechos y deberes del auditado:

Fase de Ejecución

Como afirma la Oficina del Interventor «La acreditación del comité de auditoría marca el inicio de la ejecución. El plan de auditoría se utiliza en este punto para recopilar datos que respalden los resultados, las conclusiones y las sugerencias.

A partir de estos datos se elabora la matriz de resultados.



Fase del Informe.

Las observaciones, conclusiones y sugerencias realizadas durante esta fase de la auditoría deben elaborarse de forma clara y exacta, teniendo en cuenta las deficiencias más pertinentes que se hayan puesto de manifiesto a través de pruebas.

Los datos de especialización, que es un papeleo técnico que resume las revelaciones, desenlaces y recomendaciones de la auditoría, debe ser persuasivo en sus resultados y sugerencias deben derivarse coherentemente de las pruebas o alegatos presentados. 2016; D. N°008-2016-CG/GPROD).

3.2.1.2. Eficiencia

Romero (2022) la eficacia es la capacidad de cumplir objetivos; el elemento esencial de este concepto es la consecución de los objetivos en el tiempo y formato asignados. Lo más importante es el resultado, no el proceso por el que se ha logrado, es decir, el número de etapas, horas, costes, recursos y herramientas utilizados. En efecto, la eficacia hace más hincapié en los resultados que en las estrategias empleadas para conseguirlos. En efecto, se restringe a pensar en el resultado deseado, aunque ello suponga gastar más dinero y utilizar más recursos, en lugar de fijarse en la técnica empleada.

En el contexto empresarial, tiene que ver con la presentación de datos oficiales y la consecución de objetivos corporativos. Los únicos resultados lucrativos que le importan a la eficiencia son los que pueden conseguirse a tiempo, como un número concreto de ventas.



a) Producción de servicio

Alvarez (2021), considera que todo el sistema de operaciones de una empresa se centra en compensar las peticiones de sus clientes y conseguir el máximo nivel de satisfacción de éstos; estas actividades no pueden producirse mediante un sistema de fabricación; sólo pueden ser intangibles.

3.2.1.3. Economía

Según Requejo (2023), demuestra que la economía es un estudio que examina ampliamente la fabricación, comercialización y contingente dentro de una organización, incluyendo desde las necesidades humanas más fundamentales hasta las consecuencias directos en la vivencia de los individuos.

a) Capacidad de administrar adecuadamente los recursos

Mesía (2022), sugiere que es el nivel de gestionar y disponer eficazmente los recursos (financieros, técnicos, materiales y humanos) para cumplir los objetivos de la función, la región o la institución utilizando las herramientas y los procedimientos administrativos disponibles.

3.2.1.4. Grado de cumplimiento

Herrera (2023), explica que determinar, comprender y cumplir las obligaciones legales y reglamentarias que se aplican a una empresa es el cumplimiento. Para ayudar en las operaciones cotidianas de la organización, las autoridades reguladoras publican marcos, directrices, instrucciones, circulares, avisos, directivas, etc. Estos requisitos normativos ayudan a las organizaciones e instituciones a crear y poner en marcha procesos y sistemas adecuados que



apoyen la elaboración de las finalidades generales y garanticen la empresa de forma ética y transparente.

a) Calidad de cumplimiento

Según Flores (2022), explica que la calidad va más allá del simple cumplimiento y se refiere a la búsqueda de formas de mejorar continuamente la calidad, analizar los datos de sus procesos, resolver problemas y avalar el acatamiento de las obligaciones de forma rutinaria y sostenible. Al mismo tiempo, la calidad garantiza que su organización pueda añadir más valor, reducir la complejidad, agilizar los procesos, evitar el despilfarro y, en general, completar las tareas de un modo más fácil, eficaz, económico y sencillo.

b) Oportunidad de características técnicas

Diaz (2023), indica que la oportunidad técnica es el análisis fundamental: una de las técnicas más comunes utilizadas para identificar acciones infravaloradas es el análisis fundamental, este método consiste en evaluar la declaración de aceptación examinando los estados financieros de la organización, como el seguimiento de caja, los ingresos y los balances.

3.2.2. Calidad de servicios

Según Rivera (2019), explica que ofrecer un excelente servicio al cliente es una empresa difícil que requiere cambiar la cultura de servicio para adaptarse a los deseos y preferencias de todos los miembros del personal. Para mantener la satisfacción del cliente ante esta realidad, todos los empleados de la empresa deben estar dispuestos a colaborar para establecer las sucesivas extensiones: aspectos visibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.



3.2.1.5. Elementos tangibles

De acuerdo a Remache (2020), describe la infraestructura física, la maquinaria, los empleados y lo necesario para conversar como aspectos tangibles. La totalidad de ellos ellos ofrecen representaciones tangibles del servicio que los clientes, especialmente los potenciales, utilizarán para calibrar la categoría de atención que ofrece la organización.

a) Instalaciones cómodas y atractivas

Pérez (2019), sugiere que es el grupo de herramientas o recursos obligatorios para llevar a cabo las tareas de servicio y fabricación dentro de las «empresas» que forman parte de un sistema de organización industrial.

b) Apariencia del trabajador

Felipa (2023), señala que la apariencia de un trabajador representa su nivel personal o imagen positiva, y que en general es indispensable. Por ello, se aconseja ser puntual, interactuar de forma asertiva, adoptar una actitud respetuosa y coherente que indique profesionalidad, ir más allá, tener un aspecto impecable y vestirse para presentar una imagen positiva de uno mismo en el trabajo.



3.2.1.6. Seguridad

Según Choquehuanca (2022), será factible garantizar que la atención prestada satisface los estándares de calidad y está exenta de riesgos para todos los usuarios con la colaboración de todos y cada uno de los agentes sociales que operan en el sector; la corresponsabilidad es fundamental. Todos y cada uno de los agentes sociales que trabajan en el sector deben contribuir a garantizar que la atención no entraña riesgos para todos los usuarios y satisface los requisitos de calidad; la corresponsabilidad de todos es crucial.

a) Confianza

Según Vives y Osorio (2020), testifica que la confianza implica aceptar el peligro de ser engañado, o que la confianza disminuye la complejidad del entorno social. Las personas somos criaturas sociales, y la complejidad social es inherente al contacto humano. Para atenuar esta complejidad, debemos asumir riesgos, lo que exige tener fe en otras personas. La familiaridad, el tiempo, las leyes, las sanciones, los valores, el conocimiento del otro, el aprendizaje, los complejos simbólicos, las expectativas y la autopresentación están relacionados con la confianza (confianza personal).

b) Zonas de seguridad

Arostegui y Olvera (2022) uno de los elementos más cruciales del trabajo es el cuidado y salud en el trabajo. Se describe como un grupo de componentes interconectados con el objetivo último de prevalecer un régimen de ayuda y estabilidad en el trabajo y incentivar una cultura de mitigación de riesgos para impedir que se produzcan hechos, eventos y enfermedades profesionales resultando de la mejora de las circunstancias de trabajo de la actividad,



protegiendo en última instancia el cuidado y la seguridad de los colaboradores y los empresarios.

3.2.1.7. Capacidad de respuesta

Según Neyra (2019), muestra que la capacidad de respuesta, basada en su investigación, responde y tiene en cuenta la importancia de cuantificar un servicio rápido y eficaz, el comportamiento alegre de los representantes de atención al usuario y la amabilidad del personal; en otras palabras, la disposición para atender a los interesados y prestar una atención aligerada y eficaz. Estos factores mencionados anteriormente son esenciales para mejorar la lealtad tanto de los clientes como de las entidades, evaluar la capacidad de respuesta y aceptar las sugerencias de alternativas de la dirección en un esfuerzo por ganar más clientes para la empresa.

a) Eficiente

Según Calvo (2022), nos dice que, con la perspectiva del servicio al cliente, la eficacia que necesitan los agentes en comunicar a su cliente o solicitante. También se denomina así a la acción emprendida en base a los conocimientos adquiridos y las destrezas perfeccionadas que capacitan a la organización para analizar y actuar con eficacia.

b) Disponibilidad de trabajadores

La disponibilidad de los trabajadores según Neyra (2019) es cuando el trabajador dispone de tiempo inmediato, pero está sujeto a que en cualquier momento deba estar dispuesto a laborar, el trabajador no trabaja, pero está dispuesto a hacerlo cuando las circunstancias lo exijan. Esto sugiere que el trabajador es incapaz de



gestionar su tiempo de forma independiente y libre, aunque pueda hacerlo cuando sea necesario.

3.2.1.8. Fiabilidad

Castillo (2020), explica que el atributo fiable es la confiabilidad. Como componente clave de la competencia empresarial, la probabilidad de un buen rendimiento es la capacidad de fabricar un producto con pocos errores y escasos riesgos. Debe aplicarse a lo largo de todo el proceso de producción, con capacidad para resolver los problemas que surjan antes de la entrega del producto, y trata de identificar el sistema óptimo de rendimiento. Implica mejorar los procedimientos utilizados, desarrollar nuevas tecnologías, formar a los empleados, suministrar insumos y aplicar directrices estrictas para la prestación de servicios.

a) Cumplimiento de compromiso

El compromiso, según Castillo (2020), se refiere a un tipo de acuerdo o deber basado en la responsabilidad que una persona tiene con otras personas antes de un acontecimiento, circunstancia o compromiso. Aparte de eso, es un deber que el titular debe cumplir, al igual que la capacidad de examinar la escala de lo que está en juego.

b) Solución de problemas

Resolver problemas es el último paso de un proceso difícil; es importante partir de la base de que la cuestión se ha resuelto y que hemos terminado con ella por completo. Hay muchos tipos diferentes de conflictos y estrategias para resolverlos; sin embargo, nos centraremos en las empresas que se ocupan de



cuestiones relacionadas con diversos aspectos de sus operaciones, en particular el rendimiento laboral y el servicio al cliente, Retamozo y Torres (2022).

3.2.1.9. Empatía

Ramírez y Barbaran (2020), la simpatía, contempla apasionada de la empatía, es una capacidad natural del ser humano. Nos ayuda a comprender a los demás poniéndonos en su lugar y entendiendo y comprendiendo su punto de vista, lo que a su vez genera simpatía y comprensión de las necesidades de los demás. La empatía es el hábito que se adquiere a partir de las emociones de los demás mediante perspectivas tomadas de ellos. Es importante tener en cuenta el crecimiento moral, la comunicación eficaz y la calidad de las relaciones. Para proporcionar a cada consumidor una atención personalizada, es igualmente importante tener en cuenta las reacciones emocionales ante otros individuos.

a) Conocimiento de necesidades del cliente

Aunque la selección de una línea de actuación es un reto para los líderes, la resolución de problemas requiere un profundo conocimiento de las demandas frente a la decisión propia. Colaborar con otros en un entorno de grupo presenta un mayor número de posibles respuestas a las exigencias del cliente, así como más conocimientos y experiencia, Vega (2022).

b) Horarios de atención flexible

Los horarios flexibles según Vizcarra (2023), nos explica que es cuando se espera que un empleado a tiempo completo trabaje el número de horas exigido o más; esto puede incluir una semana laboral reducida u horarios flexibles de entrada y salida, que permitan a los trabajadores llegar pronto al trabajo y salir pronto, quedarse hasta tarde y llegar tarde, o tomarse tiempo extra para preparar



la comida. Los empresarios pueden obligar a los trabajadores a cumplir las horas básicas en este régimen; la confianza es un componente clave. También es fundamental tener objetivos cuantificables y expectativas inequívocas para que la empresa pueda seguir valorando las contribuciones del trabajador.

3.3. Marco conceptual

a) Auditoria:

Se describe como el proceso de confirmar que una actividad se lleva a cabo según lo previsto y de conformidad con las normas establecidas. También es un procedimiento sistemático e imparcial que se registra para reunir pruebas de auditoría y llegar a una conclusión imparcial.

b) Calidad:

Son las cualidades que tiene un artículo o servicio además de su capacidad para satisfacer las demandas del usuario. El servicio también debe adaptarse a las demandas de sus usuarios o consumidores, además de cumplir los objetivos y requisitos para los que fue creado.

c) Desempeño:

Se caracteriza por el rendimiento de un individuo en el desempeño de sus funciones. El rendimiento, sin embargo, está influido por variedad de variables, entre ellas el contexto y el desempeño de la tarea.

d) Servicio:

Es la labor de decisión particular para hacer hincapié a diferentes circunstancias en el área de trabajo.



e) Usuario:

Es definido como una persona que utiliza regularmente un bien o servicio y experimenta ventajas y disfrute al hacerlo, sin hacer demasiado hincapié en el servicio en sí, sino en el resultado agradable que produce el servicio.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- La auditoría del Desempeño se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

4.2. Hipótesis específicas

- La destreza se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.
- La eficiencia se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.
- La economía se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.
- El grado de cumplimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.



4.3. Variables

4.3.1. V 1

- Auditoria del desempeño

DIMENSIONES

- ✓ Destreza
- ✓ Eficiencia
- ✓ Economía
- ✓ Grado de cumplimiento

4.3.2. V 2

- Calidad de servicios

DIMENSIONES

- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Seguridad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Empatía



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Variables de la investigación

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	TECNICA
V 1 Auditoria del desempeño Aro (2022)	-Destreza	- Logro de objetivos. - Logro de metas.	
	-Eficiencia	- Producción de servicio.	
	-Economía	- conocimiento de gestionar adecuadamente los recursos.	Encuesta/Cuestionario
	- Grado de cumplimiento	--Oportunidad - Características técnicas. - Términos de precisión. - Términos de continuidad - términos de satisfacción	



	-Elementos tangibles	- Instalaciones cómodas y atractivas. - Apariencia del trabajador.
	-Seguridad	
V 2		
Calidad de servicios Rivera (2019)	-Capacidad de respuesta	- Confianza. - Zonas de seguridad.
	-Empatía	- Eficiente. - Disponibilidad de trabajadores.
	Fiabilidad	- Compromiso - Conocimiento de necesidades del cliente. - Horarios de atención flexible. - Cumplimiento de compromiso. - Solución de problemas

Nota: Elaboración Según: Arias y Pedraza (2017).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Los autores de este estudio han indicado que, junto con la técnica cuantitativa para evaluar los datos, se utilizarían tablas y gráficos estadísticos, así como una encuesta por cuestionario a los colaboradores para comprobar la hipótesis Hernández y Mendoza (2018).

5.2. Método de la investigación

Sera mediante el método deductivo hipotético porque según Fernández (2014), nos lleva a desarrollar un análisis teórico y estadístico de todo el proyecto de investigación. Se asocia principalmente a una investigación científica en la que el investigador revisa el trabajo de otros investigadores, examina las teorías propuestas para explicar los hechos estudiados y contrasta las hipótesis que se derivan de esas ideas.

5.3. Tipo de la investigación

Sera aplicativo, porque según Arias (2012), se desarrollan para abordar problemas de la vida social de la nación o de la comunidad local. Como hemos visto, estas hipótesis de trabajo y estos problemas se basan en los resultados de la indagación simple, pura o esencial de las sabidurías científicas o sociales.



5.4. Nivel de investigación

Es correlacional porque Gallardo (2017), señala que estos estudios conocen de abordar los efectos de episodios y fenómenos físicos o sociales, yendo exactamente a la descripción de ideas o fenómenos o de la construcción de relaciones entre percepciones. Como su nombre indica, se interesan principalmente por dilucidar las razones por las que se produce un fenómeno, sus circunstancias de manifestación o las relaciones entre dos o más factores.

5.5. Diseño de investigación

Es no experimental porque este estudio se lleva a cabo sin modificar ningún factor y en el que los sucesos sólo se muestran en su entorno natural antes de ser investigados Hernández y Mendoza (2018).

5.6. población y muestra

5.6.1. Población

Una población es un grupo de personas, cosas y otras entidades que abarcan a determinados pensamientos, Fernández (2014).

Siendo 168 la población para esta indagación.

Tabla 2.*Población Colaboradores del municipio de Acora.*

Unid. de Órganos	cantidad de servidores
Órganos de gobierno	13
Órganos de coordinación,	7
Órgano de control	3
Órganos de gestión municipal	8
órganos de asesoramiento	5
Órganos de apoyo	12
Promedio mensual de ciudadanos atendidos	100
Total:	168

Nota: Elaboración propia.

5.6.2. Muestra

La población de muestra en estudio está representada por 117.

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

Donde:

Z^2 : 1.96 Valor de la distribución normal con un nivel de confianza del 95%

P : 0.5 Probabilidad de éxito

Q : 0.5 Probabilidad de fracaso

e : 0.05 nivel de error de la muestra

N : 168 Población total

Reemplazando se tiene la muestra de acuerdo a la fórmula:



$$n = \frac{168(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(168 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 117.09 \approx 117$$

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados se realizará el estudio con 117 colaboradores (muestra).

5.7. Técnicas e Instrumentos

5.7.1. Instrumento

Se utilizará el cuestionario escala de medición Likert, porque López (2015), menciona que es el nivel de asociación efectos entendibles y sólidos cuando se utiliza repetidamente sobre el mismo sujeto u objeto.

Antes de ser utilizados, los instrumentos del proyecto de tesis serán examinados y evaluados por expertos en la materia para comprobar su validez según Hernández y Mendoza (2018), se refieren a la veracidad como el procedimiento que lleva a cabo un equipo de expertos que se encarga de analizar minuciosamente las partes de la herramienta de indagación.

5.7.2. Técnica

La técnica será la encuesta, López (2015), muestra que este enfoque permite restringir las respuestas, ya que puede contener preguntas abiertas y cerradas, además de preguntas de opción única o múltiple. Este método debe tenerse en cuenta siempre que sea necesario recopilar datos de personas que se encuentran dispersas en distintos lugares, si el grupo de estudio está formado por un número considerable de participantes o si se desea medir el consenso general sobre un tema concreto.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Alfa de Cronbach, según Vara (2010) el proceso será realizado con el SPSS VS 25.

Tabla 3.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
α de Cronbach	N de elementos
,950	18

Nota: Exportado del SPSS V-25.

5.8.2. Validez

Jueces expertos en la materia han confirmado y certificado la conformidad del instrumento en este estudio, considerándolo “coherente”.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La investigación titulada Auditoría del desempeño y calidad de servicios de la municipalidad distrital de Acora 2023” se realizará los días y meses convenientes por el investigador.

5.10. Contrastación de hipótesis

Se desarrollará con el Tabú de Kendall.

Corroboración de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general

Ha: La Auditoria del Desempeño se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Ho: La Auditoria del Desempeño no se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Tabla 4.

Hipótesis general

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,669	,094	6,394	,000
N de casos válidos		117			

Nota: Esta tabla muestra el P-valor = 0,005 (0.5%) < a 0,05 (5%)

Interpretación y decisión

El análisis descriptivo arrojó un valor significativo de (0.000) en la Tabla 4. Aceptamos la (Ha) y rechazamos la (Ho) porque, como se ha mostrado y sugerido desde el principio, la asociación indica estadísticamente existe una asociación entre la auditoría de gestión y el servicio en el distrito de Acora.

Nivel de significación

Valor alfa (= 5 %) " $\alpha = 0.05$ "

Corroboración de la hipótesis

Planteamiento de la hipótesis específica 1

Ha: La destreza se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Ho: La destreza no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Nivel de significación

Valor alfa (= 5 %) " $\alpha = 0.05$ "

Tabla 5.

Hipótesis específica 1

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal	Tau-b de por ordinal Kendall	,687	,044	14,379	,000
N de casos válidos		117			

Nota: Esta tabla muestra el P-valor = 0,005 (0.5%) < a 0,05 (5%)

Interpretación y decisión

El análisis descriptivo arrojó un valor significativo de (0,000) en la Tabla 5. Dado que la habilidad y la disposición del servicio están estadísticamente asociadas en la municipalidad distrital de Acora y la asociación es menor que $\alpha = 0.05$, como se ha demostrado y sugerido desde el principio, aceptamos la (Ha) y rechazamos la (Ho).



Corroboración de la hipótesis

Planteamiento de la hipótesis específica 2

Ha: La eficiencia se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Ho: La eficiencia no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Nivel de significación

Valor alfa (= 5 %) " $\alpha = 0.05$ "

Tabla 6.

Hipótesis específica 2

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,732	,066	6,507	,000
N de casos válidos		117			

Nota: Esta tabla muestra el P-valor = 0,005 (0.5%) < a 0,05 (5%)

Interpretación y decisión

El análisis descriptivo arrojó un valor significativo de (0,000) en la Tabla 6. Dado que la eficiencia y la eficacia del servicio están estadísticamente asociadas en la municipalidad distrital de Acora say la asociación es menor que $\alpha = 0.05$, como se ha demostrado y sugerido desde el inicio, aceptamos la (H_a) y rechazamos la (H_o).

Corroboración de la hipótesis específica 3

H_a : La economía se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

H_o : La economía no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Nivel de significación

Valor alfa (= 5 %) " $\alpha = 0.05$ "

Tabla 7.

Hipótesis específica 3

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,608	,107	4,846	,000
N de casos válidos		117			

Nota: Esta tabla muestra el P-valor = 0,005 (0.5%) < a 0,05 (5%)

Interpretación y decisión

En el cuadro 7, el análisis reveló un valor de (0,000). Dado que la correlación sugiere estadísticamente hay una asociación entre la economía y la calidad del servicio en

la entidad distrital de Acora, como se ha demostrado e indicado desde el principio, aceptamos la (Ha) y rechazamos la (Ho).

Corroboración de la hipótesis específica 4

Ha: El grado de cumplimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Ho: El grado de cumplimiento no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Nivel de significación

Valor alfa (= 5 %) " $\alpha = 0.05$ "

Tabla 8.

Hipótesis específica 4

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,588	,119	4,648	,000
N de casos válidos		117			

Nota: Esta tabla muestra el P-valor = 0,005 (0.5%) < a 0,05 (5%)

Interpretación y decisión

En el cuadro 8, el análisis reveló un valor indicativo de (0,000). Dado que la correlación sugiere estadísticamente que hay una asociación entre la economía y el buen trato del servicio en la entidad distrital de Acora, como se ha demostrado e indicado desde el principio, aceptamos la (Ha) y rechazamos la (Ho).

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 9.

Escala de valoración Rho de Spearman

Rango	Relación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta
0.00	No existe correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil

Nota: Hernández et al., (2014).

Prueba de normalidad

Tabla 10.

Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Auditoria del desempeño	,743	117	,000
Calidad de servicio	,855	117	,000

Nota: Exportado del SPSS V-25.

INTERPRETACIÓN:

Las informaciones del estudio no tienen un repartimiento normal, ya que no se ha demostrado que la hipótesis sea exacta. En este caso, la relación entre los objetivos propuestos se determinará mediante un estadístico no paramétrico denominado «Rho de Spearman». Con ayuda del estadístico Kolmogorov-Smirnov del SPSS V-25.

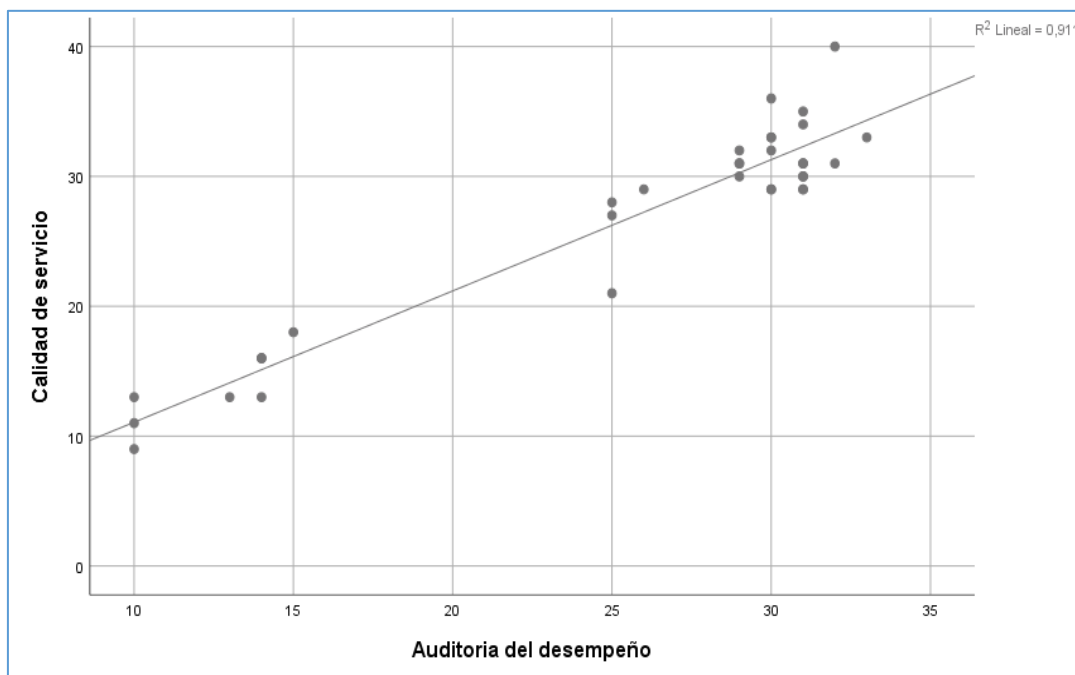
Objetivo general**6.1.1. Determinar de qué manera la Auditoria del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.****Tabla 11***Correlación de Rho de Spearman 01*

			Auditoria del desempeño	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Auditoria del desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Nota: "cuestionario"

Figura 1

Coefficiente de R^2 auditoria del desempeño y calidad de servicio



Nota: Primera determinación lineal “positiva”.

INTERPRETACIÓN

La correspondencia entre la disposición del servicio y las auditorías de gestión se muestra de forma clara en la tabla. El coeficiente lineal de determinación, $R^2 = 0,911$, apoya la fuerte conexión positiva que muestra el valor de correlación de 0,778. Por lo tanto, en la Municipalidad Distrital de Acora, podemos inferir que la variable y la calidad del servicio están relacionadas.

Objetivo específico 1

6.1.2. Determinar de qué manera la destreza se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Tabla 12

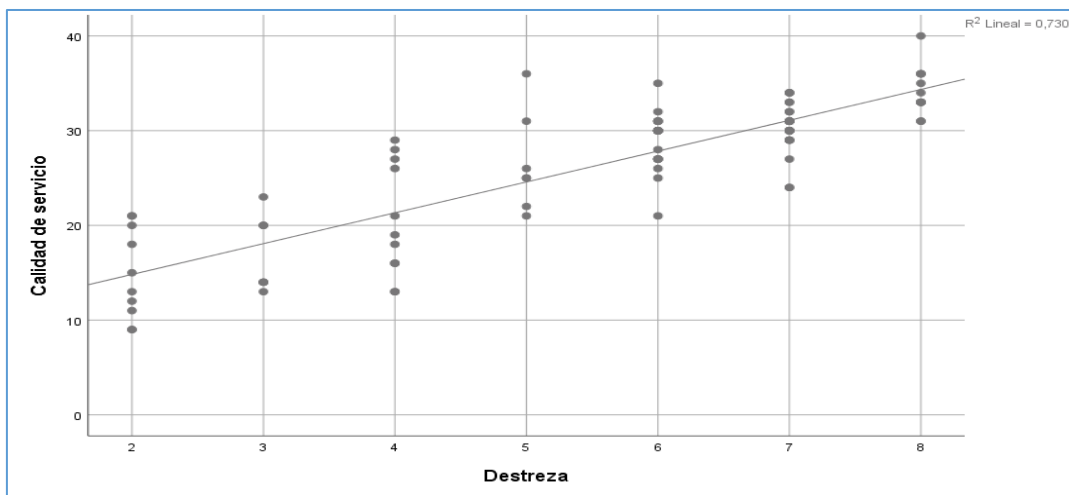
Correlación de Rho de Spearman 2

			Destreza	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Destreza	Coefficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		117	117
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,816**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		117	117	

Nota: "cuestionario"

Figura 2:

Coefficiente de R^2 destreza y calidad de servicio



Nota: Segunda determinación lineal "positiva".

INTERPRETACIÓN

La asociación entre el talento y la disposición de la asistencia se muestra evidentemente y concisa en el cuadro. El coeficiente de determinación lineal, $R^2 = 0,730$, apoya la similitud positiva muy fuerte que muestra la veracidad de reciprocidad de 0,816. En consecuencia, podemos afirmar la experiencia y el buen servicio están relacionadas en la entidad Distrital de Acora.

Objetivo específico 2

6.1.3. Determinar de qué manera la eficiencia se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Tabla 13.

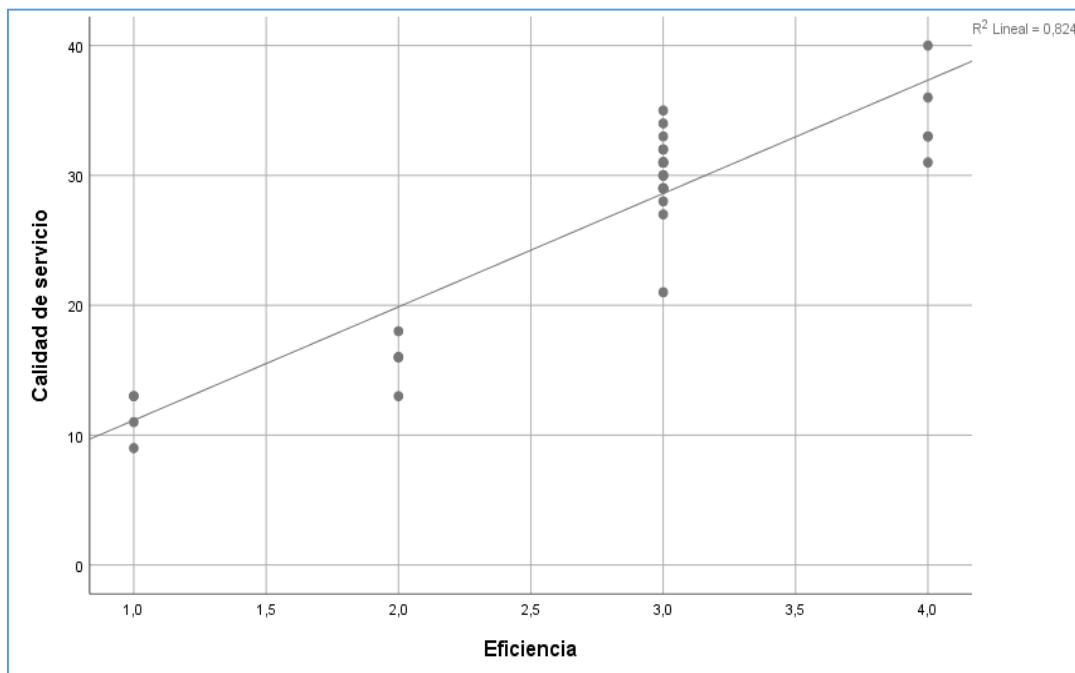
Correlación de Rho de Spearman 3

			Eficiencia	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Nota: "cuestionario"

Figura 3

Coefficiente de R^2 eficiencia y calidad de servicio



Nota: Tercera determinación lineal "positiva".

INTERPRETACIÓN

La asociación entre la eficiencia y la disposición de la asistencia se muestra evidentemente y concisa en el cuadro. El coeficiente de determinación lineal, $R^2 = 0,824$, apoya la correlación positiva extremadamente fuerte que muestra el valor de correlación de 0,823. En consecuencia, podemos afirmar la eficiencia del trato del servicio están relacionadas en la entidad.

Objetivo específico 3

6.1.4. Determinar de qué manera la economía se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.

Tabla 14.

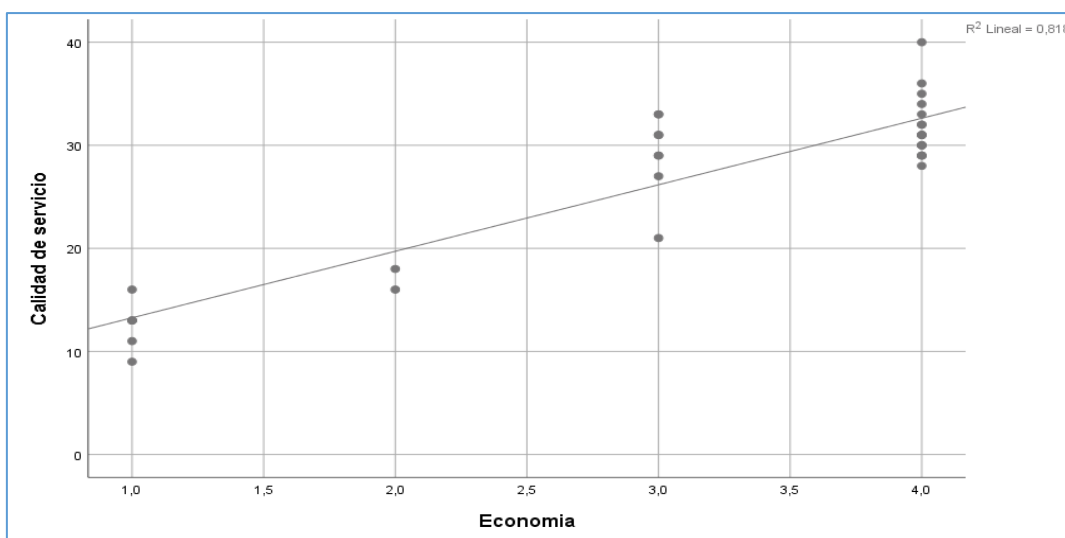
Correlación de Rho de Spearman 4

			Economía	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Economía	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Nota: "cuestionario"

Figura 4

Coeficiente de R² economía y calidad de servicio



Nota: Cuarta determinación lineal "positiva".

INTERPRETACIÓN:

La comparación de la economía y disposición de la asistencia evidente en la gráfica con las revelaciones interesantes. El examen de decisión lineal, $R^2 = 0,818$, apoya la correlación positiva extremadamente fuerte que muestra el valor de correlación de 0,707. En consecuencia, podemos afirmar que la entidad Distrital de Acora, hay una conexión de la economía y la disposición de los servicios.

6.1.5. Determinar de qué manera el grado de cumplimiento se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.**Tabla 15.***Correlación de Rho de Spearman 5*

			Grado de cumplimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Grado de cumplimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	117	117
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

Nota: "cuestionario"



6.2. Discusión de resultados

Del mismo modo, las tablas visualizadas de la investigación demuestran una correlación positiva que es significativa en apoyo de la hipótesis general para las dos variables: la auditoría de rendimiento del municipio de distrito de Acora y la calidad del servicio. Esta conclusión tuvo un p-valor de 0,000, que está por debajo del alfa de 0,05 determinado por la prueba.

También existen investigaciones similares como es el de Maquiño y Cueto (2022) en su investigación acerca de la auditoría de desempeño, se descubrió que en las entidades distritales de la provincia de Satipo 2021, la gestión pública y las auditorías de gestión están directamente relacionadas. Como resultado, existe una fuerte correlación positiva ($r = 0,965$) que permite afirmar que la gestión mejorará si se realiza una auditoría de rendimiento dentro de la organización.

También en el caso de Castillo y Chura (2021) en su investigación fue similar a lo investigado en referencia al distrito de Kelluyo, 2020, Las revelaciones muestran un 21% de los entrevistados del municipio del distrito de Kelluyo piensa que la auditoría de gestión ha terminado, y el 14% piensa que la gestión administrativa ha mejorado. Además, se halló un valor de correlación del 51% ($r_s=0,511$) mediante Rho de Spearman, lo que indica la asociación moderadamente efectiva y estadísticamente indicadora. En resumen, el encargo dependiente de la municipalidad distrital de Kelluyo debe prevalecer una apropiada planificación, organización, dirección y control, a fin de mejorar continuamente el sector público y asegurar que los ciudadanos reciban servicios de alta calidad.



En consecuencia, el manejo administrativo en la entidad distrital de Kelluyo mejorará en proporción a la calidad de la auditoría de gestión. La audiencia de gestión mide las señales de eficacia, economía, eficacia y aptitud en la prestación de productos y capital al público destinatario.

Mullo (2019), en su investigación en su investigación acerca de la disposición y rendimiento en la gestión estatal municipal del arbolado vario. caso de la ciudad de Mendoza, según sus investigaciones, existe una correlación entre los resultados de la gestión y las auditorías de calidad. Además, se dispone de datos suficientes sobre los destinatarios de los servicios, lo que permite identificar las dificultades más comunes a los que se enfrenta el equipo de gestión de la atracción en el desempeño de sus funciones.

Paquiyauri y Durant (2022) en su investigación tuvo como propósito identificar la semejanza de la audiencia y la comisión del Gobierno Regional de Ayacucho. La asociación positiva media queda así demostrada por el Coeficiente de asociación Rho de 0,564. Así pues, se confirma acerca de la audiencia de gestión y la comisión de la administración regional tienen un vínculo fuerte y favorable.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** En alusión al objetivo general del estudio: Se obtuvo como resultado la correlación baja considerable igual a 0.778 (77.8%) con la prueba Rho y con un respaldo de 0.000 indica que es menor a la exactitud requerida de (alfa 0.05), en referencia al estadístico Tau-b de Kendall, por ello se concluye que existe una relación entre la auditoría del desempeño y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Acora, año 2024.
- SEGUNDA:** El objetivo específico 1 del estudio fue: Se obtuvo como resultado con base en el estadístico Rho, una asociación baja ponderado de 0,816 (81,6%), y la prueba Tau-b de Kendall halló un respaldo de 0. 000, que es mínimo a la regularidad necesaria (alfa 0,05). Estos resultados admiten deducir que evidentemente hay una relación.
- TERCERO:** El objetivo específico 2 del estudio fue: Las revelaciones de la indagación indican una asociación baja de 0,823 (82,3%) usando la prueba Rho y con un respaldo de 0,000, la cual es mínimo a lo que se necesitaba (alfa 0,05), aplicando el estadístico Tau-b de Kendall. Podemos decir que estos hallazgos, se identificaron que hay una relación entre la eficiencia y la calidad de servicio.
- CUARTA:** En alusión al objetivo 3 del estudio fue: Se encontraron una correspondencia con la economía y la disposición de servicio en la entidad provincial de Acora, año 2024. A partir de los resultados de la investigación, concretamente, se halló una asociación baja



considerable ponderado de 0,707 (70,7%), realizado con Rho y un respaldo de 0.000, siendo menor que la regularidad necesitada de 0,05, por el estadístico Tau-b de Kendall.

QUINTA: En alusión a la finalidad específica última, al realizar el cálculo con el programa Spss, se halló una asociación baja considerable medio de 0,717 (71,7%), respecto a la prueba Tau-b de Kendall reveló un ponderado de 0. 000, evidentemente < a la precisión requerida (alfa 0,05). Estos hallazgos confirman la existencia de una relación.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se sugiere al jefe de recursos humanos a que brinde y preste esmero a las habilidades de comisión en toda la entidad para desarrollar un mejor ambiente laboral con los trabajadores así fortalecer las audiencias y mejoras de trato al usuario en general.
- SEGUNDA:** Se sugiere al encargado de las contrataciones a fomentar reuniones internas cada 15 días de manera forzosa donde se pueda mencionar de manera abierta las situaciones en las cuales no afecten la destreza promoviendo comunicación entre ellos, de esta manera las áreas de la entidad tengan un resultado positivo ya que se fomentará el trabajo en equipo con el fin de llegar a una buena calidad de servicio a los usuarios.
- TERCERA:** Se sugiere al encargado del gestor de remuneración a tener mayor tolerancia en la asignación de funciones convenientes a los funcionarios administrativos para mejorar la eficiencia de esta forma se puede añadir objetivos propios formulados por los personales con reconocimiento didáctica de esta manera también cumplir con una buena calidad de servicio.
- CUARTA:** Se sugiere al responsable de administración del personal, debe poner en prioridad de manera continua habilidades determinantes de manera íntegra donde se interioricen valores que se pueda crear funciones de interacción participativa, conjunta y así correlativamente mostrando las habilidades, cabidas de equidad



económica y trato aceptable, esperando ambas partes tengan resultado esperado.

QUINTA: Se sugiere a los asistentes de recursos humanos tomar en consideración y prioridad para lo cual enuncien la incorporación de un sistema de control del rendimiento como componente de la audiencia de rendimiento para calibrar los hallazgos de la excelente atención.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, L. (2021). *Gestión de la producción para mejorar la productividad de la empresa procesadora de agua de mesa San Félix, Tumán - 2020*. Pimentel : Universidad Señor de Sipán .
- Apaza, E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*. Conima : Universidad Cesar Vallejo.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación* . Caracas: Episteme C.A.
- Aro, D. (2022). *Auditoría de desempeño y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial del Collao - Ilave, región Puno, periodos 2019 – 2020*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Arostegui, D., & Olvera, F. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, de la Cantera "Silvia 2017 b"*. Huancayo: Universidad Continental.
- Atamari, M. (2022). *Análisis del plan de seguridad ciudadana, orden y limpieza, "Plan Sol". El caso de la municipalidad de Juliaca*. Juliaca: Universidad Nacional de Juliaca.
- Becerra, J., & Orellana, M. (2020). *Auditoría de Gestión: una revisión bibliográfica*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Calvo, A. (2022). *Mejorar la eficiencia de procesos para obtener la aprobación y el desarrollo de proyectos de construcción de un grifo de la empresa grifo San Ignacio 2022* . Lima: Universidad San Ignacio de Loyola .



- Cardenas, J., & Taipe, Y. (2022). *Informes de auditoría en la mejora continua de la municipalidad provincial de Chanchamayo*. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú.
- Castillo, L., & Chura, A. (2021). *La auditoría de desempeño y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Kelluyo, 2020* . Puno: Universidad César Vallejo.
- Castillo, R., Cardenas, M., & Palomino, G. (2022). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 898.
- Choquehuanca Q., L. A. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del turista que visita la montaña Vinicunca en la Comunidad de Chillihuani, Cusco, 2022*. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Collanqui, K. (2020). *Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019*. Juliaca : Universidad Peruana Unión.
- Córdova Baldeón, I. (2018). *"Instrumentos de investigación"*. Lima: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Cruz, J., & Pimentel, B. (2022). *La auditoría de gestión y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2021*. Barranca: Universidad Nacional de Barranca .
- Cutipa , F. (2020). *"Administración de recursos humanos y su incidencia en la calidad del servicio al público en la Municipalidad distrital san José Azángaro Periodo 2018"*. Puno : Universidad Nacional del Altiplano .



Díaz, R. (2023). *Plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología hospital regional*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

Directiva de la Contraloría, G. (2016). *Directiva N° 008-2016-CG/GPROD "Auditoría de desempeño" y "Manual de auditoría de desempeño"*. Lima: Diario Oficial, El Peruano .

Espada, M. (2023). *Habilidades blandas en el aprendizaje significativo en los estudiantes V ciclo de una institución educativa, San Juan de Miraflores, 2023*. Lima : Universidad César Vallejo .

Felipa, E. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Galaz, Y. (2020). *La Auditoría de Desempeño: Una modalidad de fiscalización que contribuye al mejoramiento de la gestión pública* . Santiago: Universidad de Chile .

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad Continental.

Guillen, M., Humpiri, M., Cabel, D., Chávez, R., & Aguilar, J. (2022). *Auditorías de Desempeño en instituciones Públicas 2022: Modelo Propuesto para la mejora de gestión de recursos Públicos*. Waynarroque, 10.



- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Herrera, K. (2023). *Evaluación del grado de cumplimiento del proceso constructivo convencional de las viviendas*. Cliclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Huamán, T., & Osorio, M. (2022). *Auditoría de desempeño en la ejecución de proyectos de inversión pública en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de Quispicanchi Urcos 2020*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Lopez, H. (2015). *Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior*. México: Perfiles educativos, 37(147), 146-161.
- Mesia, A. (2022). *Capacidad emprendedora y desarrollo empresarial de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Iquitos 2024*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana .
- Murillo, L. (2022). *El Desempeño Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Neyra B., R. A. (2019). *la capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera agrobanco - agencia Tacna año 2017*. Tacna, Peru: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.



- Neyra, B. (2019). *La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera agrobanco - agencia Tacna año 2017*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Paquiyauri, O., & Durant, J. (2022). *Auditoría de Desempeño y Gestión en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018*. Huancayo: Universidad Peruana los Andes.
- Parillo, M. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la municipalidad provincial de San Román Juliaca en el año 2019*. Juliaca : Universidad Nacional de Juliaca .
- Ramirez, O., & Barbaran, C. (2020). *Implicancia de la empatía en el proceso de inducción de la escuela profesional de administración de la universidad nacional de Ucayali, 2019*. Pucallpa, Peru: Universidad Nacional de Ucayali.
- Remache Y., S. S. (2020). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. Piura, peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Requejo, J. (2023). *Efecto de la estructura productiva sobre la pobreza monetaria en las regiones de Perú, 2007 – 2021*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Retamozo, M., & Torres, M. (2022). *“Comprobantes de Pago Electrónicos y las Obligaciones Tributarias de la Fábrica de Chocolates Record S.R.L, Santiago, Cusco, 2019-2020”*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.



- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Guayaquil: Universidad de Santiago de Guayaquil.
- Romero, M. (2022). *Eficiencia del desempeño del trabajador en una municipalidad rural, Región Loreto, año 2022*. Iquitos: Universidad Científica del Perú .
- Roque, R., & Cueto, C. (2022). *Auditoría de Desempeño y Gestión Pública en las*. Huancayo: Universidad Peruana los Andes.
- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021* . Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Sanchez, J., & Silva, M. (2020). *La auditoría de gestión y los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huánuco-periodo 2017*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdiz's .
- Vara, A. (2010). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porras.
- Vega, J. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. Huancayo: Universidad Continental .
- Vices, M., & Osorio, A. (2020). *Aproximaciones a la conceptualización de la confianza y sus aportes a la educación*. Colombia: Universidad la gran Colombia.
- Vizcarra, G. (2023). *Flexibilidad laboral en Millennials*. Lima : Universidad Peruana Cayetano Heredia .



Ynga, J. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Zela, C., Calcina, S., Castillo, J., & Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de las ciencias*, 13.



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
"Auditoría del desempeño y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Acora 2024"										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	METODOLOGÍA			
GENERAL	¿De qué manera la Auditoría del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024?	Determinar de qué manera la Auditoría del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.	La Auditoría del Desempeño se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.	Variable independiente	Auditoría del desempeño Aro (2022)	Destreza	Logro de objetivos	Ordinal Encuesta	Técnica	
							Logro de metas			
						Eficiencia	Producción de servicio			
						Economía	Capacidad de administrar adecuadamente los recursos			
						Grado de cumplimiento	Oportunidad			"1" Excelente
características técnicas										
Términos de precisión	"2" Bueno									
Términos de continuidad	"3" Regular									
	Términos de satisfacción	"4" Malo								
		"5" Pésimo	168 usuarios							
			Muestra							
ESPECÍFICOS	¿De qué manera la destreza se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024? ¿De qué manera la eficiencia se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024? ¿De qué manera la economía se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024? ¿De qué manera el grado cumplimiento se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024?	Determinar de qué manera la destreza se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024. Determinar de qué manera la eficiencia se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024. Determinar de qué manera la economía se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024. Determinar de qué manera el grado de cumplimiento se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.	La destreza se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024. La eficiencia se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024. La economía se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024. El grado de cumplimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024.	Variable dependiente	Calidad de servicio Rivera (2019)	Elementos tangibles	Instalaciones cómodas y atractivas	Ordinal Encuesta	117 servidores/usuarios	
							Apariencia del trabajador			
						Seguridad	Confianza			
							Zonas de seguridad			
						Capacidad de respuesta	Eficiente			
							Disponibilidad de trabajadores			
						Empatía	Compromiso			"1" Excelente
							Conocimiento de necesidades del cliente.			"2" Bueno
							Horarios de atención flexible			"3" Regular
						Fiabilidad	- Cumplimiento de compromiso.			"4" Malo
- Solución de problemas	"5" Pésimo									
		No experimental								

Anexo 2. Instrumento

CUESTIONARIO



El presente cuestionario tiene por título **“Auditoría del desempeño y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Acora 2024”**, que tiene por objetivo: Establecer de qué manera la Auditoría del Desempeño se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Acora, 2024. De manera que, agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIÓN: Marca una sola respuesta que considere la correcta, los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

“1” Excelente “2” Bueno “3” Regular “4” Malo “5” Pésimo

N°	“ITEM”	1	2	3	4	5
AUDITORIA DEL DESEMPEÑO						
DESTREZA						
01	En mi entidad se realiza adecuadamente el examen de logro de objetivos	1	2	3	4	5
02	En mi entidad se realiza adecuadamente el examen de logro de metas	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
03	En la Municipalidad distrital de Acora se realiza el examen de la relación entre la producción de servicio y los insumos utilizados	1	2	3	4	5
ECONOMIA						
04	En la Municipalidad distrital de Acora se realiza el examen de la capacidad de administrar adecuadamente los recursos financieros.	1	2	3	4	5
GRADO DE CUMPLIMIENTO						
05	En mi municipio se realiza adecuadamente el examen del grado de cumplimiento de los servicios hacia la población en términos de oportunidad.	1	2	3	4	5
06	En la Municipalidad distrital de Acora se realiza adecuadamente el examen del grado de cumplimiento de los servicios hacia la población en términos de características técnicas	1	2	3	4	5
07	En mi municipio se realiza adecuadamente el examen del grado de cumplimiento de los servicios hacia la población en términos de precisión	1	2	3	4	5
08	En la Municipalidad Distrital de Acora se realiza adecuadamente el examen del grado de cumplimiento de los servicios hacia la población en términos de continuidad.	1	2	3	4	5
09	En mi institución se realiza adecuadamente el examen del grado de cumplimiento de los servicios hacia la población en términos de satisfacción.	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO						
ELEMENTOS TANGIBLES						
10	¿Las instalaciones básicas para usted están conformes en la entidad?	1	2	3	4	5
11	¿Usted cómo califica la apariencia del trabajador que le recibió en la entidad?	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
12	¿Usted cómo ve desde su punto de vista como examina a la entidad en el aspecto de la confianza?	1	2	3	4	5
13	¿Usted dentro de una breve observación como califica la señalización y las zonas seguridad?	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
14	¿Cómo considera usted la atención en la entidad?	1	2	3	4	5
15	¿Frente a la capacidad de respuesta dentro de la administración de la entidad que opina?	1	2	3	4	5
EMPATIA						
16	¿El cumplimiento de compromiso generada por la entidad cómo es?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo aprecia la frecuencia del servicio que opta y esta se adapta para las necesidades de un usuario?	1	2	3	4	5
18	¿Usted cree que es excelente la atención del horario que ofrece esta entidad?	1	2	3	4	5

Anexo 3. Validación de instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

- I. REFERENCIAS**
a. EXPERTO/NOMBRES: Roberto Payé Colpas EHUANCO
b. ESPECIALIDAD: Lic. Adm.
c. CARGO ACTUAL: Director E.A.M.
d. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
- II. TEST DE LIKERT DE "AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACORA, 2024"**
- III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:**
Bach: MARIBEL MAMANI CONDORI
- IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN"**
(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5=Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo, adaptado a palomino, Juan; Peña, Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p.217).

Coefficiente de valorización porcentual, C= Total/50=...4/100...

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%= 0.75)

Desaprobado (C<75%= 0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	FECHA
02145441		996-993377	05 : 06 : 24



Anexo 4. Matriz de datos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4
2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1
3	3	5	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
4	3	5	3	4	2	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
7	3	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
8	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
9	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1
10	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
15	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
16	5	2	2	1	5	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	2	1
17	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	1	4
18	3	4	3	4	2	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4
19	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4
20	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3
21	3	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4



	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	5	2	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
24	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
27	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
28	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
29	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
30	2	2	3	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4
31	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4
32	2	5	3	3	2	3	3	5	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3
33	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
35	5	1	1	2	5	2	2	1	2	1	5	1	5	1	2	5	1	2
36	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
42	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2



	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
43	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	4	1
45	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1
46	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4
49	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
51	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
52	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
55	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
56	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
58	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3
59	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3
61	5	3	3	2	5	2	2	3	2	3	5	3	5	3	2	5	3	2
62	3	5	4	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	4	3
63	2	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	2



	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
64	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3
67	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
68	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2
69	4	3	1	4	2	4	4	3	4	1	4	3	2	1	4	4	1	4
70	4	3	1	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	1	3	4	1	3
71	5	3	1	3	5	3	3	3	3	1	5	3	5	1	3	5	1	3
72	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3
73	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
74	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4
75	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1
78	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4
81	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4
82	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
83	5	3	1	3	5	3	3	3	3	1	5	3	5	1	3	5	1	3
84	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3



	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
85	2	5	3	3	2	3	3	5	3	3	2	5	2	3	3	2	3	3
86	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
87	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
88	3	2	3	1	3	1	1	2	1	3	3	2	3	3	1	3	3	1
89	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1
90	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
91	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
92	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4
93	1	5	4	3	1	3	3	5	4	4	1	5	1	4	3	1	4	3
94	1	3	3	2	1	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	1	3	2
95	1	4	4	3	1	3	3	4	3	4	1	4	1	4	3	1	4	3
96	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
97	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3
98	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
99	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	2	4	3
100	4	5	3	2	4	3	2	5	3	3	4	5	4	3	2	4	3	2
101	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
102	1	4	3	3	1	3	3	4	3	3	1	4	1	3	3	1	3	3
103	3	3	4	1	3	1	1	3	1	4	3	3	3	4	1	3	4	1
104	4	4	3	1	4	1	1	3	1	3	4	4	4	3	1	4	3	1
105	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3
106	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
107	4	3	2	5	4	5	5	3	5	2	4	3	4	2	5	4	2	5
108	3	4	3	5	3	5	5	4	5	3	3	4	3	3	5	3	3	5
109	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
110	1	3	3	2	1	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	1	3	2
111	1	4	2	1	1	3	1	4	3	2	1	4	1	2	1	1	2	1
112	1	3	4	3	1	3	3	3	3	4	1	3	1	4	3	1	4	3
113	4	4	2	2	4	2	2	4	3	2	4	4	4	2	2	4	2	2
114	4	4	3	1	4	1	1	3	1	3	4	4	4	3	1	4	3	1
115	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5
116	1	3	2	4	1	4	4	3	4	2	1	3	1	2	4	1	2	4
117	2	4	1	2	2	3	2	4	2	1	2	4	2	1	2	2	5	2

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 20 - 09 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARIBEL MAMANI CONDORI
Dirección: Jr. 9 de octubre N 520 llave
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70474037
Teléfono: 916 831 169 email: maribelmamanic22@gmail.com
Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____
Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
Asesor: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico
Título: AUDITORÍA DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRICTAL DE ACORA, 2024
Palabras claves, (3 a 5 términos): Auditoria, calidad, desempeño, eficiencia, servicio.
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?
1
¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 -UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

20 - 09 - 2024

Fecha