

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA
PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE
LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS A CARGO
DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO, PERÍODO 2024**

PRESENTADO POR:

Br. CLEMENTE QUISPE HUALLPA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

DR. JORGE WASHINTON GUILLERMO
ESPINOZA

CUSCO – PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Dr. Jorge Washinton Guillermo Espinoza, quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: La Auditoría de Desempeño y su incidencia en la Promoción de la Formalización y Supervisión de los Prestadores de Servicios Turísticos a Cargo del Gobierno Regional de Cusco, Período 2024

Presentado por: Br. Clemente Guispe Huallpa DNI N° 47578516,
presentado por: DNI N°:
Para optar el título Profesional/Grado Académico de Contador Público

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 4 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 14 de Octubre de 2025

Firma

Post firma Dr. Jorge Washinton Guillermo Espinoza

Nro. de DNI 23951083

ORCID del Asesor 0000-0003-4806-3169

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:512734830

CLEMENTE QUISPE HUALLPA

LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LO...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:512734830

Fecha de entrega

14 oct 2025, 10:35 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 oct 2025, 10:59 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y S.....docx

Tamaño del archivo

6.6 MB

203 páginas

41.770 palabras

241.517 caracteres

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 25 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 1%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

“A mis queridos padres por apoyarme en mi educación profesional, por formarme con buenos hábitos, costumbres y valores lo cual me ha ayudado en el trayecto de mi formación profesional.”

“A mis hermanas quienes me han impulsado a ser cada día mejor. Demostrándolo con el ejemplo, a no renunciar a mis sueños que con el esfuerzo y dedicación todo se puede lograr. Gracias por ser los mejores padres y hermanas, por todo lo que han hecho por mí.”

“También dedico a mi hija Antonella quien ha sido mi mayor motivación para seguir con mi instrucción académica.”

Clemente Quispe Huallpa

AGRADECIMIENTO

“Gracias a Dios por darme salud, vida, sabiduría y fortaleza para seguir adelante en el trayecto de mi formación académica.”

“Gracias a mis padres en especial a mi querido padre por su comprensión, motivación y su apoyo incondicional, por inculcarme que la educación es lo más esencial en la vida de un ser humano.”

“Con inmensa gratitud a nuestra alma máter Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco por brindarme la enseñanza y las oportunidades de crecer académicamente y profesionalmente. Mi estancia aquí ha sido muy significativa para mí, un periodo de desarrollo y aprendizaje que siempre recordare con gratitud.”

“Mi más inmenso agradecimiento a mi tutor de tesis, al Dr. Jorge Washinton Guillermo, por su sabiduría y orientación han sido fundamentales en la realización de este trabajo.”

Clemente Quispe Huallpa

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia al reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad y con la finalidad de optar la licenciatura académica de Contador Público, ponemos a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado: “LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS A CARGO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO, PERÍODO 2024”, El presente estudio, se ha desarrollado teniendo en cuenta las líneas de la metodología de investigación, avances científicos y tecnológicos respecto al tema de investigación.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos se pone a disposición el trabajo de investigación titulado: “LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS A CARGO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO, PERÍODO 2024”. El presente trabajo es el resultado de un proceso extenso de investigación, de esfuerzo para contribuir con el desarrollo de la profesión contable y de nuestra universidad.

El enunciado del problema de investigación es ¿De qué manera la Auditoria de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024?

Con la finalidad de dar respuesta al problema planteado, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera la auditoria de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024, para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

a) Determinar de qué manera el servicio de Control Posterior incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

b) Determinar de qué manera las etapas de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

c) Determinar de qué manera los Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y super-

visión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos los cuales se desarrolló de la siguiente manera:

Capítulo I.- Planteamiento del problema, donde se detalla la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema y las razones del presente trabajo de investigación. (Reglamento de grados y títulos FCCF-UNSAAC, 2018)

Capítulo II.- Marco teórico, donde se desarrolla el Marco Legal relacionado al trabajo de investigación, Bases teóricas y definiciones de términos que son de vital importancia para entender de mejor manera la presente tesis. (Reglamento de grados y títulos FCCF-UNSAAC, 2018)

Capítulo III.- Hipótesis y Variables, donde se muestra la hipótesis general, las hipótesis específicas y la identificación de variables e indicadores. (Reglamento de grados y títulos FCCF-UNSAAC, 2018) Capítulo

IV.- Metodología de la investigación, donde se desarrolla la metodología utilizada en el presente trabajo de investigación que se plasma en un diseño de investigación, la población y muestra; así mismo se indican las técnicas, instrumentos y metodología utilizada para la realización del presente trabajo de investigación. (Reglamento de grados y títulos FCCF-UNSAAC, 2018) Capítulo

V.- Análisis e Interpretación de Resultados, Luego de un trabajo arduo elaborado y poniendo en marcha el trabajo de campo se procedió a hacer el análisis e interpretación de los datos recolectados con lo que se desarrolló el presente trabajo de investigación. (Reglamento de grados y títulos FCCF-UNSAAC, 2018).

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN.....	IV
INTRODUCCIÓN	V
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN	XV
ABSTRACT.....	XVI
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Justificación Teórica	3
1.3.2. Justificación Práctica.....	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales	8
2.1.3. Antecedentes Locales.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	11
2.2.1. Sistema Nacional de Control.....	11
2.2.2. Directiva N° 008-2016-CG/GPROD	22
2.2.3. Manual de Auditoría de Desempeño.....	37
2.2.4. Promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos.....	69
2.2.5. La Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco (GERCETUR).....	82
2.3. MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES).....	85

CAPÍTULO III.....	96
HIPÓTESIS Y VARIABLES	96
3.1 HIPÓTESIS.....	96
3.1.1 Hipótesis General.....	96
3.1.2 Hipótesis Específicos	96
3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	96
3.2.1. Variable Independiente	96
3.2.2. Variable Dependiente.....	96
3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	97
CAPITULO IV.....	99
METODOLOGÍA	99
4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA.....	99
4.2. TIPO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	101
4.3 ENFOQUE DE INVESTIGACION.....	101
4.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	101
4.5. UNIDAD DE ANÁLISIS	103
4.6. POBLACIÓN DE ESTUDIO	103
4.7. TAMAÑO DE MUESTRA.....	103
4.8. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA	103
4.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	104
4.9.1. Encuesta	104
4.9.2. Búsqueda de información bibliográfica	104
4.10. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	104
4.10.1. Cuestionario	104
4.11. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	105
4.12. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS	105
CAPÍTULO V.....	106
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	106
5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	106
5.1.1. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable Auditoria de Desempeño	107
5.1.2. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable Promoción de la Formalización y Supervisión de los PST. 117	
5.2. ANALISIS DOCUMENTAL	127
5.3. CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS	151

CONCLUSIONES	154
BIBLIOGRAFÍA	159
ANEXOS	163
ANEXO N° 01	163
MATRIZ DE CONSISTENCIA	163
ANEXO N° 01	166
ENCUESTA N° 01	166
ANEXO N° 02	171
ENCUESTA N° 02	171
ANEXO N° 03	176
MATRIZ DE VALIDACIÓN.....	176
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS MEDIANTE CRITERIO DE EXPERTOS EN LA ESPECIALIDAD.	176
ANEXO N° 4	179
Cantidad de PST registrados en el DNPSTC por tipo de CIU principal	179
ANEXO N° 5	181
Impacto de la cantidad de turistas en el Perú, respecto a Francia y España.....	181

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La GERCETUR en coordinación con la Contraloría General debe programar y ejecutar charlas de sensibilización.....	107
Tabla 2 Usted conoce cuales son los objetivos de una auditoria de desempeño en una entidad	108
Tabla 3 Cree usted, que la auditoría de Desempeño es una herramienta que sirve para mejorar y obtener una gestión EFICAZ y EFICIENTE en relación a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR	109
Tabla 4 Cree usted, que las técnicas y procedimientos utilizadas en la etapa de la Ejecución de la auditoría de Desempeño inciden en la evaluación realizada a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR	111
Tabla 5 Considera usted, que el servicio de la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR alcanzan resultados en beneficio	112
Tabla 6 Considera usted que el control posterior efectuado por la Auditoria de Desempeño contribuye en el cumplimiento de las metas y objetivos de la GERCETUR.....	114
Tabla 7 Considera que la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR CUSCO debe implementar las recomendaciones establecidas en el Informe de auditoría	115
Tabla 8 De qué manera la GERCETUR, participa en la orientación a los prestadores de servicios turísticos (PST)	117
Tabla 9 Cómo calificaría la eficacia de las estrategias desarrolladas por la GERCETUR, para promover la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST).....	118

Tabla 10 Considera que existen limitaciones en la implementación de estrategias de formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)	119
Tabla 11 La GERCETUR ha promovido la suscripción de convenios de cooperación mutua, alianzas estratégicas y articulación con entidades e instituciones públicas y privadas	120
Tabla 12 Cómo calificaría la eficacia de las capacitaciones realizadas por parte de la GERCETUR a los prestadores de servicios turísticos (PST) del departamento del Cusco	122
Tabla 13 Las Cómo calificaría la eficacia de las acciones realizadas de la GERCETUR con otras entidades públicas y privadas para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)	123
Tabla 14 La GERCETUR cuenta con los materiales y equipos necesarios para brindar capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos (PST)	125
Tabla 15 Considera usted que se debería implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios y otros instrumentos brindados por la MINCETUR.....	126

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1 Control Gubernamental	12
Figura 2 Control Interno	18
Figura 3 Roles y Obligaciones en Control Interno	19
Figura 4 Control Externo	21
Figura 5 Objetivos del Control Interno	22
Figura 6 Sistema de Control Interno (SCI)	22
Figura 7 La Auditoría de Desempeño y la Cadena de Valor	27
Figura 8 El servicio de la Auditoría de Desempeño y sus procesos vinculados	29
Figura 9 Dimensiones de desempeño y la cadena de valor de una intervención pública .	41
Figura 10 Ejemplos de ordenamiento de subprocesos	43
Figura 11 El servicio de la auditoría de desempeño y sus procesos vinculados	50
Figura 12 Criterios de selección para temas de interés	51
Figura 13 Criterios de selección para la materia a examinar	53
Figura 14 Etapas de la Formalización	72
Figura 15 Resultados de informalidad en las ciudades de Arequipa y Cusco	74
Figura 16 Operacionalización de Variables	¡Error! Marcador no definido.
Figura 17 Organigrama	100
Figura 18 La GERCETUR en coordinación con la Contraloría General debe programar y ejecutar charlas de sensibilización	107
Figura 19 Usted conoce cuales son los objetivos de una auditoria de desempeño en una entidad	108

Figura 20 Cree usted, que la auditoría de Desempeño es una herramienta que sirve para mejorar y obtener una gestión EFICAZ y EFICIENTE en relación a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR.....	110
Figura 21 Cree usted, que las técnicas y procedimientos utilizadas en la etapa de la Ejecución de la auditoría de Desempeño inciden en la evaluación realizada a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR.....	111
Figura 22 Considera usted, que el servicio de la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR alcanzan resultados en beneficio.....	113
Figura 23 Considera usted que el control posterior efectuado por la Auditoria de Desempeño contribuye en el cumplimiento de las metas y objetivos de la GERCETUR	114
Figura 24 Considera que la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR CUSCO debe implementar las recomendaciones establecidas en el Informe de auditoría.....	116
Figura 25 De qué manera la GERCETUR, participa en la orientación a los prestadores de servicios turísticos (PST)	117
Figura 26 Cómo calificaría la eficacia de las estrategias desarrolladas por la GERCETUR, para promover la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)	118

Figura 27 Considera que existen limitaciones en la implementación de estrategias de formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)	119
Figura 28 La GERCETUR ha promovido la suscripción de convenios de cooperación mutua, alianzas estratégicas y articulación con entidades e instituciones públicas y privadas	121
Figura 29 Cómo calificaría la eficacia de las capacitaciones realizadas por parte de la GERCETUR a los prestadores de servicios turísticos (PST) del departamento del Cusco	122
Figura 30 Cómo calificaría la eficacia de las acciones realizadas de la GERCETUR con otras entidades públicas y privadas para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)	124
Figura 31 La GERCETUR cuenta con los materiales y equipos necesarios para brindar capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos (PST).....	125
Figura 32 Considera usted que se debería implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios y otros instrumentos brindados por la MINCETUR	126

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: La auditoría de desempeño y su incidencia en la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo del gobierno regional de Cusco, período 2024, donde su objetivo principal fue determinar de qué manera la auditoría de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024. El tipo de investigación es aplicada, y el nivel de investigación es explicativo descriptivo, la población estuvo constituido por 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía – GERCETUR, como técnica se utilizó la encuesta y su respectivo instrumento el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados, Como se observa en la tabla N° 1 y figura N° 18 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) del Gobierno Regional del Cusco, el 100% indico estar totalmente de acuerdo que la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR en coordinación con la Contraloría General debe programar y ejecutar charlas de sensibilización mediante las cuales se socialicen el concepto, importancia y beneficios de la Auditoría de Desempeño a los funcionarios y servidores de las gerencias, subgerencias y órganos descentralizados de la entidad.

Palabras claves: Auditoría de Desempeño, Acciones de Promoción, Formalización de los PST, Supervisión de los PST.

ABSTRACT

This research project, entitled "Performance Auditing and its Impact on Promoting the Formalization and Supervision of Tourism Service Providers under the Cusco Regional Government, 2024," aimed to determine how performance auditing impacts the actions taken to promote the formalization and supervision of tourism service providers under the Cusco Regional Government during 2024. The research was applied and descriptive-explanatory in nature. The population consisted of 30 public servants from the Regional Management of Foreign Trade, Tourism, and Handicrafts (GERCETUR). The survey technique was used, with a questionnaire as the instrument. The results, as shown in Table 1 and Figure 18, indicate that after surveying the 30 public servants of GERCETUR, 100% of the Cusco Regional Government indicated their complete agreement that the Regional Management of Foreign Trade, Tourism, and Handicrafts (GERCETUR) should... Foreign Trade, Tourism and Handicrafts - GERCETUR, in coordination with the Comptroller General, must schedule and conduct awareness talks to socialize the concept, importance and benefits of Performance Auditing to officials and employees of the management, sub-management and decentralized bodies of the entity.

Keywords: Performance Audit, Promotional Actions, Formalization of PSTs, Supervision of PSTs.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Organización Mundial del Turismo ha definido la competitividad de un destino turístico como la capacidad del destino de utilizar sus recursos naturales, culturales, humanos, antrópicos y financieros de manera eficiente para desarrollar y ofrecer productos y servicios turísticos de calidad, innovadores, éticos y atractivos, con miras a contribuir a un crecimiento sostenible dentro de su proyecto global y sus objetivos estratégicos, incrementar el valor añadido del sector turístico, mejorar y diversificar sus componentes comerciales y optimizar su atractivo y los beneficios que reporta a los visitantes y a la comunidad local con una perspectiva de sostenibilidad.

Del mismo modo, el Foro Económico Mundial considera cinco subíndices para la elaboración del Índice de Competitividad de Viajes y Turismo, entre los que se encuentra el de “Entorno propicio”, que a su vez contiene el pilar “Entorno de negocios”, entre otros, el cual está considerado como factor crítico que determina la competitividad de la industria de viajes y turismo de un país.

Por otro lado, el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2025, aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 231-2016-MINCETUR, plantea el desarrollo y el impulso de estrategias que faciliten y promuevan la gestión público-privada en los destinos, incluyendo en el proceso la participación de todos los actores públicos, de gobierno nacional, regional y local en la coordinación y la gestión turística con miras a lograr un buen desempeño y garantizar el desarrollo de una actividad turística responsable y sostenible. También propone que los objetivos de los actores, empresas, empresarios, emprendedores y gremios del sector turístico se articulen con los objetivos de desarrollo de los gestores públicos de las actividades turísticas. En ese sentido, se

propone seguir trabajando con el sector privado en la formalización, así como en la cultura de calidad de los servicios.

Cabe mencionar, que mediante Resolución Ministerial N.º 138-2022-MINCETUR, se aprobó la “Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2022-2025”, la cual propone como actividad, entre otras, fortalecer la estrategia “Turismo Seguro” en el marco de la línea de acción definida para promover la reducción de la informalidad en el sector.

Por ello, el turismo formal busca orientar e impulsar estrategias que faciliten y promuevan la gestión público-privada en los destinos para lograr un correcto desempeño y garantizar el desarrollo de una actividad turística formal, incluyendo en el proceso la participación de todos los actores públicos y privados, teniendo como marco referente de actuación los pilares y el componente propuestos.

Para optimizar las acciones para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST), se recomienda principalmente implementar las recomendaciones establecidas en el Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE de auditoría de Desempeño ; por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informar sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la auditoria de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿De qué manera el servicio de Control Posterior incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024?

b) ¿De qué manera las etapas de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024?

c) ¿De qué manera los Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024?

1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación Teórica

La presente investigación cuenta con una justificación teórica, ya que busca demostrar la incidencia de la auditoría de Desempeño en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST). Este análisis permitirá garantizar la calidad, sostenibilidad y competitividad del sector turístico en la región. Al evaluar cómo el informe de Auditoría de Desempeño incide significativamente en fortalecer la formalización y monitorear el cumplimiento de estándares por parte de los PST, se busca establecer un vínculo claro entre la Auditoría de Desempeño y el fortalecimiento de la calidad, seguridad y sostenibilidad de los servicios turísticos, así como para fomentar la competitividad del sector en Cusco, un destino turístico emblemático a nivel nacional e internacional.

1.3.2. Justificación Práctica

La justificación práctica de la tesis radica en que la auditoría de desempeño aporta información relevante para optimizar las acciones ejecutadas por la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) del Gobierno Regional de Cusco, orientadas a promover la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos en la región, periodo 2024; mediante la identificación de debilidades y fortalezas en los procedimientos institucionales se facilita la aplicación de recomendaciones y estrategias de mejora, permitiendo con ello la toma de decisiones basada en evidencias, la priorización de recursos, la capacitación dirigida del personal y la implementación de canales digitales que incrementan la eficacia de la gestión pública, impactando positivamente en la competitividad turística, la protección del patrimonio regional y el desarrollo sostenible, además de ofrecer un modelo replicable en otras regiones del país.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la auditoria de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

a) Determinar de qué manera el servicio de Control Posterior incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

b) Determinar de qué manera las etapas de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

c) Determinar de qué manera los Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. Antecedentes Internacionales

a) (Galaz Allende, 2019) en su tesis titulada: “La Auditoría de Desempeño: Una modalidad de fiscalización que contribuye al mejoramiento de la gestión pública. El caso de la Contraloría General de la República de Chile (2014 -2018)” para optar al título de Profesional de Magister en Gobierno y Gerencia Pública en el Instituto de Asuntos Públicos, Escuela de PostGrado – Universidad de Chile – 2019.

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo Analizar la función de Auditoría que desarrolla la Contraloría General de la República, respecto de las modalidades de Auditoría reconocidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), a partir de la revisión sobre Gobernanza Pública que hizo la OCDE en el año 2014, respecto de la citada Entidad de Fiscalización Superior. Esta investigación tiene un carácter exploratorio, también puede ser catalogada como una investigación descriptiva, pues fue posible recoger elementos que permitieron describir los aspectos más relevantes de la función de auditoría, el estudio tendrá un enfoque metodológico cualitativo – descriptivo. Finalmente se concluyó que: Es factible afirmar que la Contraloría General de la República de Chile, en el ámbito de su labor de auditoría, ha impulsado procesos de modernización mediante la adopción y estandarización de metodologías, la inversión en tecnología informática y la formación continua de su personal auditor. En esta línea, ha jugado un papel relevante en la actualización de la gestión pública chilena, participando activamente en fiscalizaciones que han motivado al Poder Ejecutivo a revisar y modificar su manera de actuar. (Galaz Allende, 2019)

b) (Ávila Amortegui & Córdoba Zoto, 2019) en su tesis titulada: “Diseño de una Estrategia para la Formalización de los Prestadores de Servicios Turísticos con Enfoque en calidad en el Municipio de san José del Guaviare” para optar al título profesional de Administrador de Empresas de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR.

Resumen: La presente investigación tuvo como objetivo general Diseñar una estrategia para la formalización de los propietarios prestadores de servicios turísticos, con enfoque en calidad en el municipio de San José del Guaviare. Este proyecto se sustenta en una investigación de tipo descriptivo, empleando un enfoque mixto. La población objetivo de esta investigación cubre a todas aquellas personas propietarias de sitios donde se prestan servicios turísticos en el municipio de san José del Guaviare, que según los reportes de la Cámara de Comercio de San José del Guaviare, llegan a ser 41. Entonces la muestra seleccionada es de 15 prestadores de servicio turístico focalizados. Para la recolección y análisis de datos se ha utilizado la encuesta semiestructurada como instrumento principal con 8 preguntas abiertas. Finalmente se concluye que en la etapa de diagnóstico de esta investigación sobre la formalización empresarial en el sector turístico del municipio de San José del Guaviare, se evidencio que existe un agente preocupante que afecta al desarrollo económico, denominada la informalidad empresarial, problema que está abarcando un gran porcentaje en el mercado y los turistas lo están seleccionando como una opción para economizar los gastos dado los bajos costos, en este sentido de una población de 45 sitios turísticos, con una muestra representativa es visible que de 15 solo cuatro se encuentran debidamente formalizados, lo cual representa tan solo el 27% en este sector de la economía regional. (Ávila Amortegui & Córdoba Zoto, 2019)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

a) (Paquiyauri Salvatierra & Durand Díaz, 2022) en su tesis titulada: “Auditoría de Desempeño y Gestión en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018” para optar al título profesional de Contador Público de la Universidad Peruana Los Andes.

Resumen: La investigación tuvo como finalidad establecer la relación existente entre la auditoría de desempeño y la gestión del Gobierno Regional de Ayacucho durante el año 2018. Para ello, se empleó el método científico, enmarcándose en un enfoque de investigación aplicada, con un nivel correlacional y un diseño metodológico no experimental de tipo correlacional causal. La técnica de recolección de datos utilizada fue el cuestionario. La población estuvo conformada por 182 servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho. Los resultados obtenidos revelan que el coeficiente Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.564, lo que representa una correlación positiva de magnitud media. En consecuencia, se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la auditoría de desempeño y la gestión de dicha entidad regional. Se recomienda la implementación continua de auditorías de desempeño en las entidades del Estado, ya que estas permiten identificar con mayor claridad el estado situacional de la gestión pública, así como detectar tanto las eficiencias como las deficiencias normativas existentes. (Paquiyauri Salvatierra & Durand Díaz, 2022)

b) (Silva Ambrosio, 2020) en su tesis titulada: “La auditoría de desempeño y la gestión de los proyectos de inversión en el Gobierno Regional Huánuco, 2019” para optar al título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Resumen: La presente investigación tuvo por objetivo determinar que la auditoría de desempeño incide en la gestión de los proyectos de inversión del Gobierno Regional Huánuco, 2019. Para alcanzar este objetivo, se aplicaron los métodos descriptivo, analítico, inductivo y

deductivo, enmarcándose en un estudio de nivel descriptivo, explicativo y correlacional, de tipo aplicado y retrospectivo, con un enfoque cuantitativo. No obstante, en la etapa de discusión y contraste de hipótesis, se incorporó también un enfoque cualitativo. El diseño metodológico correspondió a un estudio no experimental con diseño descriptivo-correlacional. La muestra fue no probabilística, seleccionada mediante un muestreo intencional o por conveniencia, e integrada por 23 trabajadores vinculados a la gestión de proyectos de inversión del Gobierno Regional de Huánuco. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, con el cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron una asociación significativa entre la auditoría de desempeño y la gestión de los proyectos de inversión, hallándose que el valor de probabilidad asociado al Chi Cuadrado (p) es igual a 0.000 el cual es menor que 0.05 (valor $p < 0.05$), así también hallándose que $X^2 \text{ Prueba} = 32.315$ es mayor que $VT (X^2 \text{ Tabla}) = 9.4877$). En base a estos resultados estadísticos, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, concluyéndose que la auditoría de desempeño incide positivamente en la gestión de los proyectos de inversión del Gobierno Regional de Huánuco – 2019. (Silva Ambrosio, 2020)

c) (Quispe Tayro & Ramos Roca, 2022) en su tesis titulada: “La auditoría de desempeño, su influencia en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Huancavelica periodo 2018” para optar al título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la auditoría de desempeño en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Huancavelica 2018. Para ello, se aplicó un diseño de tipo descriptivo y causal. Las unidades de análisis estuvieron conformadas por los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional. Se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos (cuestionarios), uno enfocado en la auditoría de desempeño

y otro en la gestión administrativa, los cuales presentaron niveles adecuados de validez y confiabilidad: 0.823 para la auditoría de desempeño (que comprendía cuatro dimensiones) y 0.803 para la gestión administrativa (con tres dimensiones). La muestra, compuesta por 130 personas, fue seleccionada aleatoriamente. Como resultado, se construyó un modelo de regresión múltiple que permitió evidenciar el impacto de la auditoría de desempeño sobre la gestión administrativa: $Gest\ Adm. = 4,61 + 0,51 \times Plan + 0,25 \times Ejec + 1,05 \times Elabor + 0,92 \times Cier$. Este modelo reveló una influencia positiva media de la auditoría de desempeño en la gestión administrativa, con un coeficiente de determinación de 0.71 y un valor de significancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$), lo cual confirma la validez estadística del modelo. Se observó además que, en el 53.8% de los casos, la auditoría de desempeño fue calificada como media, al igual que la gestión administrativa en el 56.2% de los casos. Finalmente, todas las dimensiones evaluadas de la auditoría (planificación, ejecución, elaboración del informe y cierre) mostraron una influencia significativa y positiva en la gestión administrativa de la entidad. (Quispe Tayro & Ramos Roca, 2022)

2.1.3. Antecedentes Locales

a) (Tapia Tomayconza & Palomino Vargas, 2021) en su tesis titulada: “Auditoría de desempeño en la toma de decisiones en la gestión académica de la escuela profesional de contabilidad de la universidad nacional de san Antonio Abad del Cusco, periodo 2019” para optar al título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2021.

Resumen: La presente investigación tuvo por objetivo general: Determinar el grado de importancia tiene una Auditoría de Desempeño en la Toma de Decisiones en la Gestión Académica de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, periodo 2019. El presente trabajo de investigación es de tipo no experimental, el cual se

basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. La investigación es de Nivel descriptivo, las técnicas para la recolección de información para el estudio que se utilizarán será el siguiente: Encuesta, Análisis Documental y observación con sus respectivos instrumentos como el cuestionario de 14 preguntas realizadas a 125 elementos para realizar el estudio y guía de análisis documental respectivamente. Finalmente, después del estudio y análisis de nuestro problema planteado, hemos demostrado que la moderna Auditoría de Desempeño que es parte de la Auditoría Gubernamental es de vital importancia, para efectos de la Toma de Decisiones, con el propósito de lograr una EFICIENTE y EFICAZ toma de decisiones en la Gestión Académica de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC) en el periodo 2019, pese a que tanto en la UNSAAC, así como en la Región existe un gran porcentaje de estudiantes que desconocen las Normas que rigen dicha auditoría, debido a que la especialidad es novedosa y aun no existen auditores de desempeño, así corroboran los cuadros y gráficos N° 01, 02, y 03. (Tapia Tomayconza & Palomino Vargas, 2021)

2.2. BASES TEÓRICAS

Se desarrollan los siguientes aspectos que son de suma importancia para la realización de nuestro trabajo de investigación.

2.2.1. Sistema Nacional de Control

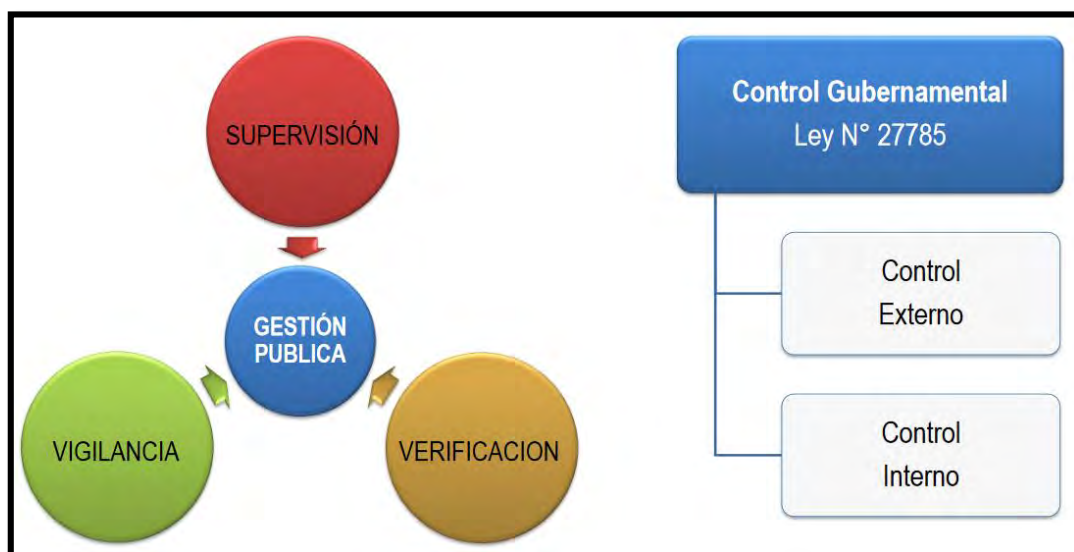
2.2.1.1. Definición

Un sistema de control nacional es un conjunto de organismos de control, normas, métodos y procedimientos, estructurados y funcionalmente integrados, destinados a gestionar y desarrollar

el control estatal de forma descentralizada. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Su implementación incluye todo tipo de actividades y acciones en las áreas administrativas, presupuestarias, operativas y financieras de las entidades y se aplica al personal que les brinda servicios, independientemente del régimen que las regule. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Figura 1
Control Gubernamental



Nota: Escuela Nacional de Control – CGR Perú

2.2.1.2. Conformación

El sistema consta de los siguientes organismos de control:

- a) La Contraloría General, como ente técnico rector.
- b) Todas las unidades orgánicas responsables de las funciones de control estatal de las entidades mencionadas en la Sección 3 de esta Ley, independientemente de si son sectoriales, regionales, institucionales o reguladas por cualquier otro procedimiento

organizativo. (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

- c) Las sociedades de auditoría externa independientes, cuando son designadas por la Contraloría General y contratadas, durante un período determinado, para realizar servicios de auditoría en las entidades: económica, financiera, de sistemas informáticos, de medio ambiente y otros. (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

2.2.1.3. Regulación del Control

La implementación del control gubernamental por el Sistema en las entidades, se lleva a cabo de acuerdo con los poderes regulatorios y funcionales del controlador principal, quien establece pautas técnicas, regulaciones y procedimientos relevantes para su proceso, dependiendo de la naturaleza y / o especialización de estas entidades, las condiciones de control aplicables y los objetivos establecidos para su implementación. (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Dicha regulación permitirá la evaluación, por los órganos de control, de la gestión de las entidades y sus resultados.

La Contraloría General como organismo técnico líder, organiza y desarrolla el control estatal de manera descentralizada y continua, lo que se refleja en la presencia y las acciones de los organismos mencionados en el párrafo b) del artículo anterior en cada uno de los organismos estatales centrales, regionales y locales que desempeñan su función con independencia técnica. (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

2.2.1.4. Atribuciones del Sistema

Son atribuciones del Sistema:

a) Efectuar la supervisión, vigilancia y verificación de la gestión y el uso adecuado de los recursos y activos del estado, lo que también incluye monitorear la legitimidad de las acciones de las instituciones monitoreadas en la implementación de las directrices para una mejor gestión financiera. El público, con precaución y transparencia en el ámbito fiscal, de acuerdo con los objetivos y planes de las organizaciones, así como con la ejecución de los presupuestos del sector público y las operaciones de deuda pública. (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

b) Hacer recomendaciones oportunas para mejorar la capacidad y la eficiencia de las organizaciones para tomar decisiones y administrar sus recursos, así como sobre los procedimientos y operaciones que utilizan en sus acciones, para optimizar sus sistemas de gestión, administrativos y control interno (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

c) Promover la modernización y mejora de la administración pública mediante la optimización de los sistemas de gestión y la implementación del control público, con especial atención a las áreas críticas sensibles a los actos de corrupción administrativa (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

d) Abogar por la formación continua de servidores públicos y servidores públicos en los problemas de la administración y el control públicos. Los objetivos de la capacitación estarán dirigidos a fortalecer, actualizar y especializar su capacitación técnica, profesional y ética. Para este propósito, la Oficina del Contralor Principal, a través de la Escuela Nacional de Control o

mediante acuerdos con organizaciones públicas o privadas, desempeña un papel protector en el desarrollo de programas y actividades de esta naturaleza. Los propietarios de las organizaciones deben garantizar la participación del personal que trabaja en los sistemas administrativos en los eventos de capacitación organizados por la Escuela Nacional de Control, y estos oficiales y empleados deben acreditar la participación cada dos años. Esta obligación se extiende a las firmas de auditoría que forman parte del sistema, desde la perspectiva del personal que utilizan para desarrollar auditorías externas. (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

e) Exigir a los funcionarios y servidores públicos la plena responsabilidad por sus actos en la función que desempeñan, determinando el tipo de responsabilidad incurrida, sea administrativa funcional, civil o penal y recomendando la adopción de las acciones preventivas y correctivas necesarias para su implementación para determinar correctamente la responsabilidad asumida por funcionarios y servidores públicos, se deberá tener en cuenta cuando menos las pautas de: identificación del deber incumplido, reserva, presunción de licitud, relación causal, las cuales serán desarrolladas por la Contraloría General. (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

f) Con base en las medidas de control tomadas, emita informes relevantes con el apoyo técnico y legal apropiado, que sirven como evidencia preestablecida para la adopción de medidas administrativas y / o legales recomendadas en estos informes. (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

En el caso de que los informes generados de una acción de control cuenten con la participación del Ministerio Público y/o la Policía Nacional, no corresponderá abrir investigación policial o indagatoria previa, así como solicitar u ordenar de oficio la actuación de pericias

contables. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

g) Brindar asistencia técnica al Procurador Público o al representante legal de la unidad en los casos en que se deban tomar acciones legales mediante medidas de supervisión, proporcionando herramientas y / o aclaraciones del caso y presentando evidencia de responsabilidad. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Los diversos órganos del Sistema ejercen estas atribuciones y las que expresamente les señala esta Ley y sus normas reglamentarias

2.2.1.5. Órganos del Sistema Nacional de Control

- ✓ **Contraloría General.** - La Contraloría General es el ente técnico rector del Sistema Nacional de Control, con autonomía administrativa, operativa, económica y financiera. Es responsable del control y supervisión eficientes y efectivos de la supervisión gubernamental al guiar sus esfuerzos para fortalecer la gobernanza y la transparencia. Promover los valores y responsabilidades de las agencias y funcionarios gubernamentales, así como la participación del gobierno en los procesos de toma de decisiones y su participación apropiada en el control social a través de la ciudadanía. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

No puede ejercer atribuciones o funciones distintas a las establecidas en la Constitución Política, en esta Ley, las disposiciones reglamentarias y las normas técnicas especializadas que emita en uso de sus atribuciones. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

- ✓ **Órgano de Auditoría Interna.** - Las entidades comprendidas en los incisos a), b), c) y d) del Artículo 3 de la presente Ley, así como las empresas cuya participación total o mayoritaria es propiedad del estado están obligadas a tener un auditor interno. El nivel jerárquico superior de la estructura organizativa, que forma la unidad experta responsable del control estatal en la empresa. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

El Titular de la entidad tiene la obligación de cautelar la adecuada implementación del Órgano de Auditoría Interna y la asignación de recursos suficientes para la normal ejecución de sus actividades de control. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

El citado Órgano mantiene una relación funcional con la Contraloría General, efectuando su labor, de conformidad con los lineamientos y políticas que para tal efecto establezca el Organismo Superior de Control. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

- **Vinculación del jefe del Órgano de Auditoría Interna con la Contraloría General**

El jefe de auditoría interna mantiene relaciones funcionales y administrativas con la Contraloría General, como el organismo técnico que administra el sistema, teniendo en cuenta sus directrices y regulaciones. En su trabajo, actúa con independencia técnica dentro del alcance de su responsabilidad. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

- **Designación y separación del jefe del órgano de Auditoría Interna**

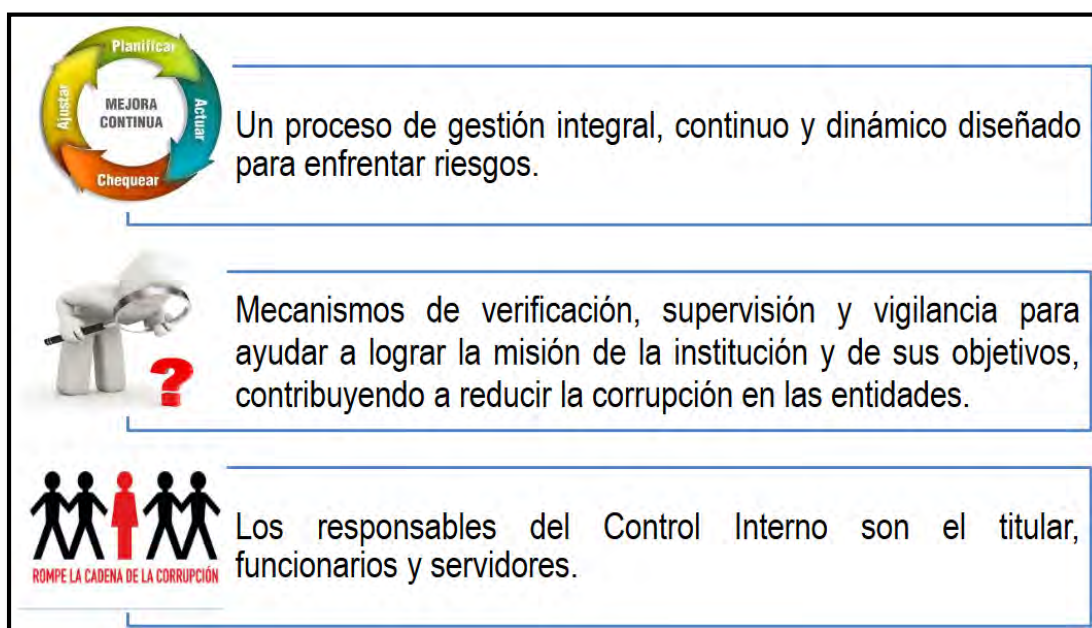
La Contraloría General de la República, aplicando el principio de carácter técnico y especializado del control, designa a los jefes de los órganos de control institucional de las entidades

sujetas a control. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Están exceptuados los jefes y el personal del órgano de control institucional del Congreso de la República cuyo régimen laboral y dependencia funcional se rige por las normas que estipula dicho Poder del Estado. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Figura 2

Control Interno



Nota: Escuela Nacional de Control – CGR Perú

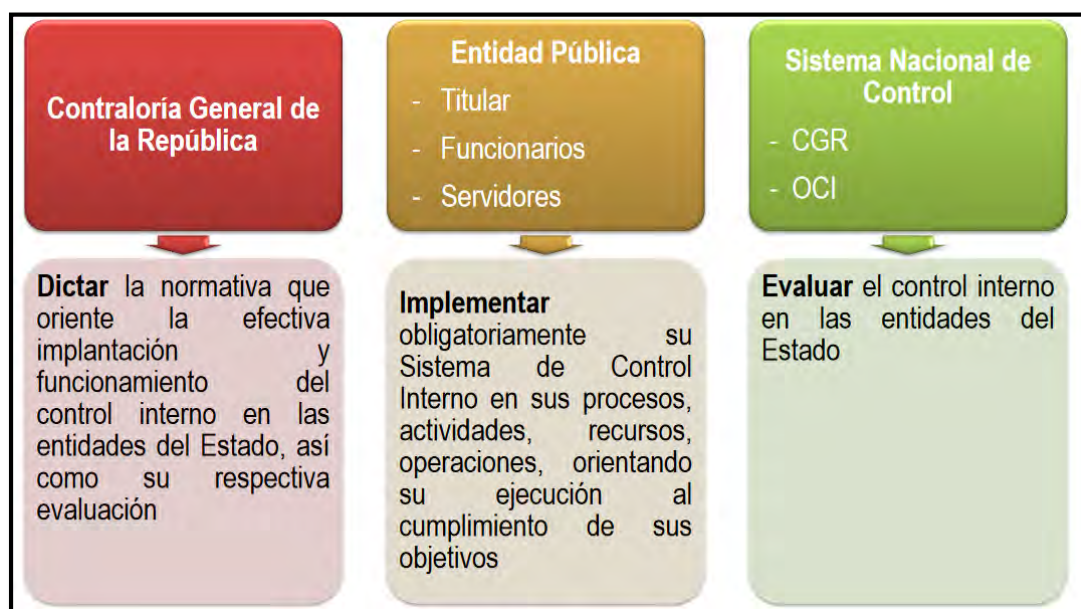
Los jefes de los Órganos de Auditoría Interna pueden ser trasladados a otra plaza por necesidad del servicio. La Contraloría General regula la separación definitiva del jefe del Órgano de Auditoría Interna de acuerdo a las causales, procedimientos e incompatibilidades que establezca para tal efecto, atendiendo al régimen laboral prescrito en el artículo 36. (Ley N° 27785 Ley

Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Las entidades sujetas a control proporcionarán los medios necesarios para el ejercicio de la función de control en dichas entidades, de acuerdo con las disposiciones que sobre el particular dicte la Contraloría General. (Ley N° 27785 Ley Órganica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Figura 3

Roles y Obligaciones en Control Interno



Nota: Escuela Nacional de Control – CGR Perú

- ✓ **Sociedades de auditoría.-** Las sociedades de auditoría, para efectos de esta Ley, son las personas jurídicas calificadas e independientes en la realización de labores de control posterior externo, que son designadas previo Concurso Público de Méritos, y contratadas por la Contraloría General de la República para examinar las actividades y operaciones de las entidades, opinar sobre la razonabilidad de sus estados financieros, así como evaluar la

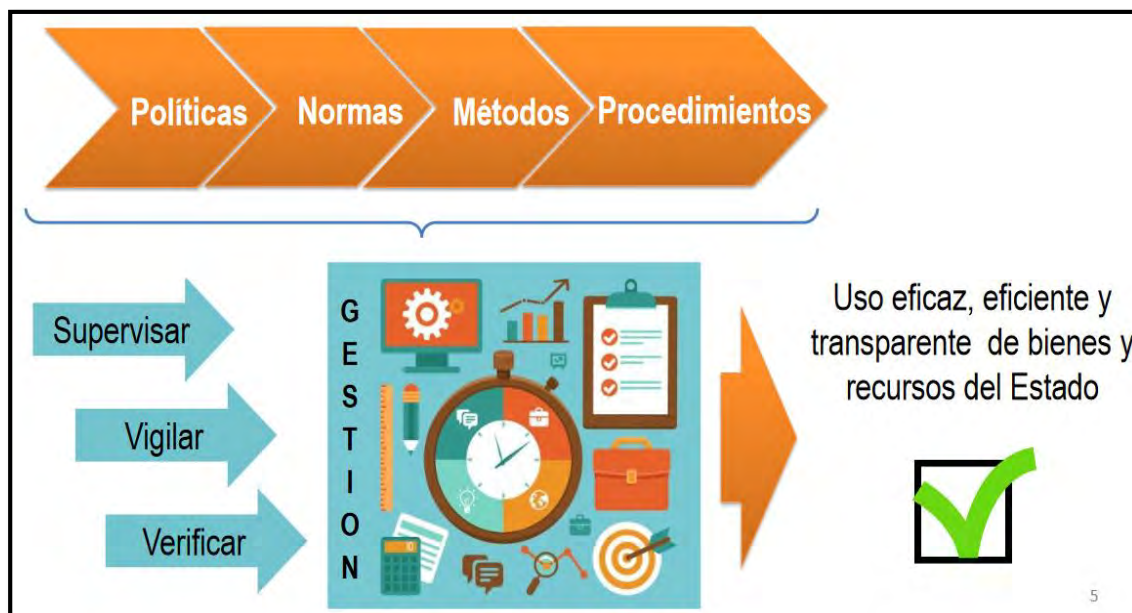
gestión, captación y uso de los recursos asignados a las mismas. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Las entidades del Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales quedan autorizados para realizar transferencias financieras con cargo a su presupuesto institucional a favor de la Contraloría General de la República para cubrir los gastos que se deriven de la contratación de las Sociedades de Auditoría, previa solicitud de la Contraloría General de la República, bajo exclusiva responsabilidad del Titular del Pliego así como del Jefe de la Oficina de Administración y del Jefe de la Oficina de Presupuesto o las que hagan sus veces en el pliego. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Las transferencias financieras se aprueban mediante resolución del Titular del Pliego en el caso del Gobierno Nacional, o por acuerdo de Consejo Regional o Concejo Municipal en el caso de los Gobiernos Regionales o Gobiernos Locales, respectivamente, requiriéndose en todos los casos el informe previo favorable de la oficina de presupuesto o la que haga sus veces en la entidad. La resolución del Titular del Pliego y el acuerdo de Consejo Regional se publican en el Diario Oficial El Peruano y el acuerdo del Concejo Municipal se publica en su página web. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

El proceso de designación y contratación de las sociedades de auditoría, el seguimiento y evaluación de informes, las responsabilidades, así como su registro, es regulado por la Contraloría General. (Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

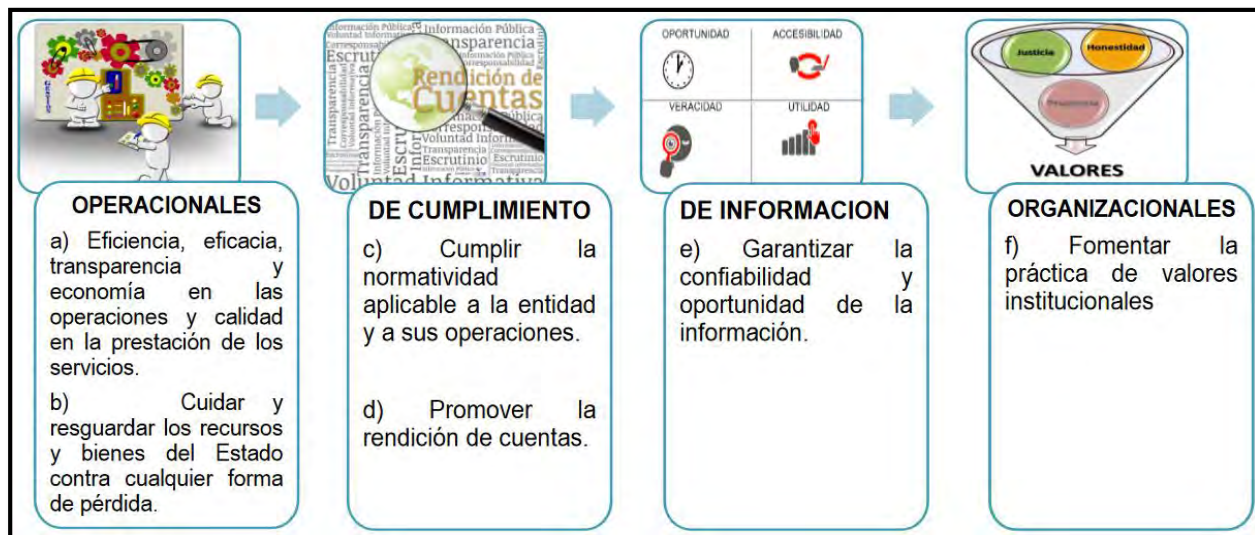
Figura 4
Control Externo



Nota: Escuela Nacional de Control – CGR Perú

- Ejercicio funcional

Los órganos del Sistema ejercen su función de control gubernamental con arreglo a lo establecido en la presente Ley y las disposiciones que emite la Contraloría General para normar sus actividades, obligaciones y responsabilidades, siendo su cumplimiento objeto de supervisión permanente por el ente técnico rector del Sistema. (Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú, 2002)

Figura 5**Objetivos del Control Interno**

Nota: Escuela Nacional de Control – CGR Perú

Figura 6**Sistema de Control Interno (SCI)**

Nota: Escuela Nacional de Control – CGR Perú

2.2.2. Directiva N° 008-2016-CG/GPROD

“AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y MANUAL DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO”.

2.2.2.1. DISPOSICIONES GENERALES

a. Auditoría de Desempeño

La Auditoría de Desempeño es un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan las Entidades Públicas con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

b. Dimensiones de la Auditoría de Desempeño

Son los aspectos que, analizados de manera integral, según la información disponible, permiten concluir sobre el desempeño de la producción y entrega de un bien o servicio público, los cuales se detallan a continuación. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

A) EFICACIA: Es el logro de las metas, objetivos establecidos o resultados.

B) EFICIENCIA: Es la relación entre la producción de un bien o servicio y los insumos utilizados para dicho fin, la cual se puede comparar con un referente nacional o internacional.

C) ECONOMÍA: Es la capacidad de administrar óptimamente los recursos financieros.

D) CALIDAD: Son los estándares que respondan a las necesidades de la población, los cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características técnicas o satisfacción. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

c. Características de la Auditoría de Desempeño

Las características de la Auditoría de Desempeño son las siguientes:

- ✓ Constructiva: Porque sus juicios están encaminados a la búsqueda de las mejores prácticas gubernamentales, más que a sancionar los resultados de la gestión. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

- ✓ Interdisciplinaria: Porque su análisis integra los conocimientos de varias disciplinas académicas, según la materia que se analice. Por ello, se requiere de una amplia gama de métodos e instrumentos, que se elegirán en función de la naturaleza del problema que se esté analizando. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)
- ✓ Orientada al ciudadano: Porque contribuye a una gestión pública orientada a resultados, en la que el Estado define sus intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas con criterio inclusivo. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)
- ✓ Participativa: Porque en su desarrollo incorporan mecanismos de colaboración y compromiso activo de los titulares, representantes y personal técnico de las Entidades Públicas que correspondan (Gestores); lo que facilita la apropiación de los objetivos del examen y favorece la implementación efectiva de las recomendaciones. Asimismo, porque permite la participación de los actores claves con la finalidad de conocer sus intereses, opiniones e información relevante en el desarrollo de la auditoría. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)
- ✓ Transversal: Se realiza un análisis integral de la producción y la entrega de los bienes o servicios, en donde pueden intervenir diversas entidades públicas, de distintos sectores o niveles de gobierno. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

d. Principios de la Auditoría de Desempeño

Los principios que rigen la Auditoría de Desempeño se encuentran establecidos en la Ley, adquiriendo mayor importancia para efectos de su aplicación, los siguientes: autonomía funcional, integralidad, carácter técnico, flexibilidad, publicidad, objetividad y reserva, sin perjuicio de la aplicación obligatoria de los demás principios establecidos en la citada norma. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

e. Objetivos de la Auditoria

- ✓ Determinar el logro del(los) objetivo(s) y meta(s) asociado(s) a la entrega del bien o servicio público, así como los procesos críticos y factores que podrían estar limitándolos.
- ✓ Establecer si los controles, realizados por el Gestor, de los procesos críticos de producción y de soporte del bien o servicio público son adecuados, principalmente si proveen información necesaria y suficiente, y si es utilizada en los procesos de toma de decisiones.
- ✓ Establecer si la obtención, utilización de los insumos (recursos humanos, financieros, equipos, entre otros) y los procesos del bien o servicio público, se realizan de manera eficaz, eficiente, económica y con calidad. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

f. Orientación de la Auditoría de Desempeño

La Auditoria de Desempeño se orienta a la búsqueda de mejoras en la gestión pública, considerando el impacto positivo en el bienestar del ciudadano y fomentando la implementación de una gestión para resultados y la rendición de cuentas. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

Considera un enfoque orientado a problemas, lo cual implica evidenciar conjuntamente con las Entidades Públicas aquellas áreas de mejora en la gestión pública para identificar y analizar sus principales causas desde las distintas dimensiones; a fin de formular recomendaciones que permitan su implementación mediante las acciones de mejora correspondientes. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

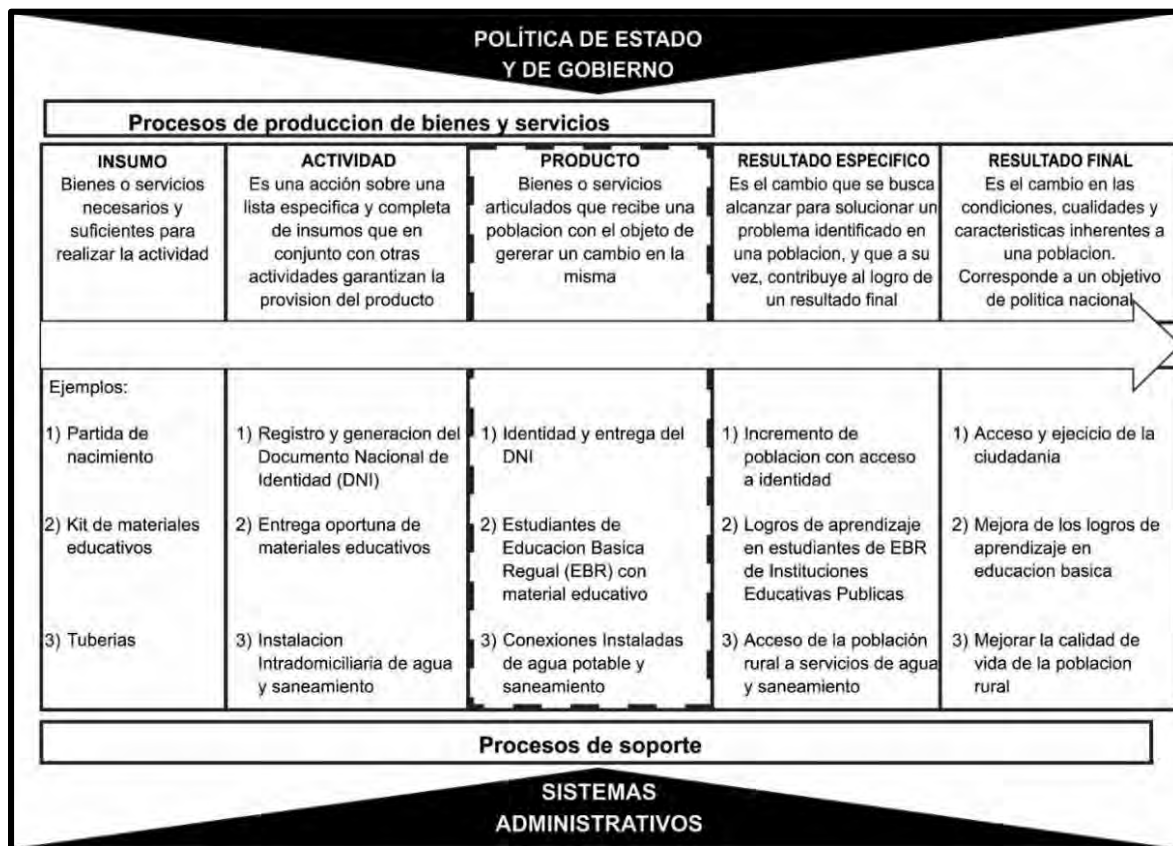
La Auditoria de Desempeño no está orientada a la identificación de responsabilidad administrativa funcional, civil o penal; no obstante, si a criterio de la Comisión Auditora, se advierten hechos respecto de los cuales deba realizarse una evaluación complementaria, se deberá

comunicar a la unidad orgánica competente de la CGR, con el adecuado sustento, para la adopción de las medidas que correspondan. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

Su análisis puede adquirir un carácter transversal dado que examina la entrega de bienes o servicios públicos, en la que pueden intervenir diversas Entidades Públicas, de distintos sectores o niveles de gobierno. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

g. La Auditoría de Desempeño y la Cadena de Valor

La Auditoría de Desempeño toma como base de su análisis la estructura de la intervención pública (conjunto de acciones u operaciones que realizan las Entidades Públicas con la finalidad de lograr un resultado en el ciudadano) la cual es expresada a través de la cadena de valor, como se detalla en la Figura siguiente. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

Figura 7**La Auditoría de Desempeño y la Cadena de Valor**

Nota: Manual de Auditoría de Desempeño

Como se puede observar en el gráfico anterior, la Auditoría de Desempeño examina bienes o servicios articulados (productos) que se entregan a una población con la finalidad de alcanzar resultados a favor del ciudadano (resultados específico y final). En tal sentido, la "Cadena de Valor" de la intervención pública constituye el marco conceptual para desarrollar el examen de eficacia, eficiencia, economía y calidad del referido bien o servicio público. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

Adicionalmente, se advierte que en la cadena de valor se realizan procesos de producción y soporte. El proceso de producción es el conjunto de acciones que transforman los insumos en

producto dentro de la cadena de valor, en cumplimiento de las políticas de Estado y de Gobierno; mientras que los procesos de soporte, tales como la administración central, la gestión financiera, del personal, la infraestructura, el equipamiento y logística, sirven de manera transversal a toda la cadena de valor. Los procesos de soporte están regulados por los Sistemas administrativos aplicables a todas las Entidades Públicas. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

Es importante señalar, que a lo largo de la cadena de valor se pueden examinar todas las dimensiones de desempeño, es decir, se podrá medir la eficacia, eficiencia, economía y calidad desde el insumo hasta el resultado final, en función de la disponibilidad de información y la naturaleza del problema que se esté analizando. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

h. El servicio de la Auditoria de Desempeño y sus procesos vinculados

El servicio de la Auditoria de Desempeño está vinculado con los procesos de planeamiento y seguimiento a la implementación de las recomendaciones. El servicio y estos procesos se describen a continuación. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

✓ Planeamiento

El planeamiento permite determinar la materia a examinar, que es un bien o servicio público, y el problema de desempeño asociado a dicha materia. Culmina con la elaboración de la carpeta de servicio. El planeamiento es efectuado por la unidad orgánica encargada del planeamiento de las auditorías de desempeño. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

✓ Servicio de Auditoria de Desempeño

El servicio de Auditoria de Desempeño está constituido por las etapas de planificación, ejecución y elaboración del informe. Estas tienen como productos el plan de auditoria, los resultados de la auditoria y el informe de auditoría, respectivamente. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

El servicio de Auditoría de Desempeño es efectuado por la comisión auditora designada.

✓ **Seguimiento a la Implementación de las recomendaciones**

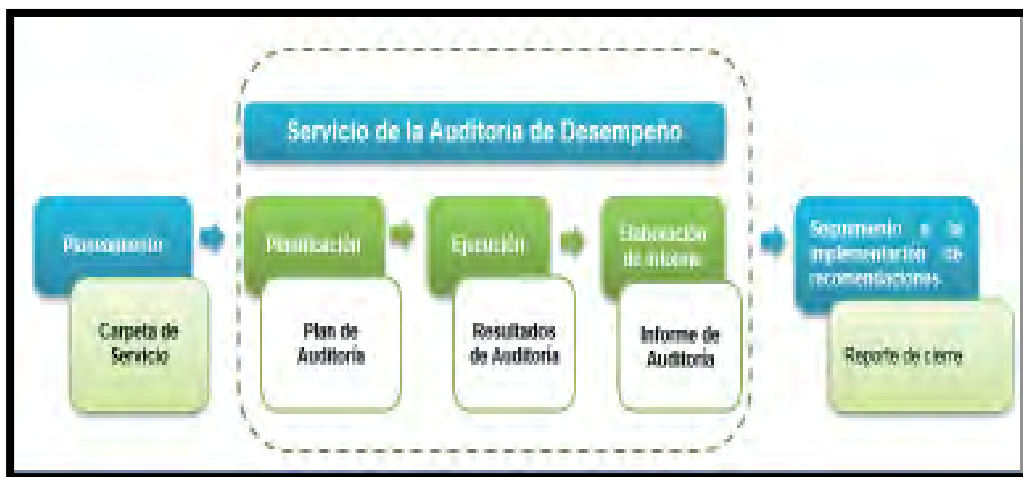
Culminado el servicio de la Auditoría de Desempeño, el gestor define el plan de acción, a fin de implementar las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría. Se realiza el seguimiento a la implementación de las acciones comprendidas en el plan, lo cual concluye con el reporte de cierre. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

El seguimiento a la implementación de las recomendaciones es efectuado por la unidad orgánica encargada del seguimiento a la implementación de las recomendaciones de las auditorías de desempeño.

Según lo descrito, en el siguiente gráfico se muestra el servicio de la Auditoría de Desempeño y sus procesos vinculados. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

Figura 8

El servicio de la Auditoría de Desempeño y sus procesos vinculados



Nota: Departamento de Auditoría de Desempeño.

i. Control y Aseguramiento de la Calidad

Con el propósito de contribuir a la mejora continua de la Auditoría de Desempeño, se realiza el control y el aseguramiento de la calidad, de acuerdo a lo establecido en las Normas Generales de Control Gubernamental.

El control de la calidad se refiere a la revisión de los procesos y productos de la Auditoría de Desempeño, durante todo su ciclo, para determinar su grado de cumplimiento con los estándares definidos en esta Directiva, el manual de Auditoría de Desempeño y la normativa complementaria. El control de la calidad es responsabilidad de la comisión auditora y de la unidad orgánica a cargo de la Auditoría de Desempeño, como parte inherente de su gestión. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

El aseguramiento de la calidad se refiere a la verificación de los procesos y productos de la Auditoría de Desempeño para concluir si fueron sujetos a control de calidad durante todo el ciclo y si cumplen con los estándares definidos. Se realiza de manera selectiva por personas o unidades orgánicas distintas a las que realizan la Auditoría de Desempeño. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

2.2.2.2. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

En esta sección, se describen el servicio de la Auditoría de Desempeño y sus procesos vinculados: el planeamiento y el seguimiento a la implementación de las recomendaciones.

a) Etapas del Servicio de la Auditoría de Desempeño

El servicio de la Auditoría de Desempeño comprende las etapas de planificación, ejecución y elaboración del informe.

✓ Planificación

La planificación del servicio de la Auditoría de Desempeño establece la estrategia general para conducir la Auditoría de Desempeño. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

En esta etapa se elabora el plan de auditoría que contiene la matriz de planificación y el programa de auditoría.

Para ello, se realizan las siguientes actividades:

a) Comprender la materia a examinar y su problema asociado. Se revisa la carpeta de servicio, se actualiza la información ahí contenida y se profundiza su comprensión sobre la materia a examinar y el problema asociado. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

b) Analizar las relaciones causales del problema asociado. Se identifican y se clasifican posibles causas del problema asociado, seleccionando las de mayor relevancia. Luego, se identifican las causas directas e indirectas, sustentando la existencia de relaciones causales entre las mismas. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

c) Identificar el problema de auditoría a examinar y sus causas.

El problema de auditoría es una situación que afecta la eficacia, la eficiencia, la economía o la calidad en la producción y la entrega de la materia a examinar.

El problema de auditoría y sus causas se identifican a partir del análisis de relaciones causales, considerando los siguientes factores: lo que es factible de auditar (según la información disponible, los métodos y las capacidades de la comisión auditora), la relevancia de las causas (excluyendo causas externas, fuera del control del gestor) y la contribución potencial de una auditoría que examine dicho problema y causas. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

d) Formular las preguntas y los objetivos de auditoría

La pregunta general y las preguntas específicas de la Auditoría de Desempeño, se formulan en el marco de una dimensión de desempeño, a partir de la identificación del problema de auditoría y sus posibles causas. De estas preguntas se derivan el objetivo general y los objetivos específicos, respectivamente. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

e) Establecer los criterios

Los criterios son los estándares bajo los cuales se evalúa la evidencia y se interpretan los resultados. Permiten un análisis consistente de las preguntas de auditoría. Definen el desempeño esperado, a partir de información científica, normas, mejores prácticas (benchmarking), juicio de expertos, entre otros. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

f) Definir el alcance de la auditoría

El alcance define el límite de la auditoría, a partir de las preguntas de auditoría, las entidades públicas involucradas en la producción y la entrega del bien o servicio, el ámbito geográfico al cual se orientan los resultados y el periodo que abarca.

g) Establecer la metodología

La metodología refleja la estrategia de análisis para responder las preguntas de auditoría. Asegura la coherencia entre las preguntas de auditoría, los criterios, las Notas de datos, las herramientas de recojo de datos y los métodos de análisis. Para cada pregunta de auditoría, se define el uso de métodos cuantitativos, cualitativos o mixtos (que combinan los anteriores). (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

h) Elaborar la matriz de planificación

La matriz de planificación es un resumen de la metodología de la auditoría. Contiene los enunciados del problema de auditoría, las preguntas de auditoría, las Notas de datos, las herramientas de recojo de datos, los métodos de análisis y las limitaciones del diseño.

i) Elaborar el programa de auditoría

El programa de auditoría contiene los procedimientos, plazos necesarios y personal responsable para el cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

j) Elaborar y aprobar el plan de auditoría

Realizadas las actividades anteriores, la comisión auditora elabora el plan de auditoría. Este contiene una descripción de la materia a examinar y el problema de auditoría. Asimismo, presenta las preguntas de auditoría, los objetivos, los criterios y el alcance de la misma. Detalla la metodología a seguir (incluyendo la matriz de planificación como un anexo) y la organización de la auditoría (recursos humanos, financieros y tiempos asignados para la ejecución).

El plan de auditoría es refrendado por el gerente o jefe de la unidad orgánica a cargo de la ejecución de la auditoría, para su aprobación por las instancias competentes. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

✓ **Ejecución**

La ejecución se inicia con la acreditación de la comisión auditora. Durante esta etapa se aplica el plan de auditoría, a fin de obtener las evidencias que sustenten los resultados, las conclusiones y las recomendaciones. Con esta información, se elabora la matriz de resultados, con base a la cual se obtienen los resultados de la auditoría. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

Se realizan las siguientes actividades:

a) **Organizar el manejo de las evidencias**

Se identifican y se registran las Notas de los datos usados en la Auditoría de Desempeño, de manera ordenada y progresiva. Asimismo, se identifican las necesidades de información de la auditoría, las cuales orientan el recojo, el registro y el procesamiento de los datos, a fin de responder a las preguntas de auditoría. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

b) **Recoger los datos**

Se elaboran y se aplican los instrumentos para el recojo de los datos, los cuales satisfacen las necesidades de información de la auditoría. El tipo y naturaleza de los instrumentos depende

de las herramientas definidas en el plan de auditoría, tales como revisión de documentos, entrevistas, talleres participativos, encuestas, entre otras. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

c) Registrar y procesar los datos

Se identifican, se ordenan y se clasifican los datos, vinculándolos con las preguntas de auditoría. Luego, se elaboran documentos que reflejan un primer análisis de los datos y son insumos principales para la definición de los resultados de auditoría. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

d) Analizar la información

Para cada pregunta, se desarrollan los resultados de auditoría que comprenden los siguientes elementos: situación encontrada (descripción de un subproceso de producción y entrega de bien o servicio o proceso de soporte relevante), criterio (estándar para definir el desempeño esperado), brecha (comparación entre la situación encontrada y el criterio), causas (explicaciones de la brecha) y efectos (consecuencias o efectos posibles de la brecha). (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

e) Elaborar la matriz de resultados

La matriz contiene el resumen de los resultados con sus elementos, las Notas de datos, los métodos de análisis empleados y las recomendaciones de la comisión auditora.

De acuerdo a la metodología definida para la auditoría, en la matriz de resultados, se señala adecuadamente qué resultados aplican para todo el ámbito geográfico de la auditoría y cuáles aplican para casos específicos. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

f) Comunicar los resultados y evaluar los comentarios de los gestores

La comisión auditora convoca a reunión a los gestores para presentar los resultados de la auditoría, con el propósito de obtener sus comentarios e identificar áreas de mejora. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

Asimismo, remite el documento en el cual se desarrollan los resultados, para que los gestores puedan enviar sus comentarios de manera formal, en un plazo máximo de siete (07) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción. De corresponder, dicho plazo se amplía en tres (03) días hábiles por el término de la distancia. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

La comisión evalúa los comentarios y de haber recibido nueva información, considera su inclusión en el citado documento. De existir divergencias entre los comentarios remitidos y los resultados o las recomendaciones de la comisión auditora, dichos comentarios son incorporados en el documento. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

g) Elaborar el documento que contiene los resultados de la auditoría

Se revisa el documento presentado a los gestores, a fin de incluir los resultados definitivos. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

✓ **Elaboración del Informe**

En esta etapa, se realizan las siguientes actividades:

a) Elaborar el informe de auditoría

El informe de auditoría es el documento técnico que contiene los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la auditoría.

El informe debe ser convincente; las conclusiones y las recomendaciones deben deducirse lógicamente y analíticamente de los hechos o argumentos expuestos. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

b) Aprobar y remitir el informe de auditoría

El informe se aprueba por los niveles gerenciales correspondientes. Luego de su aprobación, se remite a los gestores.

Además, se elabora un resumen ejecutivo que describe brevemente los principales resultados y recomendaciones de la auditoría.

Cierre del Servicio de Auditoría de Desempeño

Una vez remitido el informe a los gestores, este es registrado en el sistema informático establecido por La Contraloría. La documentación del servicio de Auditoría de Desempeño se remite a la unidad orgánica competente para su archivo, conservación y custodia. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

✓ **Seguimiento a la Implementación de las Recomendaciones**

La Contraloría realiza el seguimiento de la implementación de las acciones de mejora contenidas en el plan de acción, con respecto a las recomendaciones formuladas en el informe de auditoría. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

El proceso de seguimiento a la implementación de las recomendaciones comprende las siguientes actividades:

a) Elaborar el plan de acción

El plan de acción es el documento elaborado por el gestor que contiene una o más acciones de mejora para cada recomendación determinada en el informe de auditoría, así como los medios de verificación, los plazos y las unidades orgánicas responsables de su implementación (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016).

Las acciones de mejora, propuestas por el gestor en el referido plan, deben permitir superar las causas que explicaron los problemas de desempeño evidenciados en el informe, para lo cual La Contraloría orienta a los gestores en dicho proceso. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

Luego de la recepción del informe, el gestor elabora el plan de acción en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, el cual después de su aprobación, se remite a La Contraloría, con lo cual se da inicio al seguimiento de su implementación, que no debe exceder los tres (3) años. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

b) Difundir el informe y el plan de acción

Las actividades de difusión tienen por objetivo dar a conocer a la ciudadanía los resultados y las recomendaciones contenidos en el informe de auditoría y las acciones de mejora definidas en el plan de acción. Para ello, La Contraloría de la República la citada información en su portal web. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

c) Efectuar el seguimiento del plan de acción

El seguimiento del plan de acción es un proceso permanente que consiste en la verificación del grado de cumplimiento en la implementación de las acciones de mejora definidas en el plan de acción, el cual es de acceso público para facilitar el seguimiento de su cumplimiento. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

d) Elaborar el reporte de cierre

Concluido el plazo de la implementación del plan de acción, se emite un reporte de cierre, en el cual se identifican los beneficios alcanzados con la implementación de las recomendaciones. (Directiva N° 008-2016-CG/GPROD, 2016)

2.2.3. Manual de Auditoría de Desempeño

SIGLAS Y REFERENCIAS

Contraloría : Contraloría General de la República.

Directiva ADE : Directiva “Auditoría de Desempeño”

INEI : Instituto Nacional de Estadística e Informática.

INTOSAI : Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (en inglés).

ISSAI : Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (en inglés).

SNC : Sistema Nacional de Control.

Subproceso : Subproceso de producción y entrega de un bien o servicio público.

Normas Generales: Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG, que aprueba las “Normas Generales de Control Gubernamental”.

I. FINALIDAD

La finalidad de este manual es establecer la metodología, para el desarrollo de la auditoría de desempeño. De esta manera, se busca uniformizar las actividades principales y los criterios a ser aplicados por los equipos encargados de realizar el servicio de auditoría de desempeño y sus procesos vinculados, así como promover la calidad del trabajo de los auditores. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

II. ALCANCE

Las disposiciones del presente Manual son de aplicación obligatoria a:

- Unidades orgánicas de La Contraloría de acuerdo a su competencia funcional, establecida en el Reglamento de Organización y Funciones. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)
- Las entidades públicas sujetas al ámbito del Sistema Nacional de Control, dentro de los alcances del artículo 3° de la Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y modificatorias.

- Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG que aprueba las Normas de Control Interno.
- Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG que aprueba las “Normas Generales de Control Gubernamental” (en adelante, “Normas Generales”).
- Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República vigente.
- Directiva “Auditoría de Desempeño” Este manual es congruente con los Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño de las ISSAI, emitidas por la INTOSAI.
- ISSAI 40: Control de Calidad para la Entidad Fiscalizadora Superior (2010)
- ISSAI 300: Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño (2013)
- ISSAI 3000: Normas y Directrices para la Auditoría de Rendimiento basadas en las Normas de Auditoría y la Experiencia práctica de la INTOSAI (2004)
- ISSAI 3100: Directrices para la Auditoría de Desempeño: Principios Clave (2010).

IV. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual presenta los conceptos básicos que caracterizan a la auditoría de desempeño de otros servicios de control y los principales actores.

La auditoría de desempeño contribuye a la eficacia de la gestión pública, al orientarse al logro de resultados positivos que mejoren el bienestar del ciudadano. Con este fin, examina la eficacia, la eficiencia, la economía, la calidad en la producción y entrega de bienes o servicios entregados a la población beneficiaria en una intervención pública. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Permite responder a las siguientes preguntas:

- ¿Se han cumplido los objetivos?
- Si es así, ¿se cumplieron de forma correcta?
- Si no es así, ¿cuáles son las causas?

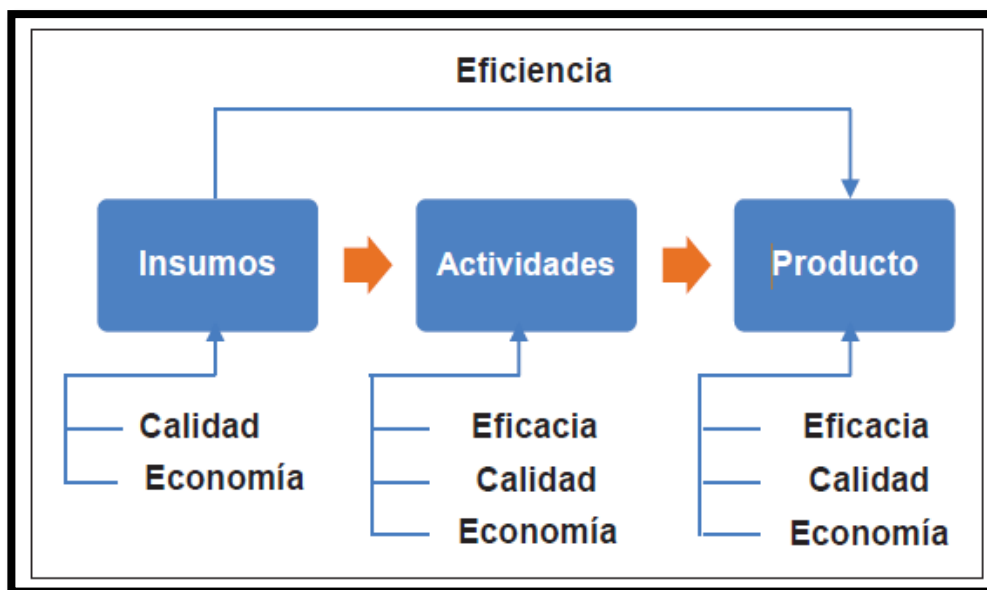
Además, al tener un enfoque orientado a problemas, la auditoría examina y verifica la existencia de problemas específicos y sus causas, enmarcadas en las dimensiones de desempeño. La orientación es constructiva porque se proponen mejoras en la gestión para superar las causas identificadas; no se busca identificar responsabilidad ni sancionar. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

La auditoría de desempeño es un servicio de control posterior que se refiere a un periodo definido, en el pasado. No obstante, durante su desarrollo se pueden examinar las actividades en curso y conocer la existencia de acciones implementadas por los gestores para superar deficiencias en el desempeño, incluso antes de culminada la auditoría. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

1. La Auditoría de Desempeño y la cadena de valor

La cadena de valor de una intervención pública comprende: insumos, actividades, productos, un resultado específico y un resultado final. La auditoría de desempeño se centra en la ejecución de la intervención pública; en términos de la cadena de valor, en los insumos, las actividades y los productos. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

La auditoría analiza problemas con respecto a alguna o algunas de las dimensiones de desempeño (eficacia, eficiencia, economía o calidad) en algunos de los tres eslabones de la cadena de valor o en la relación entre ellos, como se muestra a continuación:

Figura 9***Dimensiones de desempeño y la cadena de valor de una intervención pública***

Nota: Manual de Auditoría de Desempeño

La auditoría de desempeño puede examinar:

- La calidad y la economía en los insumos;
- La eficacia, la calidad y la economía en la ejecución de las actividades y en los productos entregados; y
- La eficiencia en la relación del producto y sus insumos (el uso óptimo de los insumos).

Cuando la auditoría se enfoca en la ejecución de las actividades que transforman los insumos en un bien o servicio público (o producto), en realidad, examina el proceso de producción y entrega de dicho bien o servicio.

2. La producción y entrega del bien o servicio público

Una intervención pública puede ofrecer varios bienes o servicios a los ciudadanos. Para cada uno, define un proceso de producción y entrega, los cuales comprenden otros procesos más

pequeños o subprocesos, cuyo objetivo concreto es entregarlo a su población beneficiaria. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Para producir y entregar un bien o servicio, una intervención pública requiere (i) subprocesos de producción y entrega y (ii) procesos de soporte que la apoyan transversalmente.

Un subproceso de producción y entrega (en adelante, “subproceso”) es un conjunto de acciones mutuamente relacionadas que, junto con otros subprocesos, permite la entrega de un bien o servicio público a una población. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Los procesos de soporte son aquellos que proveen los recursos necesarios a la intervención pública para poder generar valor agregado en cada fase del proceso de producción y entrega de sus bienes o servicios. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Comprenden la administración central, la gestión financiera, la gestión de personal, la infraestructura, el equipamiento y la logística. En el sector público, están regulados por los sistemas administrativos nacionales. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

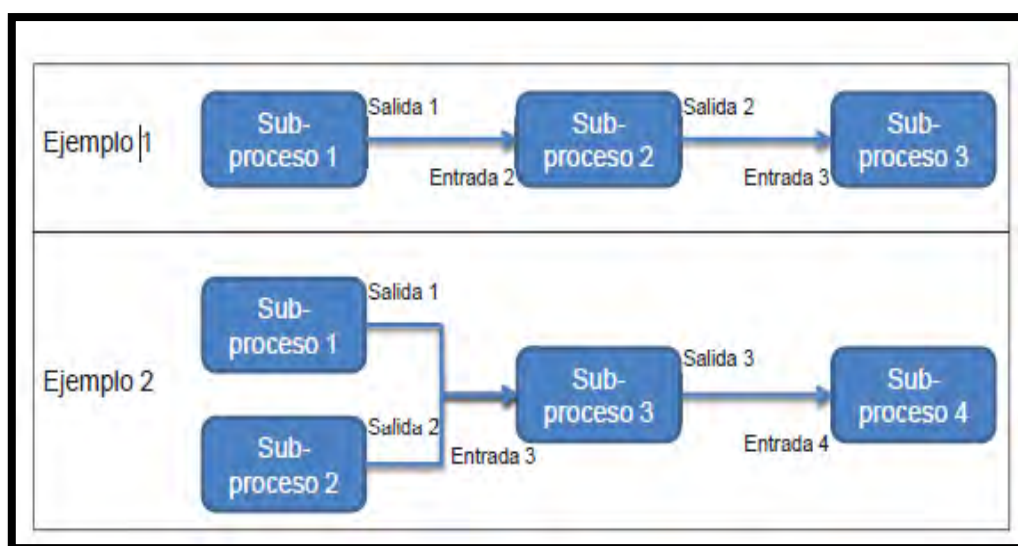
En todo subproceso, se distinguen cuatro componentes: elementos de entrada (insumos), salida, recursos y controles. Las acciones dentro del subproceso transforman elementos de entrada en una salida con la aplicación de ciertos recursos (infraestructura, capacidades), en un contexto en el cual la entidad pública responsable establece controles para corregir posibles desviaciones en el funcionamiento del subproceso. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Asimismo, se identifican actores, liderados por un responsable o “dueño” del subproceso (una unidad orgánica), los cuales actúan como: proveedores de insumos (entrada), receptores de bienes y servicios (salida) o ejecutores directos de las acciones contempladas. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Los subprocesos pueden organizarse de manera secuencial o paralela en alguna fase del proceso, para luego complementarse. En el Gráfico N° 02 se muestran dos posibles ordenamientos. En el primer ejemplo, los subprocesos son secuenciales; la salida de uno es la entrada del siguiente. En el segundo ejemplo, los subprocesos 1 y 2 son paralelos; ambos producen elementos de entrada para el subproceso 3. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Figura 10

Ejemplos de ordenamiento de subprocesos



Nota: Manual de Auditoría de Desempeño

Un bien o servicio público puede formar parte de una intervención pública interinstitucional (que involucre a varias entidades del mismo sector), multisectorial (que involucre a entidades de más de un sector) o intergubernamental (que involucre varios niveles de gobierno); por lo cual, dependiendo del diseño de la intervención pública, los subprocesos pueden tener proveedores, clientes y ejecutores directos que pertenezcan a distintas entidades. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

La auditoría de desempeño se centra en un bien o servicio público (“la materia a examinar”). Aunque pudiesen existir formas alternativas de producción y entrega para este, la auditoría de desempeño identifica y analiza el proceso escogido en el diseño de la intervención pública. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Por tanto, se deben conocer con detalle los subprocesos y procesos de soporte (y cómo interactúan), así como analizar cuidadosamente la participación de cada actor.

Además, como existen varias materias de competencia compartida, en algunos casos, la auditoría de desempeño debe analizar los mecanismos de coordinación y cooperación interinstitucional e intergubernamental. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Finalmente, la auditoría de desempeño se puede orientar hacia alguno o algunos de los subprocesos.

Esta selección se realiza en la etapa de panificación. Los subprocesos seleccionados pueden o no pueden tener contacto directo con los clientes externos (ciudadanos) o con los proveedores externos (p. ej. empresas privadas). (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

3. Los gestores y los actores clave

Distintos actores participan en el servicio de auditoría, además de la comisión auditora. Se distinguen dos grupos principales: los gestores y actores clave. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

3.1. Gestores

Los gestores comprenden a los titulares, los representantes y el personal técnico (en funciones operativas y de supervisión) de las entidades públicas responsables de la producción y entrega del bien o servicio público a examinar. Se identifican dos tipos de gestores: el gestor rector y otros gestores. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

El gestor rector es el rector de la política nacional. Tiene a su cargo la identificación, el diseño y los logros de los resultados esperados de la intervención pública. Los otros gestores incluyen a gobiernos subnacionales (si la intervención es intergubernamental) y entidades públicas en general. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Se debe motivar la participación y compromiso activo de los gestores, durante el desarrollo de la auditoría, a fin de definir objetivos que les sean relevantes y generar resultados de auditoría útiles, con valor agregado, que favorezcan la apropiación de las recomendaciones por parte de ellos y su implementación efectiva. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

3.2. Actores clave

Los actores clave son individuos, grupos o entidades que, según su rol, pueden influir en el proceso de producción y entrega del bien o servicio público a examinar. De hacerlo positivamente, pueden mejorar dicho proceso y contribuir al logro de los resultados de la intervención. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Son actores clave la población beneficiaria, la ciudadanía en general, organismos no gubernamentales (ONG), organizaciones comunitarias, comunidad académica (representantes de universidades, centros de Investigación, colegios profesionales), medios de comunicación, proveedores, organismos internacionales, entre otros. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Durante la auditoría de desempeño, se debe procurar su participación, en la medida que el principio de reserva lo permita, con la finalidad de conocer sus intereses y opiniones, así como recibir información relevante para identificar problemas en la entrega del bien o servicio público.

Entre los actores clave, el grupo más importante es la población beneficiaria. La auditoría de desempeño está orientada al ciudadano; por tanto, es necesario conocer sus necesidades,

expectativas y grado de satisfacción con respecto al bien o servicio público recibido; más aún, cuando se examina la dimensión de calidad. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

La ciudadanía (en especial, la organizada) representa una Nota de ideas de temas a auditar y puede hacer uso de los informes de auditoría, multiplicando su impacto. Además, la comunidad académica puede ofrecer su opinión experta, a través de sus publicaciones y asesorías específicas, constituyendo además una red de contactos importante. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Finalmente, por su rol en la formación y difusión de la opinión pública, los medios de comunicación deben ser involucrados para transmitir adecuadamente los resultados y las recomendaciones de las auditorías, fomentando la transparencia de la gestión pública. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

4. La comisión auditora

La comisión auditora es el equipo multidisciplinario de auditores gubernamentales responsable de la realización de la auditoría de desempeño. Está conformada por un supervisor, un jefe de comisión e integrantes de la comisión. En el ejercicio de sus labores, se rigen por las normas de desempeño profesional establecidas por la Contraloría. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

4.1. Funciones de la comisión auditora según los roles asignados

Las principales funciones de la comisión auditora, según su rol, son las siguientes:

- El jefe de comisión dirige la comisión auditora. Asigna roles y responsabilidades a los integrantes de la comisión de acuerdo a su nivel de conocimientos y de experiencia en la materia a examinar. Elabora el plan de auditoría detallado; lidera el análisis de la evidencia y la definición

de los resultados de la auditoría; elabora el informe de auditoría, el resumen ejecutivo y otros documentos de divulgación. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Reporta sobre el avance del trabajo (control de metas, plazos y presupuesto) y representa a la comisión ante los niveles gerenciales. Orienta a los integrantes de la comisión y revisa su trabajo, de acuerdo a lo establecido en las Normas Generales y este manual. Cautela el adecuado archivo de la documentación. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

- El supervisor verifica cada etapa del servicio de la auditoría de desempeño para asegurar el nivel apropiado de calidad de la auditoría; revisa y aprueba los principales productos de la auditoría (matriz de planificación, plan de auditoría, matriz de resultados, informe de auditoría y resumen ejecutivo). Atiende problemas significativos sobre la actuación de los gestores, actores clave o integrantes de la comisión auditora y les hace seguimiento. Propone cambios en el ámbito, preguntas de auditoría o metodología de la auditoría, entre otras. Cautela la gestión eficiente de los recursos de la comisión. Usa su juicio profesional para decidir una mayor participación en áreas específicas de análisis. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

- Los integrantes de la comisión auditora apoyan en el diseño de la auditoría e implementan el plan de auditoría. Participan en reuniones de coordinación y comparten información relevante en la comisión. Informan al jefe de comisión de manera periódica sobre el trabajo efectuado, los resultados de la auditoría y las dificultades que hubiesen encontrado en el proceso de análisis. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Formulan recomendaciones para mejorar la metodología o la organización de la auditoría.

Como una auditoría de desempeño puede requerir de conocimientos, habilidades y experiencia en una determinada disciplina, la comisión puede contar con expertos contratados

(personas naturales o jurídicas) que elaboren informes especializados. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

La comisión auditora debe asegurarse de que estos expertos tengan la competencia necesaria para responder las preguntas de auditoría y que sean independientes de la intervención pública a la cual pertenece la materia a examinar. Además, aunque sus informes sean usados como evidencia, la comisión sigue siendo responsable de los resultados y conclusiones que contenga el informe de auditoría. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

4.2. Perfil de los integrantes de la comisión auditora

Los integrantes de la comisión guían su accionar por las normas de independencia, entrenamiento y competencia, diligencia profesional y confidencialidad. Asimismo, su comportamiento ético se rige de acuerdo a sus códigos de ética profesionales y de la función pública, así como la normativa emitida por La Contraloría. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Cuentan con formación profesional, con énfasis en evaluación de políticas públicas; experiencia en el uso de métodos de investigación social y económica; conocimiento de la estructura y funcionamiento del sector público, y de los sistemas administrativos nacionales (presupuesto, contrataciones, inversión, entre otros). (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Dentro de una comisión auditora, los integrantes reúnen dichos conocimientos, de manera conjunta, a fin de producir resultados de auditoría de calidad. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

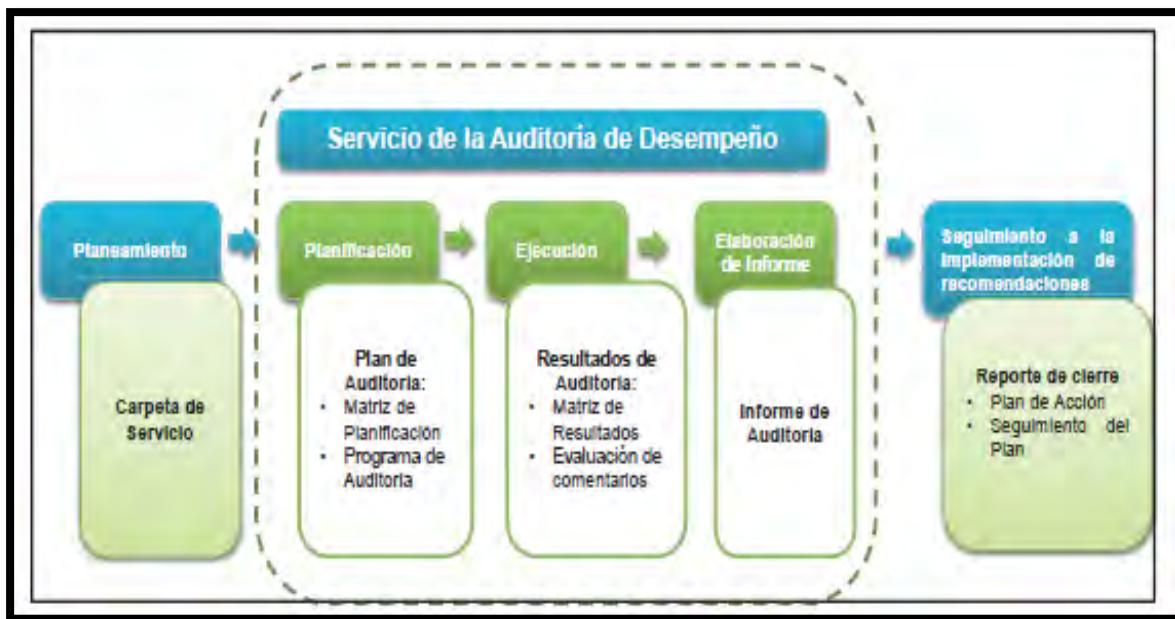
Además de la formación profesional y especialización, los auditores tienen capacidad analítica y de reflexión, integridad, creatividad, ingenio, habilidades sociales, capacidades de comunicación oral y escrita. Ejercen el escepticismo profesional; es decir, mantienen distancia

profesional de las entidades responsables de la materia a examinar y una actitud crítica en el transcurso de la auditoría. Sin embargo, también son receptivos, curiosos, están dispuestos a innovar y mantienen una actitud abierta al aprendizaje. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

V. DESARROLLO DEL SERVICIO DE CONTROL Y SUS PROCESOS VINCULADOS

El servicio de Auditoría de Desempeño está vinculado con dos procesos, el planeamiento y el seguimiento a la implementación de las recomendaciones, los cuales se realizan antes y después del servicio, respectivamente. El servicio y cada proceso culmina con la aprobación y registro de un documento: la carpeta de servicio para el planeamiento, el informe de auditoría para el servicio de auditoría y el reporte de cierre para el seguimiento a la implementación de las recomendaciones. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

En el siguiente gráfico se muestra la secuencia entre estos procesos y los principales hitos dentro de cada uno.

Figura 11***El servicio de la auditoría de desempeño y sus procesos vinculados***

Nota: Manual de Auditoría de Desempeño

El servicio de la auditoría de desempeño y sus procesos vinculados se explican a continuación.

1. PLANEAMIENTO

El planeamiento es el proceso a través del cual se identifica la materia a examinar, a partir de la priorización de temas de interés, mediante la aplicación de criterios establecidos por La Contraloría. La identificación y la priorización de la materia examinar lleva a determinar el problema asociado de la auditoría. Sobre la base de lo anterior, se elabora la carpeta de servicio, la cual constituye el insumo para iniciar el servicio de auditoría de desempeño. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

1.1. Seleccionar el tema de interés

Un tema de interés es una situación o necesidad que afecta a una población determinada, la cual justifica una intervención pública a través de la entrega de bienes o servicios públicos con el objetivo de lograr un resultado que genere un cambio positivo en dicha situación o necesidad. Por lo tanto, a todo tema de interés le corresponde un resultado esperado que está vinculado con un objetivo de política nacional. Para determinar el tema de interés se requiere información actualizada referente a las intervenciones públicas, la cual incluye: resultados de las intervenciones, estructura de cadena de valor (insumos-actividades-productos-resultados), indicadores de desempeño, información presupuestal, entre otros. Sobre la base de esta información, se aplican los criterios de selección siguientes: la relevancia de la intervención pública, su importancia presupuestal y el nivel de logro de sus objetivos. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Estos criterios se explican a continuación:

Figura 12

Criterios de selección para temas de interés

Criterio	Definición
Relevancia de la intervención pública ³	Se identifican temas de importancia social que forman parte de políticas nacionales, son de debate público o resultan relevantes para diversos sectores de la sociedad, así como de los líderes de opinión con cobertura en medios de comunicación.
Importancia presupuestal de la intervención pública	Se identifican las intervenciones públicas que han recibido mayores asignaciones presupuestales con respecto al presupuesto nacional o incrementos considerables en relación al año anterior, tomando como referencia su presupuesto asignado.
Logro de los objetivos de la intervención pública	Se verifica el nivel de logro de los resultados esperados, a través de indicadores de desempeño (instrumentos de medición de las variables asociadas al cumplimiento de los objetivos) en las dimensiones de eficacia, eficiencia, economía o calidad.

Nota: Manual de Auditoría de Desempeño

Para aplicar los criterios expuestos, primero se identifican las intervenciones públicas que tengan resultados de alta relevancia. Luego, se ordenan dichas intervenciones según el criterio de importancia presupuestal y el logro de los objetivos (medidos a través de los indicadores de desempeño). Se concluye con un listado de intervenciones públicas priorizadas, vinculadas a los temas de interés, con mayor presupuesto asignado o alto incremento presupuestal, pero con menor logro de objetivos. Este listado constituye el insumo para la selección de la materia a examinar. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

1.2. Seleccionar la materia a examinar

La materia a examinar es un bien o servicio entregado en una intervención pública, a fin de lograr un resultado esperado. Equivale a un producto en la cadena de valor de la intervención pública. Para determinar la materia a examinar se aplican los criterios de selección siguientes: el sustento adecuado de la relación causal entre el producto y el resultado esperado de la intervención, la importancia presupuestal del producto y el nivel de logro de sus objetivos. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Estos criterios se explican en la siguiente figura:

Figura 13***Criterios de selección para la materia a examinar***

Criterio	Definición
Sustento adecuado de la relaciones causales	Se verifica si existe un sustento adecuado de la relación causal entre los productos y el resultado esperado de la intervención pública, seleccionando aquellos que contribuyan más al logro de dicho resultado. El referido sustento es provisto por los gestores o puede provenir de evaluaciones de impacto o literatura especializada.
Importancia presupuestal del producto	Se identifican los productos de las intervenciones públicas, que corresponden a temas de interés priorizados, que han recibido las mayores asignaciones presupuestales con respecto al presupuesto total de la intervención pública, o incrementos considerables en relación al año anterior, tomando como referencia su presupuesto asignado.
Logro de los objetivos del producto	Se verifica el nivel de logro de los productos, a través de indicadores de desempeño (instrumentos de medición de las variables asociadas al cumplimiento de los objetivos) en las dimensiones de eficacia, eficiencia, economía o calidad.

Nota: Manual de Auditoría de Desempeño

Para aplicar los criterios expuestos, se toma el listado de las intervenciones públicas priorizadas y se seleccionan, para cada una, los productos que cuenten con el mejor sustento de su vinculación (relación causal) al logro del resultado esperado. Luego, se ordenan dichos productos según el criterio de importancia presupuestal y el logro de los objetivos (medidos a través de los indicadores de desempeño). Se concluye con la elaboración de un listado de bienes o servicios (productos) que tienen mayor presupuesto o alto incremento presupuestal, pero menor logro de objetivos, los cuales son las materias a examinar. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Después de seleccionadas las materias a examinar, se documenta y analiza su situación, a fin de conocer sus características o especificaciones técnicas, sus procesos de producción y entrega y los procesos de soporte que correspondan (presentándolos en un esquema) y la forma de organización de los gestores (roles y funciones). Para esto, se solicita información oficial a los gestores rectores. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

A fin de fortalecer el análisis de las materias a examinar, se identifican los roles, los intereses y las expectativas de los actores clave, mediante entrevistas, reuniones o visitas de campo preliminares, entre otras. Terminado este análisis, se procede con la identificación del problema asociado a cada materia a examinar. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

1.3. Identificar el problema asociado a la materia a examinar

Un problema asociado a la materia a examinar es una desviación en el desempeño de la producción y entrega del bien o servicio público, con respecto a las dimensiones de eficacia, eficiencia, economía o calidad. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Este problema asociado puede identificarse mediante indicadores de desempeño formales de los gestores, con medición periódica, o mediante la construcción de un conjunto de indicadores que permiten identificar una desviación en el desempeño. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Luego de identificado el problema asociado, se desarrolla una descripción preliminar del mismo, con base a información cuantitativa y cualitativa. Además, se plantean hipótesis iniciales sobre las causas del problema, vinculándolas con algunas de las dimensiones de desempeño. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Para desarrollar tales hipótesis, se consulta la información oficial de los gestores, bases de datos existentes de los gestores o terceros, literatura especializada nacional e internacional

(informes técnicos, artículos académicos, investigaciones y evaluaciones), antecedentes de acciones de control, etc. Además, se pueden efectuar actividades específicas, tales como: consulta a expertos, entrevistas a actores clave, reuniones con los gestores y visitas de campo preliminares. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

1.4. Elaborar la carpeta de servicio

La carpeta de servicio es el documento que resulta del proceso de planeamiento y sirve de base para la planificación, a cargo de la comisión auditora.

Este documento debe contener principalmente:

a) Información sobre la selección del tema de interés y la intervención pública a la cual está vinculado;

b) Información sobre la selección de la materia a examinar y una descripción breve del bien o servicio público, incluyendo: la estructura de la cadena de valor de la intervención pública (insumos-actividades-producto-resultados), las características o especificaciones técnicas del bien o servicio, su proceso de producción y entrega y los procesos de soporte que correspondan, su organización (roles y funciones de los gestores), los actores clave, los indicadores de desempeño (método de medición, Notas de información y valores medidos) e información presupuestal.

c) Descripción del problema asociado a la materia a examinar y sus posibles causas (hipótesis);

d) Apreciación de la contribución potencial de la auditoría al generar información sobre el desempeño de la gestión del bien o servicio público o conocimientos para superar las causas del problema de auditoría;

e) Evaluación de la oportunidad de su ejecución (se toma en cuenta la situación vigente de la intervención pública, de los gestores y el contexto nacional particular)

- f) Conclusión del análisis sobre el inicio del servicio de auditoría de desempeño;
- g) Bibliografía, que detalla las Notas de información empleadas;
- h) Anexos y otra información que sea necesaria para el sustento.

Como sustento, se incluyen los instrumentos de recojo de datos y los documentos producidos al aplicarlos. Por ejemplo, en el caso de entrevistas, se incluyen las guías de entrevistas y las notas respectivas. En el caso de revisión de literatura especializada, se incluyen las fichas respectivas. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

1.5. Cierre del proceso de planeamiento

La carpeta de servicio aprobada junto con la documentación relacionada se entrega a la comisión auditora, la cual registra los documentos y archivos que evidencien esta acción en el sistema informático que establezca la Contraloría. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

2. SERVICIO DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

El servicio de auditoría de desempeño comprende tres etapas: Planificación, Ejecución y Elaboración del Informe. Cada una de ellas se desarrolla a continuación. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

2.1. Etapa de Planificación

La planificación se orienta a establecer la estrategia general para conducir la auditoría de desempeño. Se inicia con la carpeta de servicio, elaborada en el planeamiento, la cual contiene la información del problema asociado de la materia a examinar. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

En esta etapa se realizan las siguientes actividades:

- a) Comprender la materia a examinar y su problema asociado
- b) Analizar las relaciones causales del problema asociado.

- c) Identificar el problema de auditoría y sus causas a examinar
- d) Formular las preguntas y los objetivos de auditoría
- e) Establecer los criterios de auditoría
- f) Definir el alcance de la auditoría
- g) Establecer la metodología de la auditoría
- h) Elaborar la matriz de planificación
- i) Elaborar el programa de auditoría
- j) Elaborar y aprobar el plan de auditoría

El proceso de planificación concluye con la elaboración del plan de auditoría, el cual contiene la matriz de Planificación y el programa de auditoría.

2.1.Etapa de Ejecución

La etapa de ejecución se inicia con la acreditación de la comisión auditora ante los gestores, mediante documento emitido por el nivel jerárquico competente de la Contraloría. En el acto de acreditación, la comisión auditora informa acerca de los objetivos de la auditoría, su alcance y los resultados que se espera encontrar. En la etapa de ejecución se aplica el plan de auditoría, con el fin de obtener las evidencias que sustenten los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la auditoría de desempeño. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Sobre la base de esta información, se elabora la matriz de resultados. En esta etapa se realizan las siguientes actividades:

- a) Organizar el manejo de las evidencias
- b) Recoger los datos
- c) Registrar y procesar los datos
- d) Analizar la información

- e) Elaborar la matriz de resultados
- f) Comunicar los resultados y evaluar los comentarios de los gestores
- g) Elaborar el documento que contiene los resultados de la auditoría

La etapa de ejecución concluye con la elaboración de un documento que contiene los resultados definitivos de la auditoría, a partir de cual se prepara el informe de auditoría.

2.2.Etapa de la Elaboración del Informe

En esta etapa se realizan las siguientes actividades: (a) elaborar el informe de auditoría y (b) aprobar y remitir el informe de auditoría, las cuales se explican a continuación.

a) Elaborar el informe de auditoría

Como resultado del desarrollo del servicio de auditoría se emite el informe de auditoría, documento técnico que contiene los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la auditoría. El informe de auditoría no es un documento estandarizado; su contenido depende de los objetivos de la auditoría. Es crucial comunicar adecuadamente los principales mensajes de la auditoría porque la evidencia de auditoría puede ser persuasiva (“lleva a la conclusión de que...”) en vez de concluyente (“correcto/incorrecto”), al depender del juicio profesional de la comisión auditora. En este sentido, el informe debe ser convincente; las conclusiones y recomendaciones deben deducirse lógicamente y analíticamente de los hechos o argumentos expuestos. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

En cuanto a su presentación y redacción, el informe de auditoría tiene las siguientes características:

- Conciso: El informe expresa naturalmente los argumentos, tratando que cada párrafo presente un mensaje específico de forma directa, con pocas palabras, pero adecuadas. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

- **Ligero:** El informe no es más largo de lo necesario para transmitir y apoyar los principales mensajes de la auditoría. Los detalles técnicos y metodológicos se explican en anexos. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

- **Amigable:** El informe es fácil de leer y entender. Está bien estructurado y usa ejemplos o estudios de caso para mostrar los resultados. No contiene lenguaje ambiguo. Define con claridad, de ser el caso, los términos técnicos y las siglas, aunque su uso es limitado. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

- **Riguroso o exacto:** El informe contiene evidencias suficientes y apropiadas para abordar las preguntas de auditoría. Es transparente en cuanto a las limitaciones en la metodología o los datos usados. Asimismo, expone los resultados de un modo coherente para garantizar al lector que son estos son creíbles y fiables. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

- **Objetivo:** El informe presenta los resultados con imparcialidad, evitando el uso de calificativos al exponer los problemas de desempeño y de ser posible, presenta diferentes perspectivas y puntos de vista. Tiene un contenido y un tono equilibrado. Interpreta los hechos en términos neutrales, evitando lenguaje que genere actitud defensiva u oposición. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

De otro lado, el informe hace referencia a las normas nacionales e internacionales observadas en su elaboración, para lo cual se incluyendo el siguiente texto en el rubro “introducción” del informe:

La auditoría se desarrolló en “conformidad con las [Normas Generales de Control Gubernamental, la Directiva de Auditoría de Desempeño y el Manual de Auditoría de Desempeño], congruentes con los Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño de las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores”.

El informe de auditoría contiene principalmente:

- Resumen Ejecutivo
- Introducción
- Descripción y problemática de la materia a examinar
- Preguntas y objetivos de la auditoría
- Metodología
- Análisis y resultados
- Comentarios del gestor (opcional)
- Acciones de mejora implementadas por el gestor (opcional)
- Conclusiones • Recomendaciones
- Bibliografía, glosario y anexos.

La estructura completa del informe y el detalle de los contenidos se presentan en los Anexo N° 07 y N° 08, respectivamente.

b) Aprobar y remitir el informe de auditoría

El Informe se aprueba por los niveles gerenciales correspondientes. Luego de su aprobación, se remite a los gestores, anexando un formato de “plan de acción”, en el cual los gestores deben completar las acciones que les permitan mejorar el desempeño de su gestión. Además, de acuerdo a las disposiciones que emite la Contraloría, el informe se puede remitir a otras entidades autorizadas para recibirlo. (Manual de Auditoría de Desempeño, 2016)

Después que los gestores reciben el informe, La Contraloría publica el correspondiente resumen ejecutivo en la página web institucional.

2.3.DOCUMENTACIÓN DE AUDITORÍA

La documentación de auditoría es el principal registro y evidencia de la labor efectuada durante la auditoría de desempeño. Debe estar organizada, clasificada y referenciada en archivos, conformados por carpetas u otros medios de almacenamiento físico o digitales para facilitar su acceso, uso y custodia.

La documentación del servicio de auditoría comprende la documentación generada durante el desarrollo de la auditoría y sustenta el recojo, registro, procesamiento y análisis de las evidencias de auditoría. Su registro está a cargo de la comisión auditora.

Permite verificar el trabajo efectuado y fundamentar los resultados de la auditoría. Facilita la supervisión dentro de la comisión y la preparación del informe de auditoría.

Se busca que, al revisar dichos documentos, un auditor experimentado, sin conexión previa con la auditoría, pueda comprender el trabajo realizado por la comisión para alcanzar los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la auditoría de desempeño.

Con respecto al manejo de la información, en general, la comisión auditora procura el uso y conservación de la documentación en medios magnéticos, siempre que se garantice su fiabilidad. Asimismo, asigna una persona que coordine el registro ordenado de la documentación de auditoría.

Para el recojo de información externa, la comisión auditora debe considerar lo siguiente:

- Como principio básico, se solicita solo la información necesaria y suficiente para realizar la auditoría.

- Los documentos oficiales se codifican y se archivan por orden de ingreso.
- Se puede recibir información de los gestores mediante medios magnéticos (CD o USB) anexados a oficios o mediante medios electrónicos (e-mail). De recibir la documentación en formato impreso, esta se digitaliza.

- De recoger información de los gestores en el campo, no entregada oficialmente, se usa un acta de entrega de información.

- De recoger información de actores que no sean entidades públicas (p. ej. comités de gestión, juntas de administración, asociaciones comunitarias, etc.), se pueden usar fotocopias simples o copias escaneadas en formato digital que permitan su lectura y procesamiento posterior.

2.4.Cierre del Servicio de Control

Una vez remitido el informe a los gestores, este es registrado en el sistema informático establecido por La Contraloría. La documentación del servicio de Auditoría de Desempeño se remite a la unidad orgánica competente para su archivo, conservación y custodia.

3. Seguimiento a la implementación de las Recomendaciones

El Titular de la entidad a los 30 días hábiles después de haber recibido el informe de auditoría, remite el plan de acción a la unidad orgánica de la Contraloría encargada del seguimiento a la implementación de las recomendaciones de las auditorías de desempeño.

El plan de acción es el documento indispensable para el inicio del proceso de seguimiento a la implementación de las recomendaciones, el cual contiene las acciones de mejora de desempeño a las cuales se compromete una entidad pública frente a las recomendaciones de la auditoría, con la finalidad de superar las causas de las brechas de desempeño identificadas.

EL proceso de seguimiento a la implementación de las recomendaciones tiene como objetivo verificar que las recomendaciones se concreten en acciones del gestor que lleven a mejorar el desempeño en la producción y entrega del bien o servicio público examinado en la auditoría y comprende las siguientes actividades:

- Elaborar el plan de acción
- Difundir el informe y el plan de acción

- Efectuar el seguimiento del plan de acción
- Elaborar el reporte de cierre del seguimiento

El seguimiento concluye con el reporte de cierre, en el cual se identifican los beneficios alcanzados con la implementación de las recomendaciones.

3.1.Elaborar el Plan de Acción

Para cada una de las recomendaciones contenidas en el informe final, el gestor acuerda con La Contraloría lo siguiente:

- **Acciones de mejora de desempeño**, por las cuales el gestor implementa las recomendaciones. Pueden incluirse varias acciones de mejora por recomendación.

- **Medios de verificación**: Documentos u otros medios que permitan comprobar la ejecución de las acciones de mejora. Pueden incluirse varios medios de verificación por cada acción de mejora.

- **Plazo**: Fecha final para la ejecución de la acción a implementar.

- **Responsables**: Unidades orgánicas a cargo de la ejecución de las acciones.

Si bien se acuerda una fecha final para cada acción de mejora, cada medio de verificación tiene su propio plazo y puede tener su propio responsable.

El plan de acción puede incluir supuestos sobre factores externos que podrían afectar el logro de la acción. Asimismo, puede incluir comentarios del gestor sobre la participación de más de una unidad orgánica o sobre requerimientos específicos de información a ser provistos por un tercero. En el Anexo N° 09, se presenta el formato del plan de acción.

Durante la elaboración del plan de acción, el gestor cuenta con la orientación de La Contraloría, representada por integrantes de la comisión auditora que llevó a cabo la auditoría.

Ellos participan en reuniones de trabajo con el gestor, cautelando que las acciones de mejora propuestas superen las causas de las brechas de desempeño identificadas en el informe. Además, en dichas reuniones pueden participar actores clave que, en el marco de sus competencias, puedan apoyar en la implementación de las recomendaciones de la auditoría, con la finalidad de conocer sus comentarios y llegar a acuerdos, de ser el caso.

El plan de acción es suscrito por el titular y visado por los responsables de las unidades orgánicas técnicas y operativas involucradas en la producción y entrega del bien o servicio público.

La Contraloría evalúa el plan de acción remitido en el plazo establecido. La revisión puede dar lugar a la devolución del plan de acción en caso las acciones propuestas no se orienten adecuadamente a la mejora de la gestión (abordando las causas de los problemas).

3.2. Difundir el informe y el plan de acción

La Contraloría realiza actividades de difusión para comunicar a la ciudadanía los resultados y recomendaciones contenidos en el informe de auditoría y las acciones de mejora definidos en el plan de acción. Primero, se publica conjuntamente el informe y el plan de acción en su portal web, con la finalidad de mostrar el compromiso de la entidad pública en la mejora de su gestión, luego de la auditoría de desempeño.

Luego, se elabora un “informe de síntesis”, el cual es un documento resumen que contiene principalmente los resultados y recomendaciones de la auditoría de desempeño, junto con las acciones de mejora propuestas por el gestor (en el plan de acción). El documento se escribe con lenguaje amigable para alcanzar una audiencia amplia, no familiarizada con las auditorías. Además de lo anterior, el informe contiene una descripción breve del problema de auditoría, las preguntas o los objetivos de la auditoría, la metodología empleada y las acciones de mejora implementadas por el gestor durante la auditoría (de ser el caso).

Además, se puede elaborar materiales de difusión como notas de prensa, folletos y otros.

Como parte de las actividades de difusión, luego de la remisión del plan de acción, se puede realizar una reunión protocolar entre los titulares del gestor y de La Contraloría, para mostrar el compromiso al más alto nivel en la mejora de la gestión pública.

3.3.Efectuar el seguimiento del plan de acción

El seguimiento del plan de acción es un proceso permanente que consiste en la verificación del grado de cumplimiento en la ejecución de las acciones de mejora definidas en el plan de acción.

El seguimiento inicia con la presentación del plan de acción por el Titular de la entidad. Para esto, designa expresamente a una persona o una unidad orgánica como responsable de la ejecución del plan de acción y que efectúe las coordinaciones con La Contraloría durante el seguimiento del plan. Asimismo, detalla los procedimientos para el seguimiento del plan de acción.

Al respecto, La Contraloría cuenta con una herramienta informática en la cual el gestor debe registrar los medios de verificación de las acciones contenidas en el plan de acción, según los plazos previstos. Esta herramienta es de acceso público en web, de modo que la ciudadanía puede consultar el grado de avance en el cumplimiento de dichas acciones. Complementariamente, además, se puede recibir, vía oficio, algunos medios de verificación como documentos o informes técnicos con indicadores, etc.

Los medios de verificación se evalúan cualitativamente. Además del cumplimiento en su remisión, se evalúa su contenido a fin de determinar si las acciones ejecutadas abordan las causas de los problemas señalados en el informe de auditoría.

El estado de una acción de mejora, según su grado de implementación, puede ser:

- Cumplió: cuando se ha ejecutado la acción prevista y se han aprobado todos los medios de verificación, remitidos dentro del plazo.

- Cumplió parcialmente: cuando se ha ejecutado la acción prevista pero solo se han remitido y aprobado algunos medios de verificación dentro del plazo.
- No cumplió: cuando no se ha iniciado la acción prevista y está fuera del plazo.
- En plazo: cuando todavía no se ha ejecutado la acción de mejora y se encuentra dentro del plazo.
- En evaluación: cuando se han remitido los medios de verificación dentro del plazo previsto y se encuentran en evaluación por la persona o auditor encargado.

3.4.Elaborar el reporte de cierre del plan de acción

Concluido el plazo de la implementación del plan de acción, se emite un reporte de cierre, en el cual se identifica si las acciones de mejora ejecutadas, en el marco del plan de acción, tuvieron beneficio o efecto positivo (cuantificable, de ser posible) en la producción y entrega del bien o servicio examinado. Para esto, se solicita información actualizada al gestor, incluyendo mayor detalle de las acciones de mejora ejecutadas, mediciones de los indicadores de desempeño, los gastos incurridos, etc. Dicho reporte se elabora al final del plazo total de implementación del plan de acción, que en ningún caso excede los tres (03) años.

3.5.Cierre del proceso de seguimiento a la implementación de las recomendaciones

Una vez emitido el reporte de cierre, se organiza y registra la documentación relacionada: el plan de acción elaborado por el gestor, los medios de verificación remitidos por vía física o digital, los informes complementarios y toda la evidencia usada en la elaboración del reporte.

El cierre se registra en el sistema informático establecido por La Contraloría. La documentación relacionada se remite a la unidad orgánica competente para su archivo, conservación y custodia.

VI. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El control de calidad se refiere a la revisión de los procesos y productos de la auditoría de desempeño, durante el servicio de Auditoría de Desempeño y sus procesos vinculados, para determinar su grado de cumplimiento con los estándares definidos en este manual y normativa complementaria.

El control de calidad se apoya en el uso de fichas de verificación de los contenidos de los principales productos: la carpeta de servicio (del planeamiento), el plan de auditoría y el informe de auditoría (del servicio de auditoría de desempeño) y el plan de acción (para el seguimiento a la implementación de las recomendaciones).

El control de calidad es responsabilidad de la comisión auditora y de la unidad orgánica a cargo de la auditoría de desempeño.

Se debe verificar:

- En la matriz de planificación: el diseño metodológico de la auditoría y la vinculación entre las preguntas de auditoría, las herramientas de recojo de datos y métodos de análisis, entre otros.
- En la matriz de resultados: si los resultados se sustentan en evidencia suficiente y apropiada; si responden las preguntas de auditoría; y si las recomendaciones inciden sobre las causas de los problemas de desempeño identificados.
- En la matriz de evaluación de comentarios de los gestores: si se explican las razones por las cuales los comentarios fueron o no considerados en el informe de auditoría, si fortalecieron o llevaron a cambiar la interpretación de la comisión sobre los problemas de desempeño y sus causas.

Además, se pueden organizar paneles o mesas de expertos como herramienta de control de calidad; es decir, para evidenciar la opinión experta con respecto al diseño metodológico de la auditoría, la elaboración de los resultados y las propuestas de mejora del desempeño.

Se documentan y registran los resultados del control de calidad, a fin de identificar oportunidades de mejora, reforzar las orientaciones y de ser el caso, actualizar las herramientas de control de calidad.

No obstante, el control no debe ser tan detallado. Solo aplican los procedimientos de control de calidad que sean relevantes y fáciles de gestionar.

Además, la calidad se construye en el proceso de la auditoría, no solo en la elaboración de los productos. Entonces, se debe buscar un balance adecuado entre el control requerido y el juicio profesional que pueden ejercer los auditores.

De otro lado, se puede promover la evaluación externa de la calidad de la auditoría, mediante una revisión académica independiente o la retroalimentación de los gestores (p. ej. mediante encuestas de satisfacción al cierre de la auditoría). Asimismo, la implementación oportuna de las recomendaciones (según el plan de acción) puede ser una medida de la valoración de la auditoría por parte de los gestores.

La Contraloría gestiona el proceso del aseguramiento de la calidad, a través de la aplicación de un conjunto de políticas, disposiciones y recursos técnicos orientados a verificar que la auditoría ha sido sujeta a control de calidad en cada una de sus etapas y cumple con los requisitos establecidos; impulsando la mejora continua del proceso operativo de la auditoría, a fin de proporcionar confianza sobre su resultado.

El aseguramiento de la calidad es realizado en forma selectiva, de acuerdo a las disposiciones emitidas por la Contraloría, cuyo resultado tiene carácter vinculante; su ejecución corresponde a personas o unidades orgánicas distintas a la que realizan la auditoría.

2.2.4. Promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos

2.2.4.1. Orientaciones para la promover la formalización de servicios turísticos

Pilares

- **Gobernanza:** la dinámica de la actividad turística sustenta la necesidad de que los actores públicos y privados, que intervienen en la cadena de valor del turismo, logren consensos y sinergias mediante mecanismos transparentes de coordinación, colaboración y/o cooperación, y que se organicen para definir objetivos de interés colectivo que aseguren beneficios al conjunto de la sociedad a corto, mediano y largo plazo, reconociendo las interdependencias y responsabilidades compartidas entre sí. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)
- **Descentralización:** la implementación de las líneas de acción que propone la presente guía también es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales y gobiernos locales para el beneficio directo de la población. Los gobiernos regionales en materia de turismo cumplen las funciones que prescribe la Ley N.º 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, y las que adicionalmente delegue el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Los gobiernos locales, en materia de turismo, cumplen las funciones establecidas en la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)
- **Articulación intergubernamental e intersectorial:** las entidades públicas procuran articular la planificación y ejecución de sus acciones, tanto a nivel de los sectores como entre los niveles de gobierno. Para ello, fomentan la comunicación y la coordinación continua, complementando sus recursos, capacidades y objetivos, o cooperando entre sí de otras formas posibles. Asimismo, en atención al criterio de colaboración², las entidades

públicas deben prestar en el ámbito propio la cooperación y asistencia activa que otras entidades puedan necesitar para el cumplimiento de sus propias funciones. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

- **Seguimiento y evaluación:** es necesario saber si se cumplen los objetivos que propone la presente guía. El seguimiento permite validar la lógica de las actividades implementadas en momentos determinados, así como realizar ajustes según las necesidades que se puedan identificar durante la ejecución de acciones; la evaluación es una herramienta de gestión fundamental para brindar una valoración de aquello que funcionó y lo que no funcionó y los motivos por los cuales se tuvieron esos escenarios. Una planificación ordenada es fundamental para llevar a cabo un seguimiento y evaluación de manera sistemática. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

2.2.4.2. Componente de formalización

El sector informal está constituido por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Por lo tanto, pertenecer al sector informal supone estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, pero también implica no contar con la protección y los servicios que el Estado puede ofrecer.

En atención al marco regulatorio nacional, podemos inferir que el proceso de formalización de los prestadores de servicios turísticos puede ser enfocado desde dos momentos definidos:

- Cumplimiento de los requisitos para iniciar operaciones: tramitar la constitución legal de la empresa (en caso de persona jurídica) a cargo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC) a cargo de la SUNAT, Licencia Municipal de Funcionamiento; y cumplimiento de licencias

y autorizaciones de carácter sectorial (salud, turismo, trabajo, entre otros). (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

- Mantenimiento de los prestadores de servicios turísticos en la formalidad, que implica el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las autorizaciones y licencias, así como el cumplimiento de obligaciones derivadas de la regulación tributaria, municipal, sectoriales, entre otros. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

En el sector turismo, este último momento es de crucial importancia y se explica en la medida que los prestadores de servicios turísticos mantienen en el tiempo los requisitos acreditados para el inicio de operaciones (aspectos de infraestructura, equipamiento y servicio, según corresponda) y cumplen con las obligaciones determinadas en el marco normativo del sector turismo y las normas que resultan aplicables para el desarrollo de su actividad económica, tales como las normas de carácter tributario, laboral, ambiental, de protección del consumidor, entre otras. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

Figura 14**Etapas de la Formalización**

Tabla N.° 1
Etapas de la formalización

	MOMENTO I (ingreso a la formalidad)	MOMENTO II (mantenimiento en la formalidad)
SUNARP	Constitución de la empresa	
SUNAT	Registro único de contribuyentes – RUC	Obligaciones tributarias - SUNAT
GOB. LOCAL	Licencia de edificación, licencia de funcionamiento	Obligaciones tributarias municipales
GOB. REGIONAL (TURISMO, SALUD, PRODUCE, MTC, MTPE, MINAM, otros)	Turismo: Declaración jurada o certificado de calificación	Obligaciones sectoriales: mantener las condiciones para la prestación del servicio.
MTPE	Registro de información laboral (planilla electrónica).	Obligaciones laborales
INDECOPI, DIGESA, otras entidades.		Cumplimiento del marco normativo aplicable

Fuente: Plan para la formalización del sector turismo, aprobado mediante R.M. N.° 233-2019-MINCETUR.

En este contexto, la articulación de las intervenciones intersectoriales, así como el intercambio y vinculación de información entre entidades del sector público y privado resulta de especial relevancia, no solo para detectar el incumplimiento del marco normativo, sino también para incrementar los beneficios derivados de la formalización, como son la articulación de los servicios públicos orientados a mejorar la competitividad, la calidad en la prestación de los servicios, el acceso y fortalecimiento de las cadenas productivas o la alineación de iniciativas que incentiven y fortalezcan a las unidades de negocio formales con miras a impulsar su crecimiento y consolidación en el mercado. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

Respecto al nivel de informalidad en la prestación de servicios turísticos, no se cuenta con Notas de información que determinen de manera precisa el número total de unidades de negocio que prestan servicios turísticos a fin de contrastarlas con aquellas que han cumplido con registrarse

en el sector mediante una declaración jurada o han obtenido una calificación, resultando complejo su estimación. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

Por ello, en el año 2018 se realizó un estudio denominado “Informalidad de los Servicios Turísticos (agencias de viajes y turismo y alojamiento) en las ciudades de Cusco y Arequipa”, definiéndose indicadores respecto a la informalidad tributaria (RUC), informalidad administrativa (licencia municipal de funcionamiento) e informalidad en el sector turismo (inscripción ante DIRCETUR/GERCETUR).

El estudio cuantitativo se desarrolló en las ciudades de Cusco y Arequipa en el primer trimestre de 2018, levantándose un registro de agencias de viaje y turismo y establecimientos de hospedaje; empleando un cuestionario estructurado, obteniéndose los siguientes resultados:

Figura 15***Resultados de informalidad en las ciudades de Arequipa y Cusco***

Tabla N.º 2 Resultados del estudio de informalidad en las ciudades de Arequipa y Cusco			
Ciudad de Arequipa			
	No cuenta con RUC	No cuenta con Licencia de Funcionamiento	No se registró en el sector turismo ⁴
Agencias de viajes y turismo	19.6%	44.1%	68.6%
Establecimientos de hospedaje	20.6%	38.2%	80.4%
Ciudad de Cusco			
Agencias de viajes y turismo	31.6%	44.7%	54.3%
Establecimientos de hospedaje	17.3%	37.8%	57.0%

Fuente: Plan para la formalización del sector turismo, aprobado mediante R.M. N.º 233-2019-MINCETUR.

Considerando estos datos, se evidencia un alto nivel de informalidad respecto al incumplimiento de las obligaciones de contar con el Registro Único de Contribuyentes – RUC y la Licencia Municipal de Funcionamiento, asimismo, de las obligaciones contenidas en los reglamentos del sector turismo respecto a presentar ante el Órgano Competente (DIRCETUR/GERCETUR) una declaración jurada que dé cuenta del cumplimiento de las formalidades que se exigen para iniciar operaciones y el cumplimiento de requisitos mínimos de infraestructura, equipamiento y servicios, según corresponda. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

Finalmente, en el mediano plazo es esperable que la informalidad se vea acrecentada tanto por la pérdida de empleos formales que pasarán a la informalidad como por la necesidad de los grupos familiares de generar ingresos en un contexto de alto desempleo y en la que se estima una lenta recuperación post pandemia. Asimismo, se estima que los ingresos de los trabajadores informales de la región experimentarán los mayores descensos a nivel global y con ello se

observarán tendencias crecientes en la pobreza y en la pobreza extrema. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

En este sentido, es necesario abordar la formalización de una forma integral, con intervenciones dirigidas hacia las personas naturales y jurídicas que se mantienen al margen de la formalidad por incumplir con los requisitos y procedimientos mínimos y obligatorios para el inicio de operaciones (primer momento de la formalidad); los prestadores de servicios turísticos formales que no cumplen con las normas que les permiten mantenerse en la formalidad (segundo momento de la formalidad); las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, el sector privado y los visitantes. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

2.2.4.3. Líneas de acción

✓ Línea de acción I: Capacidad operativa y de gestión

Implica que las entidades públicas con competencia en materia de turismo y funciones vinculadas hagan uso de la infraestructura, conocimientos y mecanismos técnicos y legales disponibles para ejecutar y gestionar actividades que conlleven a la formalización de servicios turísticos. (Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025, 2025)

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

- i. Planificar e implementar las acciones de fiscalización conforme a lo señalado en el TUO de la Ley N.º 27444.
- ii. Planificar e implementar las acciones previstas en la presente guía en el marco de sus competencias y funciones, con injerencia en su circunscripción administrativa.
- iii. Promover mecanismos para optimizar las acciones de fiscalización, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), focalización territorial, mejora de procesos internos, entre otros.

iv. Aplicar los instrumentos brindados por el Mincetur para mejorar la implementación de las acciones de fiscalización y para el monitoreo de su desempeño y resultados.

v. Identificar y promover las mejoras aplicables al marco normativo (vacíos legales, pluralidad normativa y otros) que obstaculicen la aplicación de las normas sectoriales.

vi. Identificar y promover las mejoras aplicables a las medidas de bioseguridad aprobados por el ente rector del Sector Salud.

vii. Aplicar los instrumentos técnicos y normativos elaborados por el Mincetur para optimizar la aplicación del marco normativo sectorial. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

✓ **Línea de acción II: Coordinación**

Implica desarrollar estrategias que fomenten espacios y mecanismos para la colaboración institucional entre el sector público y/o privado. Estas estrategias deben buscar articular esfuerzos para enfrentar retos comunes y específicos en favor de la formalización de servicios turísticos. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

i. Promover la suscripción de convenios de colaboración entre entidades públicas y/o privadas, a fin de facilitar mecanismos para prestar, en el ámbito propio, la cooperación y asistencia activa que otras entidades puedan necesitar para promover la formalización de servicios turísticos.

ii. Constituir y/o fortalecer espacios de coordinación intersectorial e intergubernamental a nivel nacional y subnacional para coordinar acciones y generar iniciativas orientadas a promover la formalización de servicios turísticos.

iii. Desarrollar acciones conjuntas orientadas a articular los servicios sectoriales y gremiales para promover la formalización del sector turismo.

iv. Establecer mecanismos para el intercambio de información (registros, bases de datos, etc.) para la identificación de los prestadores informales.

v. Coordinar y desarrollar acciones de fiscalización conjuntas con la participación de los actores del sector público y privado vinculados a la actividad turística.

vi. Articular acciones con otras entidades públicas y privadas para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades para la formalización. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

✓ **Línea de acción III: Fortalecimiento de capacidades**

Implica fortalecer las capacidades de los funcionarios y servidores civiles del gobierno nacional, de los gobiernos regionales y gobiernos locales en el cumplimiento integral de sus funciones vinculadas a la formalización de servicios turísticos. Asimismo, supone capacitar al empresario, actual y potencial, en los aspectos antes referidos. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

i. Fortalecer los conocimientos de los funcionarios y servidores del gobierno nacional, de los gobiernos regionales y locales para gestionar la implementación de la normativa sectorial (turismo y artesanal).

ii. Capacitar a los empresarios, actuales y potenciales, en el cumplimiento de condiciones y procedimientos vinculados a la formalización en el sector turismo. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

✓ **Línea de acción IV: Gestión del conocimiento**

Implica elaborar, obtener, organizar y compartir el conocimiento entre todos los actores involucrados en la formalización de servicios turísticos, sean estos públicos o privados. Se trata

por lo tanto de todas aquellas actividades orientadas a potenciar el conocimiento de funcionarios y servidores públicos, así como de los empresarios actuales o potenciales, con la finalidad de mejorar el enfoque de las gestiones actuales y generar nuevo conocimiento para optimizarlas e incrementar su valor público. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

i. Optimizar los procesos de registro e información de los prestadores de servicios turísticos, conforme a las herramientas brindadas por el Mincetur.

ii. Desarrollar estudios e investigaciones que orienten la formulación de políticas y estrategias en materia de formalización de servicios turísticos, en alianza con entidades del sector público y privado, así como organismos internacionales.

iii. Promover la suscripción de convenios de colaboración entre la academia y entidades públicas para la realización conjunta de actividades orientadas a la formulación de políticas y estrategias en materia de formalización de servicios turísticos, tales como proyectos de investigación, desarrollo e innovación, formación y capacitación de personal, divulgación de conocimientos, asesoramiento técnico, entre otros.

iv. Fomentar la participación de la academia en la producción y difusión de nuevos conocimientos que permitan optimizar las acciones para promover la formalización de servicios turísticos.

v. Promover y/o fortalecer la conformación de redes para construir nuevo conocimiento sobre la formalización de servicios turísticos; así como intercambiar experiencias de las mejores prácticas sobre dicha materia. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

✓ **Línea de acción V: Sensibilización, difusión y promoción**

Implica sensibilizar, mediante la difusión y promoción, a todos los actores involucrados del sector turismo, acerca de la importancia y beneficios del consumo de servicios turísticos formales.

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

- i. Difundir el marco normativo del sector turismo con otros actores públicos vinculados a su aplicación, así como los beneficios derivados por su cumplimiento.
- ii. Desarrollar campañas de comunicación para promover, a través de los valores de la cultura turística, el consumo de servicios turísticos formales.
- iii. Implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios, guías, manuales y otros instrumentos brindados por el Mincetur, con la finalidad de facilitar información de utilidad para promover el consumo de servicios turísticos formales.
- iv. Desarrollar acciones para contribuir con el posicionamiento de los prestadores de servicios turísticos formales. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

2.2.4.4. Público Objetivo

Para alcanzar el objetivo general y los objetivos específicos, se propone intervenir en cuatro grupos de públicos:

- ✓ **Prestadores informales:** aquellos que no cumplen con las normas legales vigentes para el inicio de sus actividades económicas.
- ✓ **Prestadores de servicios turísticos formales:** aquellos que cumplen con las normas legales para el inicio de operaciones, pero que presentan incumplimientos normativos de índole tributario, laboral, municipal y otros.
- ✓ **Entidades públicas y privadas:** entidades públicas responsables de expedir autorizaciones y certificaciones, además de supervisar el cumplimiento de las normas

legales vigentes a nivel nacional, regional o local, y velar por el orden interno; así como entidades privadas vinculadas al sector.

- ✓ **Visitante:** las personas naturales domiciliadas y no domiciliadas que consumen los servicios turísticos. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

2.2.4.5. Identificación de actores públicos involucrados

La Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico, o la que haga sus veces, es la encargada de difundir, monitorear y reportar la implementación de la presente guía. Los órganos de línea del Viceministerio de Turismo se encargan de coordinar e implementar las líneas de acción previstas de ámbito nacional y en el marco de sus competencias y funciones establecidas en el Reglamento de organización y funciones del Mincetur, para lo cual cuentan con el soporte de la Alta Dirección, de los órganos de asesoramiento, de los organismos públicos adscritos y comisiones del Mincetur. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

Los gobiernos regionales en materia de turismo cumplen las funciones que prescribe la Ley N.º 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, y las que adicionalmente delegue el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Los gobiernos locales, en materia de turismo, cumplen las funciones establecidas en la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Asimismo, se presentan, de manera enunciativa y no excluyente, las principales entidades públicas con las cuales coordinar la implementación de las líneas de acción propuestas:

- ✓ **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo:** promueve, orienta y regula la actividad turística, con el fin de impulsar su desarrollo sostenible, incluyendo la promoción, orientación y regulación de la artesanía. Tiene entre sus funciones dirigir, coordinar, elaborar y ejecutar los planes y programas nacionales sectoriales de desarrollo en materia

de comercio exterior, integración, promoción de exportaciones, turismo y artesanía. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

- ✓ **Ministerio de la Producción:** es el ente rector, entre otras, en materia de micro, pequeña, mediana y gran empresa. También es responsable de identificar las tendencias en materia de innovación, aplicación de tecnologías para el sector productivo y fortalecimiento del emprendimiento y la gestión empresarial a través de la digitalización y formalización, con un enfoque de inclusión productiva, de descentralización y de sostenibilidad ambiental. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)
- ✓ **Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo:** es el organismo rector de los sectores Trabajo y Promoción del Empleo. Tiene la función, entre otras, de proponer, supervisar, coordinar y evaluar las políticas públicas en materia de promoción de la formalización laboral, inspección del trabajo y capacitación y difusión laboral; así como participar en la ejecución de las políticas en materia de capacitación y difusión laboral y promoción de la formalización laboral. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)
- ✓ **Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral:** la Sunafil es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, responsable de promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral y el de seguridad y salud en el trabajo, así como brindar asesoría técnica, realizar investigaciones y proponer la emisión de normas sobre dichas materias. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)
- ✓ **Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria:** la SUNAT tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios, proporcionando los recursos requeridos para la

solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica. También se encarga de conducir la ejecución de los operativos masivos y acciones de control e inspección relacionadas al cumplimiento de obligaciones tributarias y otras obligaciones, incluyendo las acciones de carácter preventivo, tales como la inscripción y actualización de datos en el RUC, verificación de la emisión y/o entrega de comprobantes de pago, control de ingresos, inspecciones laborales, control de actividades económicas, así como la detección de infracciones como consecuencia de dichos operativos y acciones. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

- ✓ **Consejo Nacional de la Competitividad y Formalización:** el CNCF es una comisión de coordinación adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas que busca mejorar la capacidad del Perú para competir en el mercado internacional, por eso une los esfuerzos, tanto del sector público como del privado y de la academia, con el fin de priorizar acciones y promover reformas de impacto en competitividad.
- ✓ **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual:** el Indecopi es un organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros. Tiene la función, entre otras, de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)

2.2.5. La Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco (GERCETUR)

a) Definición

La Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco (GERCETUR), es un órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de proponer y ejecutar la política organizacional, responsable de proponer y ejecutar la política regional de la actividad turística, en el marco de la política nacional de turismo; así como calificar y supervisar a los prestadores de servicios turísticos, de conformidad con las normas y reglamentos expedidos por el ministerio de comercio exterior y turismo, así como ejecutar la política regional de turismo sostenible en materia ambiental, dependiente de la dirección de servicio. (GERCETUR, 2019)

b) Funciones

La GERCETUR cumplen las siguientes funciones:

- ✓ Formular, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia de desarrollo de comercio exterior, turismo y artesanía de la región, en concordancia con la política del Gobierno Regional y los planes sectoriales. (GERCETUR, 2019)
- ✓ Formular concertadamente y ejecutar el programa de desarrollo turístico y de la actividad artesanal, así como de la oferta exportable y de promoción de las exportaciones regionales;
- ✓ Promover el desarrollo de la actividad turística y artesanal, mediante el aprovechamiento de las potencialidades regionales, así como el desarrollo de una cultura exportadora en la Región.
- ✓ Organizar y conducir las actividades de promoción y difusión de comercio exterior, turismo y artesanía de la región en coordinación con las organizaciones y los gobiernos locales. (GERCETUR, 2019)

- ✓ Fomentar la organización y formalización de las actividades de comercio exterior, turismo y artesanía de la región.
- ✓ Coordinar con los Gobiernos Locales las acciones en materia de turismo y artesanía de alcance regional.
- ✓ Desarrollar circuitos turísticos que puedan convertirse en ejes del desarrollo regional.
- ✓ Aplicar las sanciones administrativas que correspondan en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente del Sector.
- ✓ Aprobar directivas relacionadas con la actividad turística, así como criterios técnicos que aseguren el cumplimiento de los objetivos y metas que deriven de los lineamientos de la política nacional de turismo.
- ✓ Proponer la declaración de zonas de desarrollo turístico prioritario de alcance regional.
(GERCETUR, 2019)
- ✓ Declarar eventos de interés turístico regional.
- ✓ Calificar a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- ✓ Llevar y mantener actualizados los directorios de prestadores de servicios turísticos, calendarios de eventos y el inventario de recursos turísticos, en el ámbito regional.
- ✓ Identificar posibilidades de inversión y zonas de interés turístico en la región, así como promover la participación de los inversionistas interesados en proyectos turísticos.
(GERCETUR, 2019)
- ✓ Verificar el cumplimiento de las normas de medio ambiente y preservación de los recursos naturales de la región, relacionadas con la actividad turística.

- ✓ Supervisar la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región. (GERCETUR, 2019)
- ✓ Producir y difundir las estadísticas derivadas de las actividades de competencia.
- ✓ Asegurar la calidad de sus estadísticas e informar al organismo de nivel regional competente, las empresas omisas para la aplicación de acciones y sanciones correspondientes.
- ✓ Promover la formación y capacitación del personal que participa en las actividades de comercio exterior, turismo y artesanía. Las demás funciones que le sean asignadas. (GERCETUR, 2019)
- ✓ Disponer facilidades y medidas de seguridad a los turistas, así como ejecutar campañas regionales de protección al turista y difusión de conciencia turística, en coordinación con otros organismos públicos y privados.

Para el cumplimiento de todas sus actividades, cuenta con cuatro subgerencias:

- Subgerencia de Facilitación de la Calidad
- Subgerencia de Gobernanza
- Subgerencia de Articulación Comercial
- Subgerencia de Desarrollo de Producto

2.3 MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES)

En el presente trabajo son dos los grandes conceptos: Auditoría de Cumplimiento y Ejecución de obras por la modalidad de Contrata que, por supuesto nos conducen a tomar en consideración.

A) AUDITORÍA

Es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad, practicado con posterioridad a su ejecución y para su evaluación, revisión, análisis y examen periódico que se efectúa a los libros de contabilidad, sistemas y mecanismos administrativos, así como a los métodos de control interno de una organización administrativa, con el objeto de determinar opiniones con respecto a su funcionamiento. (Francisco, 2014)

B) AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

La auditoría de desempeño es un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan las entidades públicas, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano¹. En ese sentido, busca contribuir con la mejora continua de la gestión pública, considerando su impacto positivo en el bienestar del ciudadano; asimismo, fomenta la implementación de una gestión por resultados, la transparencia de la gestión pública y la rendición de cuentas. (Francisco, 2014)

C) PROCESO DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

El proceso de auditoría de desempeño se inicia con la acreditación e instalación de la comisión auditora en la entidad sujeta a control, tomando como base principalmente la carpeta de servicio, culminando este proceso con la aprobación y remisión del informe de auditoría a las instancias competentes. (Francisco, 2014)

D) ECONOMÍA.

La economía mide el costo de los recursos aplicados para lograr los objetivos de un programa o política pública contra los resultados obtenidos; implica racionalidad, elegir, entre varias opciones, la que conduzca al máximo cumplimiento de los objetivos con el menor gasto posible. La principal interrogante es saber si – dentro del contexto político y social específico - los

recursos han sido aplicados y utilizados de un modo racional y eficiente para lograr los fines previstos. (Peña, 2014)

Consiste en evaluar la adecuada adquisición y asignación de recursos humanos, físicos, técnicos y naturales, efectuada por un gestor en los diferentes procesos, en procura de maximizar sus resultados.

Esto implica que dichos recursos sean aplicados en cantidad y calidad dependiendo de la necesidad específica que se tenga de cada uno de ellos.

Se plantean cuestiones de economía cuando en una entidad o actividad es posible reducir los costes de los recursos para un determinado nivel de resultados. (Peña, 2014)

Entre los riesgos que se pueden presentar tenemos:

- ✓ Derroche, es decir, utilización de recursos innecesarios para la consecución de los resultados deseados.
- ✓ Pagos excesivos, es decir, obtención de recursos que se utilizan pero que podrían obtenerse a un coste menor.
- ✓ Gastos superfluos, es decir, adquisición de recursos de calidad superior para el logro de los resultados deseados.

La auditoría de desempeño debe determinar entre otras cosas relacionadas a la economía, lo siguiente:

- ✓ La entidad adquiere, con un coste mínimo, recursos de tipo, calidad y cantidad adecuados.
- ✓ La entidad gestiona sus recursos con objeto de reducir al mínimo el coste global.
- ✓ La intervención podría haber sido ejecutada de manera menos costosa. (Peña, 2014)

E) EFICIENCIA.

Evalúa la relación existente entre los recursos e insumos utilizados frente a los resultados obtenidos, es la proporción entre la utilización de insumos, (recursos, costos, tiempo) y la forma en la que se relacionan los fines con los medios. A mayor eficiencia más racionalidad y optimización. La eficiencia mide (con indicadores de gestión) y califica el recorrido entre medios y fines.

Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.

Riesgos generales de la eficiencia son:

- ✓ Fugas, es decir, que los recursos utilizados no produzcan los resultados deseados.
- ✓ Coeficientes de recursos/producción insatisfactorios (por ejemplo, bajos coeficientes de eficiencia de la lentitud en la ejecución de la intervención.
- ✓ Ausencia de identificación y control de factores externos, como, por ejemplo, los costes impuestos a individuos o entidades ajenos a la intervención o a la organización.

Mediante la auditoría se determinará si:

- ✓ Las realizaciones o los resultados se han producido de manera rentable;
- ✓ Existen obstáculos salvables o solapamientos innecesarios. (Peña, 2014)

F) EFICACIA

Es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

Es el grado en que una actividad o programa logra sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas

En el Manual de Auditoría de Gestión 2015 emitido en la Unión Europea se señala que los riesgos generales relacionados a la eficacia son los siguientes:

- ✓ Deficiencias en la concepción de las políticas, como, por ejemplo, inadecuada evaluación de las necesidades, falta de claridad o de coherencia de los objetivos, inadecuación de los medios de intervención o imposibilidad práctica de aplicación.
- ✓ Deficiencias en la gestión, como, por ejemplo, incumplimiento de objetivos o gestión en la que no se priorice la consecución de objetivos.

Por lo tanto, una auditoría de la eficacia trata de determinar en qué medida se han logrado los diferentes tipos de objetivos:

- ✓ Se evalúa en qué medida se han obtenido las realizaciones previstas y normalmente se examinan las operaciones internas de los organismos encargados de ejecutar la intervención.
- ✓ Objetivos inmediatos: se evalúa si la intervención obtuvo resultados claros y positivos para los beneficiarios directos al término de su participación y normalmente se examinan la información de seguimiento facilitada por los organismos de ejecución y la obtención de información de los beneficiarios directos.
- ✓ Objetivos intermedios y globales: el examen trasciende las fronteras de la entidad controlada con objeto de medir el impacto de la intervención pública: para ello, la fiscalización debe tener en cuenta factores exógenos y proporcionar pruebas de que el impacto observado obedece realmente a la propia intervención y no es consecuencia de dichos factores exógenos.

La fiscalización de la eficacia se concentrará, pues, en las realizaciones, los resultados o el impacto:

- ✓ La evaluación del impacto de una intervención, es decir, determinar la medida en que se han logrado sus objetivos globales o incluso intermedios, puede entrañar una considerable dificultad. Esta radica en que los objetivos se expresan en términos tan generales que no pueden asociarse a indicadores mensurables, con la consiguiente dificultad para comprobar hasta qué punto se han cumplido. Asimismo, cuando los objetivos están identificados con mayor claridad, la obtención y el análisis de las pruebas de auditoría necesarias exigiría recursos de auditoría desproporcionados si esta información no pudiera obtenerse fácilmente en la entidad controlada. Además, es difícil evaluar si el impacto observado obedece realmente al efecto de la intervención y no a factores exógenos. En estos casos, el enfoque de la fiscalización deberá considerar ante todo si se dispone de datos de las evaluaciones pertinentes y fiables, y que puedan utilizarse como pruebas de auditoría.
- ✓ Con frecuencia, un objetivo de la fiscalización más factible es evaluar las realizaciones o los resultados de una intervención, esto es, la medida en que se han logrado los objetivos operativos o inmediatos. Siempre que los objetivos sean específicos, medibles, realistas, pertinentes y delimitados en el tiempo, con arreglo al enfoque basado en los resultados y en la gestión de riesgos de la Comisión, y que se controle su consecución mediante indicadores de rendimiento, es posible obtener una base de referencia clara y apropiada para evaluar la eficacia. (Arcila, 2014)

G) TRANSPARENCIA.

Es la obligación de los órganos del Estado de poner a disposición de todos sus gobernados la información que muestre la estructura y el funcionamiento de cada órgano gubernamental a partir de su actuación, en el ejercicio de sus atribuciones. Tiene por objeto producir un ambiente de confianza, seguridad y veracidad entre el gobierno y la sociedad, de tal manera que los

ciudadanos estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por el sector público, en un marco de abierta participación social y escrutinio de carácter público.

La transparencia busca también formar a una ciudadanía responsable y participativa, que conozca y ejerza sus derechos y obligaciones, y colabore activamente en el fomento a la integridad y combate a la corrupción. (Peña, 2014)

H) INFORME

Según la ISSAI 300 “Principios fundamentales de la auditoría de desempeño”, un informe debe incluir toda la información necesaria para abordar el objetivo y las preguntas de auditoría, siendo lo suficientemente detallado para proporcionar una comprensión de la materia en cuestión y los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones.

En la auditoría de desempeño, los auditores informan sobre sus hallazgos sobre la economía y eficiencia con la que los recursos son adquiridos y usados, y la eficacia con la que los objetivos se cumplen.

El informe debe incluir información acerca del objeto de la auditoría, preguntas de auditoría y sus respuestas, tema, criterios, metodología, Notas de información, algunas limitaciones de los datos utilizados, y los hallazgos de auditoría.

El informe debe responder claramente las preguntas de auditoría o explicar por qué ésta no fue posible.

El informe debe ser tan claro y conciso como lo permita la materia en cuestión, y contener un lenguaje sin ambigüedades, debe ser constructivo y contribuir a un mejor conocimiento y destacar cualquier mejora necesaria. (GUID 3029, INTOSAI, 2016)

I) RECOMENDACIONES.

Las recomendaciones que presenta el auditor, luego de terminar e examinar el conjunto de operaciones y actividades de la entidad o empresa, las considera como sugerencias positivas que tienen por finalidad la solución de los problemas para ayudar a la eficiencia de la administración.

Las recomendaciones estarán orientadas a la mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad o empresa auditada.

J) CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

La responsabilidad del control de calidad de la auditoría corresponde a la comisión auditora y a las unidades orgánicas de la Contraloría u OCI a cargo de la auditoría, como parte inherente a su gestión y de acuerdo con sus funciones y atribuciones en la conducción, ejecución y evaluación de la auditoría. La responsabilidad del aseguramiento de la calidad corresponde a personas o unidades orgánicas distintas a las que ejecutan los servicios de control y relacionados, y es efectuado de manera selectiva. (Francisco, 2014)

Se debe efectuar el control y aseguramiento de calidad al proceso y al producto resultante de la auditoría, de acuerdo con lo establecido en las Normas Generales de Control Gubernamental y normativa aplicable. (Francisco, 2014)

K) TURISMO

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, ya sea por negocios o con fines de ocio, pero nunca relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado. (Resolución Ministerial N° 063-2025-MINCETUR, 2025)

L) ACTIVIDAD TURÍSTICA

Es el acto que realiza el visitante para que se materialice el turismo. Son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios turísticos. (Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, 2011)

M) MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Promueve, orienta y regula la actividad turística, con el fin de impulsar su desarrollo sostenible, incluyendo la promoción, orientación y regulación de la artesanía. Tiene entre sus funciones dirigir, coordinar, elaborar y ejecutar los planes y programas nacionales sectoriales de desarrollo en materia de comercio exterior, integración, promoción de exportaciones, turismo y artesanía. (Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, 2011)

N) LA GERENCIA REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA CUSCO (GERCETUR)

Es un órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de proponer y ejecutar la política organizacional, responsable de proponer y ejecutar la política regional de la actividad turística, en el marco de la política nacional de turismo; así como calificar y supervisar a los prestadores de servicios turísticos, de conformidad con las normas y reglamentos expedidos por el ministerio de comercio exterior y turismo, así como ejecutar la política regional de turismo sostenible en materia ambiental, dependiente de la dirección de servicio. (Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, 2011)

Ñ) PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Personas naturales o jurídicas que participan de la actividad turística con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos, de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas. (Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, 2011)

Son prestadores turísticos los que realizan las actividades que se mencionan a continuación:

- a) Servicios de hospedaje.
- b) Servicios de agencias de viajes y turismo.
- c) Servicios de agencias operadoras de viajes y turismo.
- d) Servicios de transporte turístico.
- e) Servicios de guías de turismo.
- f) Servicios de organización de congresos, convenciones y eventos.
- g) Servicios de orientadores turísticos.
- h) Servicios de restaurantes.
- i) Servicios de centros de turismo termal y/o similar.
- j) Servicios de turismo de aventura, ecoturismo o similares.
- k) Servicios de juegos de casino y máquinas tragamonedas.

O) PROMOCIÓN TURÍSTICA

Es el esfuerzo organizado para presentar un destino como un lugar atractivo para visitar. Utiliza diversas estrategias de marketing y comunicación para mostrar lo mejor que un lugar tiene para ofrecer y así incrementar su popularidad entre los viajeros. (Resolución Ministerial N° 063-2025-MINCETUR, 2025)

P) SERVICIOS TURÍSTICOS

Son los servicios proporcionados a las personas que desean hacer turismo (visitantes). Pueden ser de dos tipos: privados y públicos.

(1) Servicios turísticos privados:

Son los servicios que ofrecen los prestadores y operadores de servicios turísticos a través de la planta turística.

(2) Servicios turísticos públicos:

Son los servicios ofrecidos a partir de las instalaciones turísticas y recursos turísticos en el producto, atractivo, circuito o corredor turístico con la finalidad de satisfacer las necesidades del visitante, mejorando la experiencia de la visita, ofreciéndole facilidades, calidad y seguridad.

(Resolución Ministerial N° 063-2025-MINCETUR, 2025)

A continuación, algunos ejemplos:

- Servicios de observación.
- Servicios de orientación turística.
- Servicios de información turística.
- Servicios de interpretación cultural.
- Servicios de disfrute del paisaje.
- Servicios de descanso (para recorridos largos).
- Servicios de embarque y desembarque para uso turístico.
- Servicios de acceso directo al recurso/atractivo.
- Servicios para el recorrido interno del recurso/atractivo.
- Servicios para exposición de muestras culturales.
- Servicios para exposición de flora o fauna silvestre.
- Servicios para estacionamiento de transporte turístico.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

La auditoría de Desempeño incide significativamente en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

3.1.2 Hipótesis Específicos

a) El servicio de Control Posterior incide significativamente en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

b) Las etapas de la Auditoría de Desempeño inciden significativamente en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

c) Los Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Variable Independiente

X. AUDITORIA DE DESEMPEÑO.

3.2.2. Variable Dependiente

Y. PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE (X) AUDITORIA DE DESMPEÑO	La auditoría de desempeño es un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan las entidades públicas, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano ¹ . En ese sentido, busca contribuir con la mejora continua de la gestión pública, considerando su impacto positivo en el bienestar del ciudadano; asimismo, fomenta la implementación de una gestión por resultados, la transparencia de la gestión pública y la rendición de cuentas. (Francisco, 2014)	Una auditoría es un proceso de verificación y/o validación del cumplimiento de una actividad según lo planeado y las directrices estipuladas. (Francisco, 2014)	X.1 Servicio de Control Posterior	X.1.1 Comisión de Auditoría X.1.2 Plan de Auditoría X.1.3 Acreditación de la Comisión X.1.4 Carpeta de Servicio
			X.2 Etapas de la Auditoría de Desempeño	X.2.1 Planificación de la Auditoría de desempeño X.2.2 Ejecución de la Auditoría de desempeño X.2.3 Informe de Auditoría de desempeño
			X.3 Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño	X.3.1 Eficacia X.3.2 Eficiencia X.3.3 Economía

<p>VARIABLE (Y)</p> <p>PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS</p>	<p>Es la acción de promocionar algo o a alguien. Tiene como objetivo promover y divulgar productos, servicios, bienes o ideas, para dar a conocer y persuadir al público de realizar un acto de consumo. (Direccion Nacional de Desarrollo Turistico, 2011)</p>	<p>La formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos son importantes para garantizar la calidad y seguridad de los servicios. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023)</p>	<p>Y.1 Promoción de la Formalización</p>	<p>Y.1.1 Emisión de Constancias y Certificados a los PST. Y.1.2 Estrategias de Promoción.</p>
			<p>Y.2 Supervisión a los PST</p>	<p>Y.2.1 Planificación de la Supervisión. Y.2.2 Desarrollo de la Supervisión</p>
			<p>Y.3 Prestadores de Servicios Turísticos</p>	<p>Y.3.1. Servicios de hospedaje. Y.3.2 Servicios de agencias de viaje y turismo. Y.3.3 Servicios de agencias operadoras de viajes y turismo. Y.3.4 Servicios de transporte turístico Y.3.5 Servicios de guías de turismo.</p>

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA

La GERCETUR (Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía) del Gobierno Regional de Cusco se encuentra en la Plaza Túpac Amaru 1-2, en el distrito de Wanchaq, provincia y departamento del Cusco. También cuenta con una oficina en Machu Picchu que ofrece información y orientación a turistas.

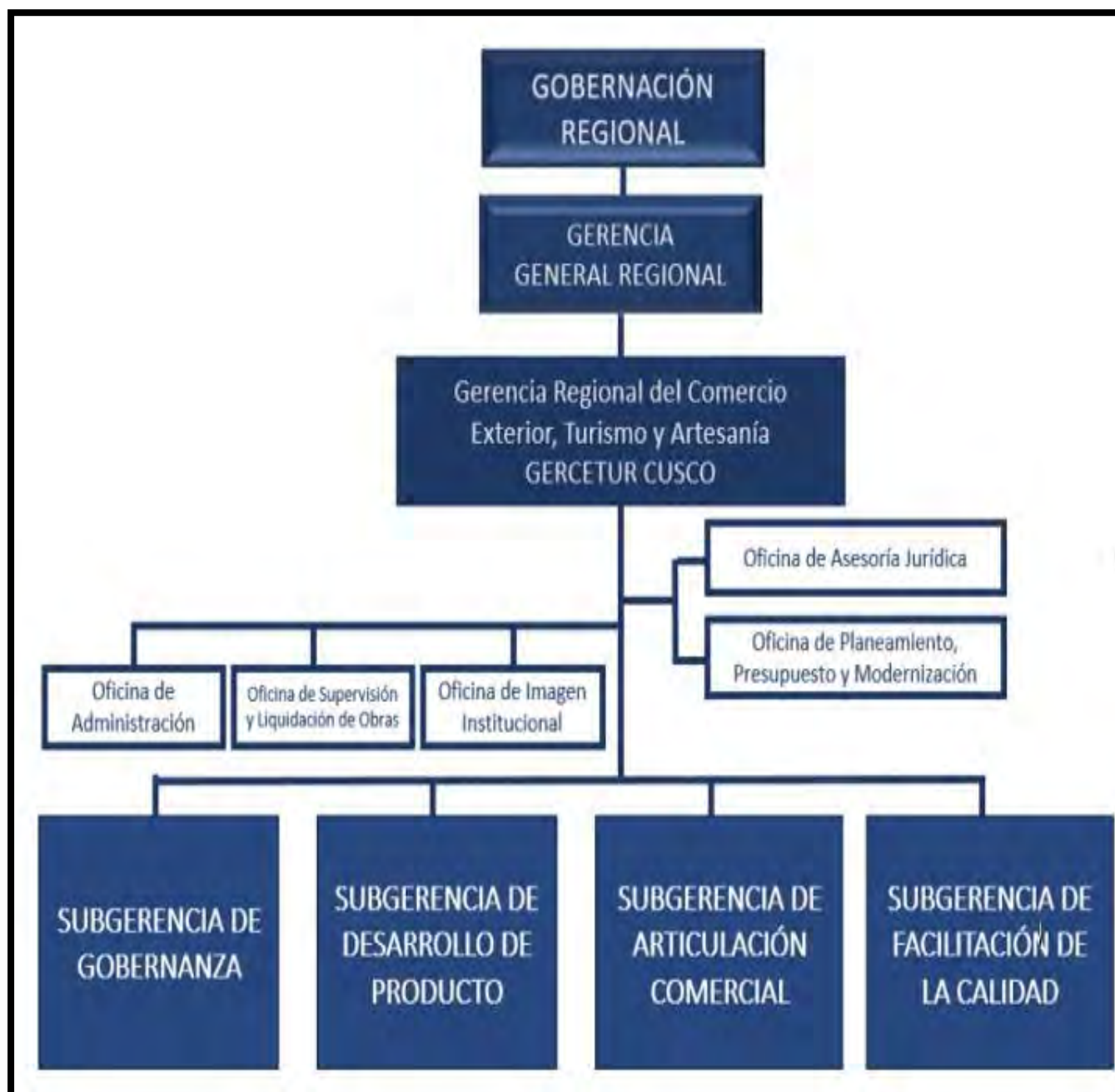
La Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco (GERCETUR), es un órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de proponer y ejecutar la política organizacional, responsable de proponer y ejecutar la política regional de la actividad turística, en el marco de la política nacional de turismo; así como calificar y supervisar a los prestadores de servicios turísticos, de conformidad con las normas y reglamentos expedidos por el ministerio de comercio exterior y turismo, así como ejecutar la política regional de turismo sostenible en materia ambiental, dependiente de la dirección de servicio.



Organigrama de la GERCETUR (Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía)

Figura 16

Organigrama



4.2. TIPO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación hemos aplicado la investigación aplicada. La investigación aplicada se explora con el fin de hacer, actuar, construir y modificar, con el objetivo de conocer la realidad económica, cultural, política y social de un área determinado, proponiendo soluciones fáciles y reales, necesarias a los problemas identificados.

El presente trabajo es de tipo aplicada ya que su objetivo es resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad, estudiando hechos y fenómenos de utilidad práctica, el problema está establecido y es conocido por el investigador. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.3 ENFOQUE DE INVESTIGACION

La siguiente investigación está bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y explicativo.

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio cada etapa precede a la siguiente y no se puede saltar pasos. El orden es riguroso; parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación está bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y explicativo.

4.4.1. Nivel descriptivo

El nivel descriptivo en la investigación, según Sampieri, busca detallar características, propiedades o comportamientos de un fenómeno o situación específica. Su objetivo principal es observar, registrar y representar lo que ocurre de manera sistemática, sin manipular las variables. (Hernandez Sampieri, 2018)

Orientada al descubrimiento de las propiedades particulares del hecho o situación problemática y también a la determinación de la frecuencia con que ocurre el hecho o situación problemática. (Dueñas, 2013) .

La investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.4.2. Nivel explicativo

El nivel explicativo, por su parte, intenta responder el porqué de los fenómenos, explorando relaciones causales y efectos. Según Sampieri, este nivel profundiza en las causas que originan un evento y las interacciones entre las variables. Va más allá de la descripción para comprender cómo y por qué ocurren los procesos, permitiendo predecir y controlar situaciones similares en el futuro. Es fundamental para desarrollar teorías y generar conocimientos aplicables. (Hernandez Sampieri, 2018)

La actualización del catastro predial está directamente vinculada a la recaudación del impuesto predial, ya que sirve de base para determinar los valores imponibles de los bienes inmuebles. Al reflejar con mayor precisión el valor real de las propiedades, se garantiza una recaudación más justa, eficiente y equitativa

4.5. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis está conformada por 30 encuestados, conformados por los funcionarios y servidores de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía GERCETUR perteneciente al Gobierno Regional del Cusco.

4.6. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, Lepkowski (2008) citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) (p.174)

La población estará conformada por servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía GERCETUR conformado por la Subgerencia de Gobernanza, Subgerencia de desarrollo de Producto, Subgerencia de Articulación Comercial y Subgerencia de Facilitación de la Calidad, pertenecientes al Gobierno Regional del Cusco, haciendo un total de 30 encuestados.

4.7. TAMAÑO DE MUESTRA

En el presente trabajo se utilizó el muestreo por conveniencia, clasificado como un método de muestreo no probabilístico. Se seleccionaron 30 servidores públicos que desempeñan sus funciones en la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía GERCETUR CUSCO, conformado por la Subgerencia de Gobernanza, Subgerencia de desarrollo de Producto, Subgerencia de Articulación Comercial y Subgerencia de Facilitación de la Calidad.

4.8. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta o del vaciado de datos que nos permitirá obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias y análisis cuantitativo del contenido de datos.

4.9.1. Encuesta

Según Sampieri, una encuesta es un método de recolección de datos que consiste en aplicar un cuestionario estructurado a una muestra de individuos seleccionados para obtener información específica sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos o características. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.9.2. Búsqueda de información bibliográfica

El objetivo de esta técnica es proporcionar información y asesoramiento a sus usuarios facilitando la localización, el acceso y la utilización de los recursos documentales existentes, facilitando la obtención de referencias bibliográficas sobre cualquier tema de interés. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.10. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Los instrumentos que se utilizaran son

4.10.1. Cuestionario

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas, respecto a una o más variables a medir, que se formulan por escrito a los sujetos, con el propósito de obtener información sobre ellos o sobre su entorno. (Sampieri, Fernández-Collado & Baptista, 2014).

4.11. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

“La estadística inferencial nos permite dar respuestas a preguntas (hipótesis) sobre poblaciones grandes a partir de datos de grupos pequeños o muestras” En este contexto, los cuestionarios se convierten en una herramienta formal para recopilar información y alcanzar los objetivos de la investigación, ya que nos permiten uniformizar y estandarizar los datos recolectados. Se aplicará un procesamiento estadístico elemental para cuantificar las frecuencias de respuesta y calcular los porcentajes correspondientes. Además, se utilizarán estadígrafos y gráficas estadísticas para facilitar la visualización y comparación de los resultados, los cuales serán analizados mediante el programa Microsoft Excel. (Hernandez Sampieri, 2018)

4.12. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS

Utilizando el programa estadístico SPSS, “se demostrará la hipótesis mediante la técnica de la hipótesis nula que es la afirmación que se pondrá a prueba. Y mediante intervalos de confianza que es un método de comprobación de hipótesis, y se basa en una estimación de los parámetros de la misma. En este tipo de prueba, la fórmula consiste en encontrar la media de la muestra y se compara con el error estándar para determinar cuál es mayor y aceptar la hipótesis nula. En otras palabras, esto se aproxima a cuán seguro (o convencido) se está de la hipótesis y el nivel de confianza”. (Hernandez Sampieri, 2018)

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se contrasta la hipótesis del trabajo de investigación “LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO INCIDE SIGNIFICATIVAMENTE EN LAS ACCIONES EJECUTADAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, A CARGO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO, PERÍODO 2024.”

Este estudio comprende el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- **Objetivo General**

Determinar de qué manera la auditoria de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

- **Objetivos Específicos:**

a) Determinar de qué manera el servicio de Control Posterior incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

b) Determinar de qué manera las etapas de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

c) Determinar de qué manera los Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y super-

visión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

5.1.1. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable Auditoria de Desempeño

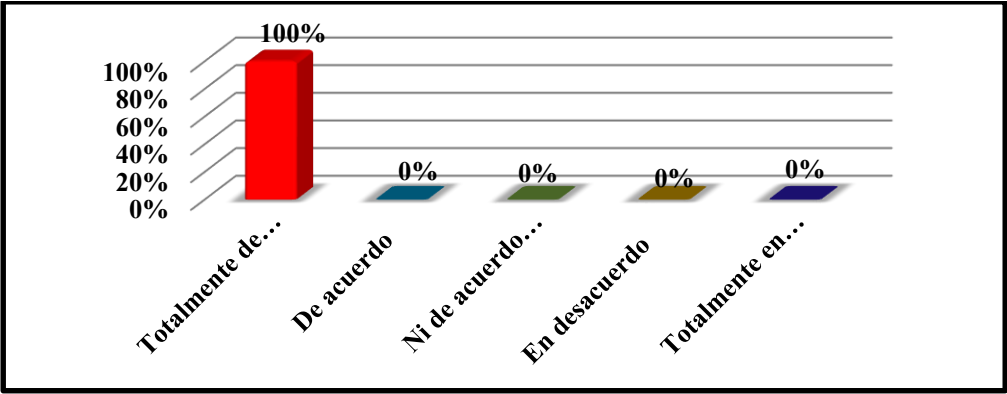
1. ¿El Gobierno Regional del Cusco a través de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR en coordinación con la Contraloría General debe programar y ejecutar charlas de sensibilización?

Tabla 1
La GERCETUR en coordinación con la Contraloría General debe programar y ejecutar charlas de sensibilización

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	30	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 17
La GERCETUR en coordinación con la Contraloría General debe programar y ejecutar charlas de sensibilización



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 1 y figura N° 18 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía

(GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 100% indico estar totalmente de acuerdo Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR en coordinación con la Contraloría General debe programar y ejecutar charlas de sensibilización mediante las cuales se socialicen el concepto, importancia y beneficios de la Auditoria de Desempeño a los funcionarios y servidores de las gerencias, subgerencias y órganos descentralizados de la entidad.

2. ¿Usted conoce cuales son los objetivos de una auditoria de desempeño en una entidad pública?

Tabla 2

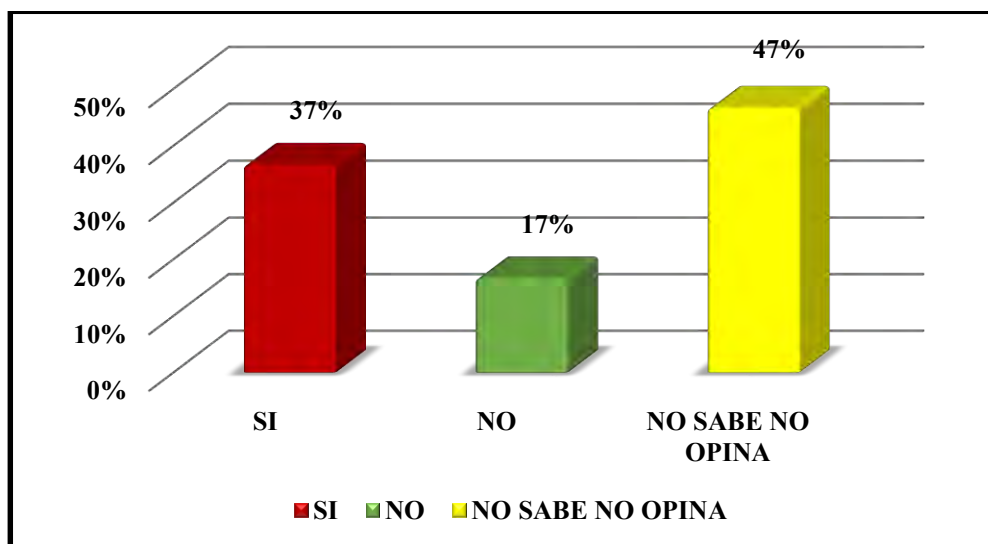
Usted conoce cuales son los objetivos de una auditoria de desempeño en una entidad Pública

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
SI	11	37%
NO	5	17%
NO SABE NO OPINA	14	47%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 18

Usted conoce cuales son los objetivos de una auditoria de desempeño en una entidad pública



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 2 y figura N° 19 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 37% indico conocer sobre los objetivos de una auditoria de desempeño en una entidad Pública, el otro 17% restante indico no conocer sobre los objetivos y el 47% no sabe no opina lo que podría significar que no tienen una postura definida o que desconocen sobre los objetivos de una auditoria de desempeño en una entidad pública.

3. ¿Cree usted, que la auditoría de Desempeño es una herramienta que sirve para mejorar y obtener una gestión **EFICAZ** y **EFICIENTE** en relación a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR?

Tabla 3

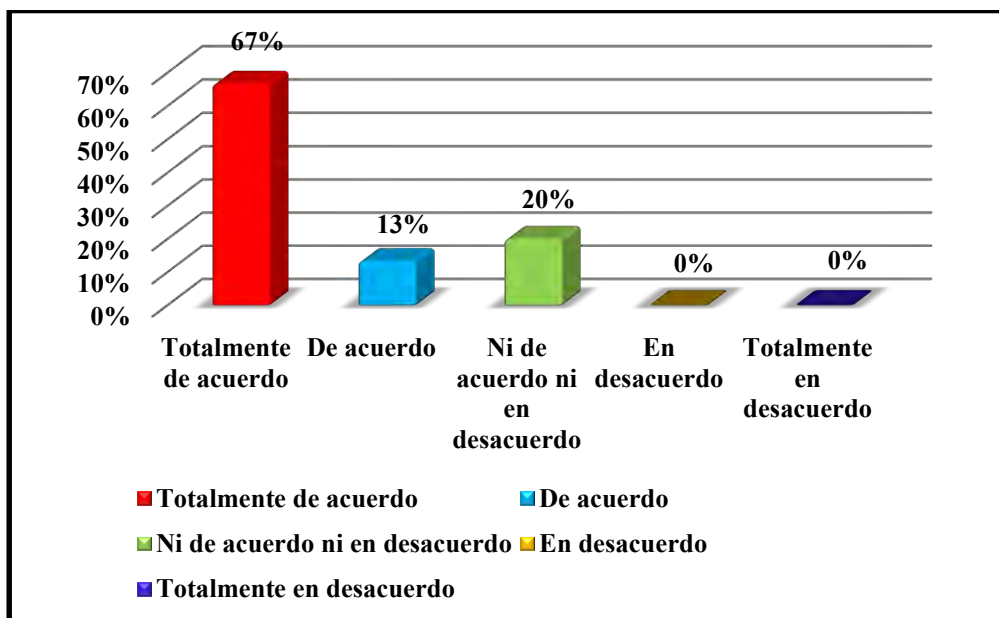
Cree usted, que la auditoría de Desempeño es una herramienta que sirve para mejorar y obtener una gestión EFICAZ y EFICIENTE en relación a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	20	67%
De acuerdo	4	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 19

Cree usted, que la auditoría de Desempeño es una herramienta que sirve para mejorar y obtener una gestión EFICAZ y EFICIENTE en relación a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 3 y figura N° 20 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 67% indico estar totalmente de acuerdo en que la auditoría de Desempeño es una herramienta que sirve para mejorar y obtener una gestión EFICAZ y EFICIENTE en relación a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR. Esto sugiere que la mayoría considera esta práctica esencial para mejorar y obtener mayor eficiencia y eficacia, asimismo un 13% indico simplemente estar de acuerdo, finalmente el 20% indico no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que podría reflejar falta de conocimiento sobre el tema.

4. ¿Cree usted, que las técnicas y procedimientos utilizadas en la etapa de la Ejecución de la auditoría de Desempeño inciden en la evaluación realizada a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR?

Tabla 4

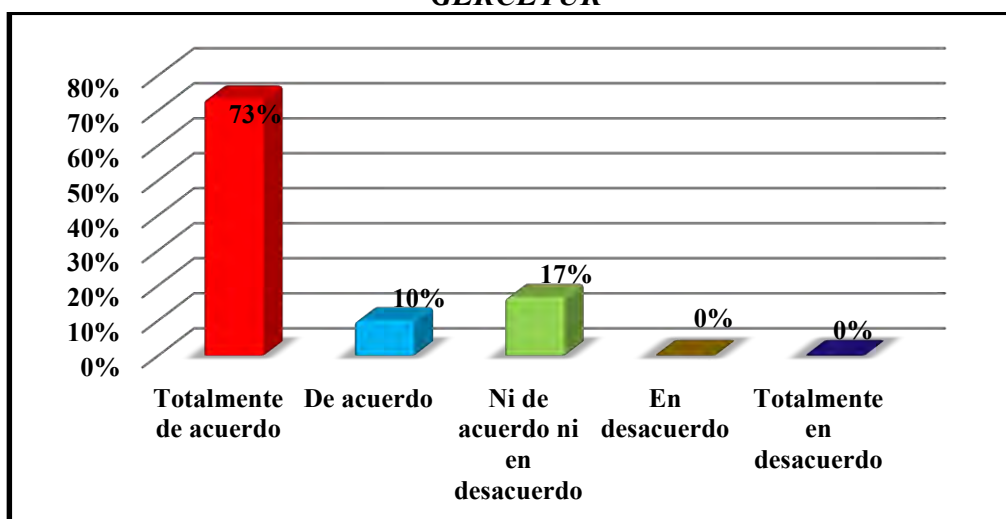
Cree usted, que las técnicas y procedimientos utilizadas en la etapa de la Ejecución de la auditoría de Desempeño inciden en la evaluación realizada a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	22	73%
De acuerdo	3	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 20

Cree usted, que las técnicas y procedimientos utilizados en la etapa de la Ejecución de la auditoría de Desempeño inciden en la evaluación realizada a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 4 y figura N°21 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 73% indico estar totalmente de acuerdo en que el las técnicas y procedimientos utilizadas en la etapa de la Ejecución de la auditoría de Desempeño inciden en la evaluación realizada a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR. Esto sugiere que la mayoría considera esta práctica esencial para garantizar la correcta aplicación de técnicas y procedimientos, asimismo un 10% indico simplemente estar de acuerdo y finalmente el 17% indico no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que podría reflejar falta de conocimiento sobre el tema.

5. ¿Considera usted, que el servicio de la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR alcanzan resultados en beneficio de las asociaciones del sector turismo en el departamento del Cusco?

Tabla 5

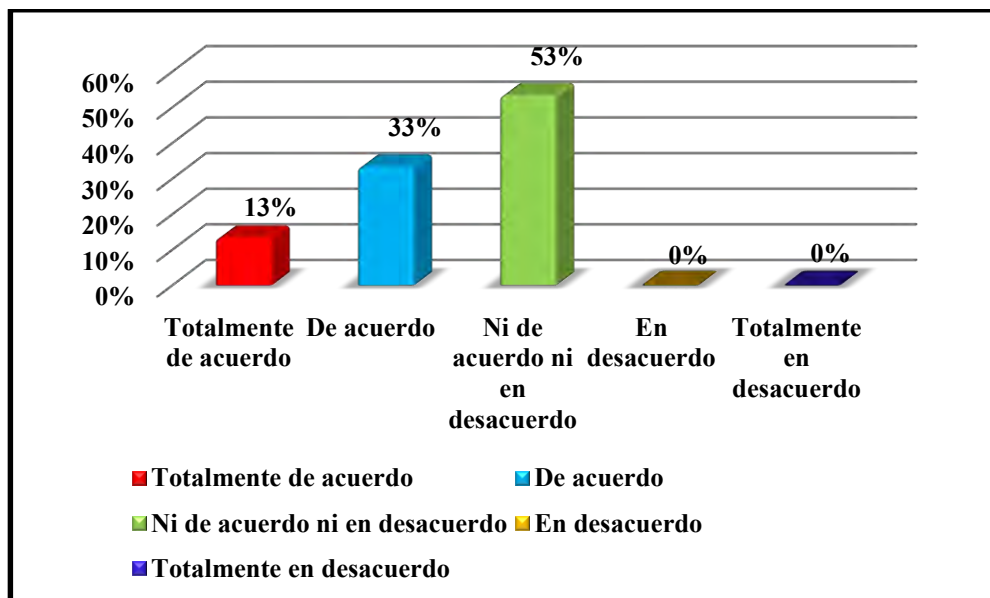
Considera usted, que el servicio de la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR alcanzan resultados en beneficio

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	13%
De acuerdo	10	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	53%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 21

Considera usted, que el servicio de la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR alcanzan resultados en beneficio



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 5 y figura N° 22 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 13% considera que está totalmente de acuerdo que servicio de la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR alcanzan resultados en beneficio, el 33% considera estar simplemente de acuerdo y finalmente el 53% indico no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que podría reflejar falta de conocimiento sobre el tema.

6. ¿Considera usted que el control posterior efectuado por la Auditoria de Desempeño contribuye en el cumplimiento de las metas y objetivos de la GERCETUR?

Tabla 6

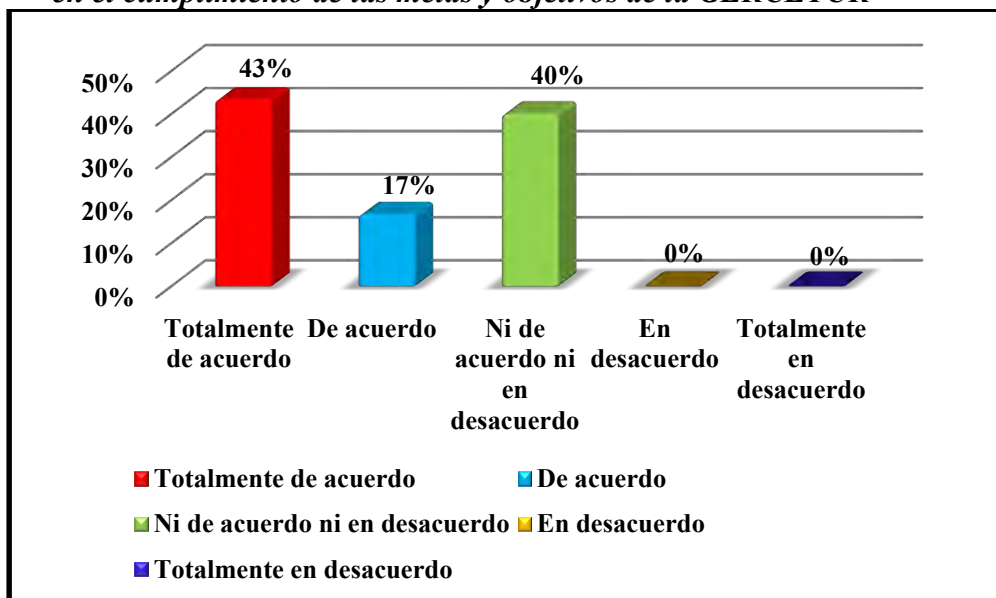
Considera usted que el control posterior efectuado por la Auditoria de Desempeño contribuye en el cumplimiento de las metas y objetivos de la GERCETUR

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	13	43%
De acuerdo	5	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 22

Considera usted que el control posterior efectuado por la Auditoria de Desempeño contribuye en el cumplimiento de las metas y objetivos de la GERCETUR



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 6 y figura N°23 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía

(GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 43% indico estar totalmente de acuerdo que el control posterior efectuado por la Auditoria de Desempeño contribuye en el cumplimiento de las metas y objetivos de la GERCETUR, por otro lado, el 17% indico no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 40% indico no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que podría reflejar falta de conocimiento sobre el tema.

7. ¿Considera que la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR CUSCO debe implementar las recomendaciones establecidas en el Informe de auditoría?

Tabla 7

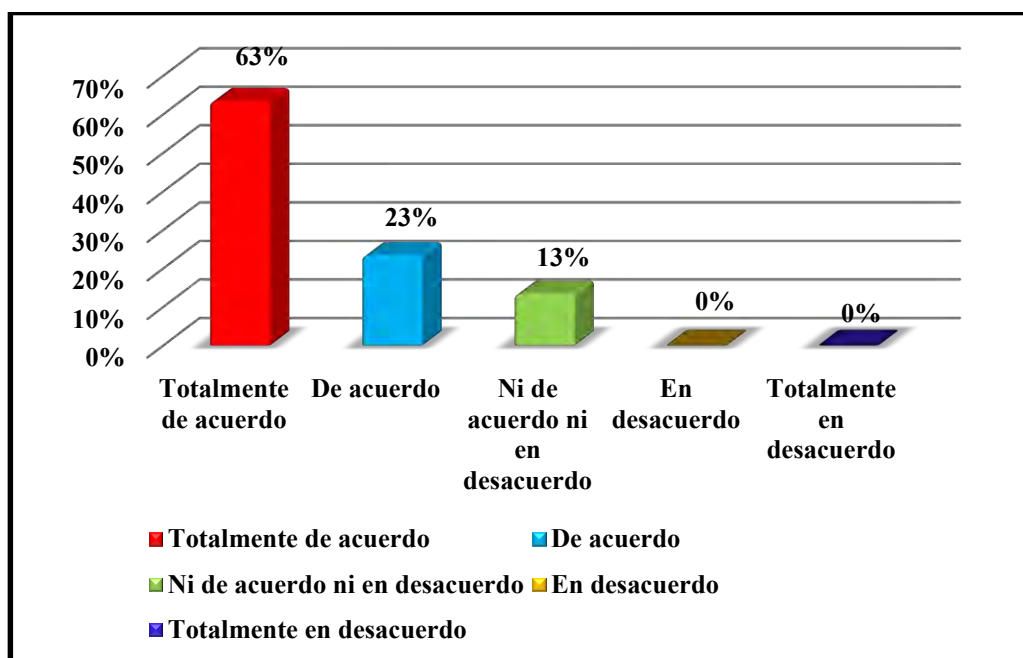
Considera que la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR CUSCO debe implementar las recomendaciones establecidas en el Informe de auditoría

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	19	63%
De acuerdo	7	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 23

Considera que la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR CUSCO debe implementar las recomendaciones establecidas en el Informe de auditoría



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 7 y figura N° 24 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 63% indico estar totalmente de acuerdo que se debe implementar las recomendaciones establecidas en el Informe de auditoría; por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores, por otro lado, el 23% indico estar de acuerdo y el 13% restante indico no estar en desacuerdo ni de acuerdo.

5.1.2. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable Promoción de la Formalización y Supervisión de los PST.

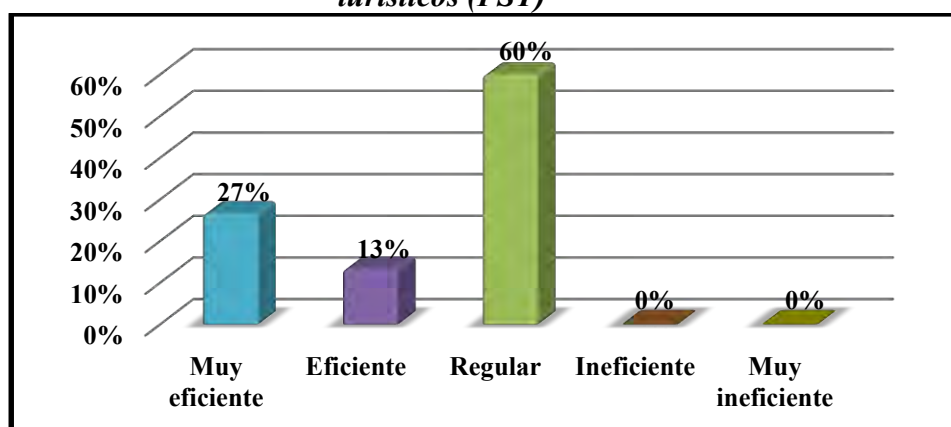
1. ¿De qué manera la GERCETUR, participa en la orientación a los prestadores de servicios turísticos (PST)?

Tabla 8
De qué manera la GERCETUR, participa en la orientación a los prestadores de servicios turísticos (PST)

Respuesta	Nº de Encuestados	PORCENTAJE
Muy eficiente	8	27%
Eficiente	4	13%
Regular	18	60%
Ineficiente	0	0%
Muy ineficiente	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 24
De qué manera la GERCETUR, participa en la orientación a los prestadores de servicios turísticos (PST)



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 8 y figura N° 25 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 27% indico que la participación de la GERCETUR, en la orientación a los prestadores de servicios turísticos (PST) fue muy

eficiente, por otro lado, el 13% menciona que es eficiente y finalmente el 60% considera que la participación fue regular. Esto indica que la mayoría opina que la participación en la orientación a los PST no se está llevando a cabo de manera completamente eficiente, lo que sugiere que es necesario llevar a cabo mejoras en la gestión de la entidad.

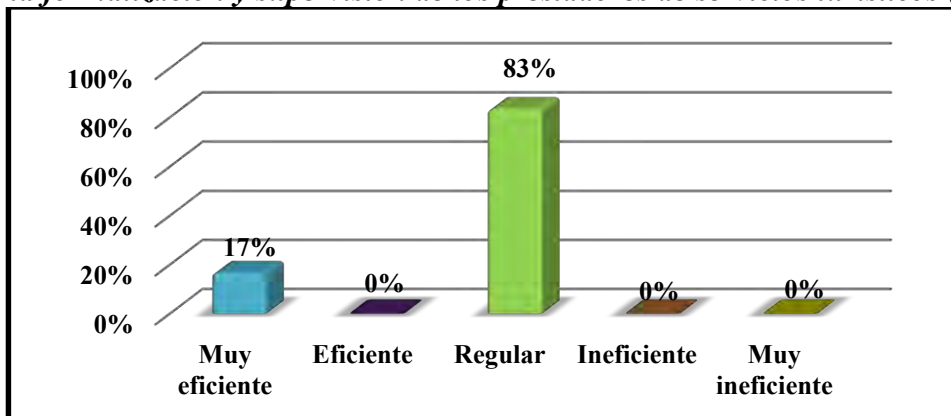
2. ¿Cómo calificaría la eficacia de las estrategias desarrolladas por la GERCETUR, para promover la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)?

Tabla 9
Cómo calificaría la eficacia de las estrategias desarrolladas por la GERCETUR, para promover la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Muy eficiente	5	17%
Eficiente	0	0%
Regular	25	83%
Ineficiente	0	0%
Muy ineficiente	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 25
Cómo calificaría la eficacia de las estrategias desarrolladas por la GERCETUR, para promover la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 9 y figura N° 26 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía

(GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 17% indico que las estrategias desarrolladas por la GERCETUR, fue muy eficiente, por otro lado, el 83% considera que la participación fue regular. Esto indica que la mayoría opina que las estrategias desarrolladas por la GERCETUR para promover la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST) no se está llevando a cabo de manera completamente eficiente, lo que sugiere que es necesario llevar a cabo mejoras en la gestión de la entidad.

3. ¿Considera que existen limitaciones en la implementación de estrategias de formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)?

Tabla 10

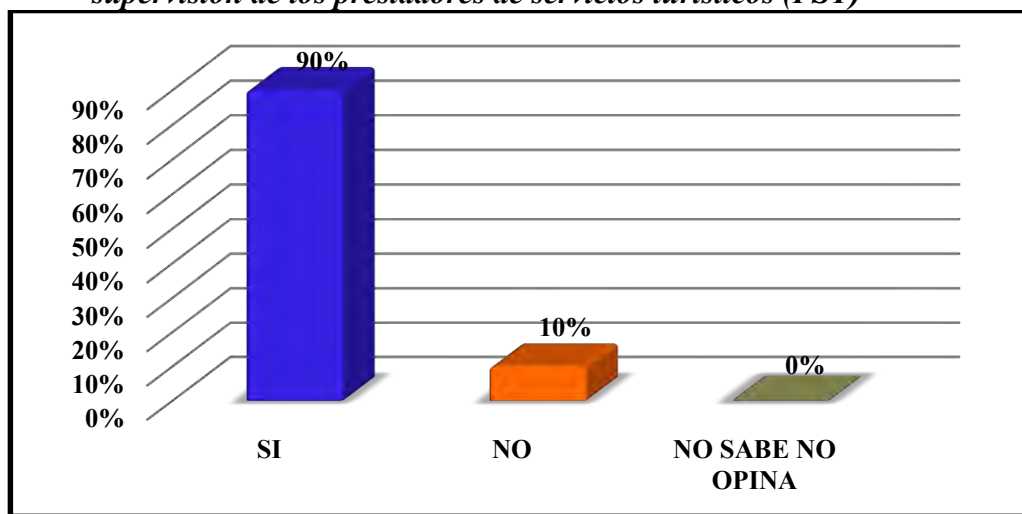
Considera que existen limitaciones en la implementación de estrategias de formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
SI	27	90%
NO	3	10%
NO SABE NO OPINA	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 26

Considera que existen limitaciones en la implementación de estrategias de formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 10 y figura N° 27 después de realizada la encuesta 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 90% indico que existen limitaciones en la implementación de estrategias de formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST). Esto sugiere que la mayoría considera que estas limitaciones no ayudan a mejorar la gestión en la promoción de la formalización y supervisión de los (PST) y el otro 10% menciona que no existe limitaciones en la implementación de estrategias.

4. ¿La GERCETUR ha promovido la suscripción de convenios de cooperación mutua, alianzas estratégicas y articulación con entidades e instituciones públicas y privadas?

Tabla 11

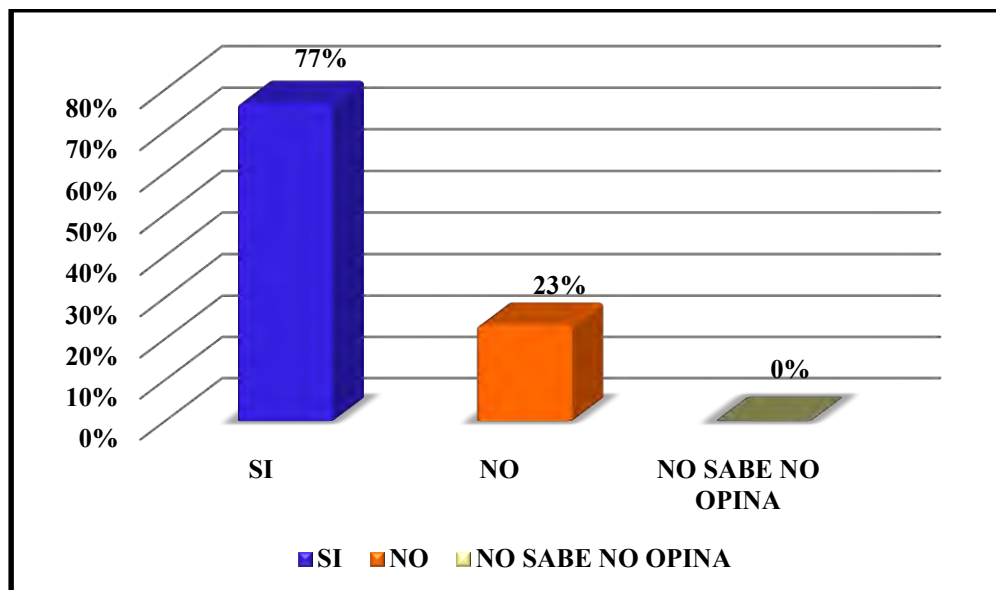
La GERCETUR ha promovido la suscripción de convenios de cooperación mutua, alianzas estratégicas y articulación con entidades e instituciones públicas y privadas

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
SI	23	77%
NO	7	23%
NO SABE NO OPINA	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 27

La GERCETUR ha promovido la suscripción de convenios de cooperación mutua, alianzas estratégicas y articulación con entidades e instituciones públicas y privadas



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 11 y figura N° 28 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 77% considera que la GERCETUR ha promovido la suscripción de convenios de cooperación mutua, alianzas estratégicas y articulación con entidades e instituciones públicas y privadas. Esto sugiere que la mayoría considera que los convenios, alianzas y articulación con entidades son muy importantes con la finalidad cumplir con sus objetivos establecidos para fortalecer su gestión, por otro lado, el 23% restante indicó que no se han suscrito convenios.

5. ¿Cómo calificaría la eficacia de las capacitaciones realizadas por parte de la GERCETUR a los prestadores de servicios turísticos (PST) del departamento del Cusco?

Tabla 12

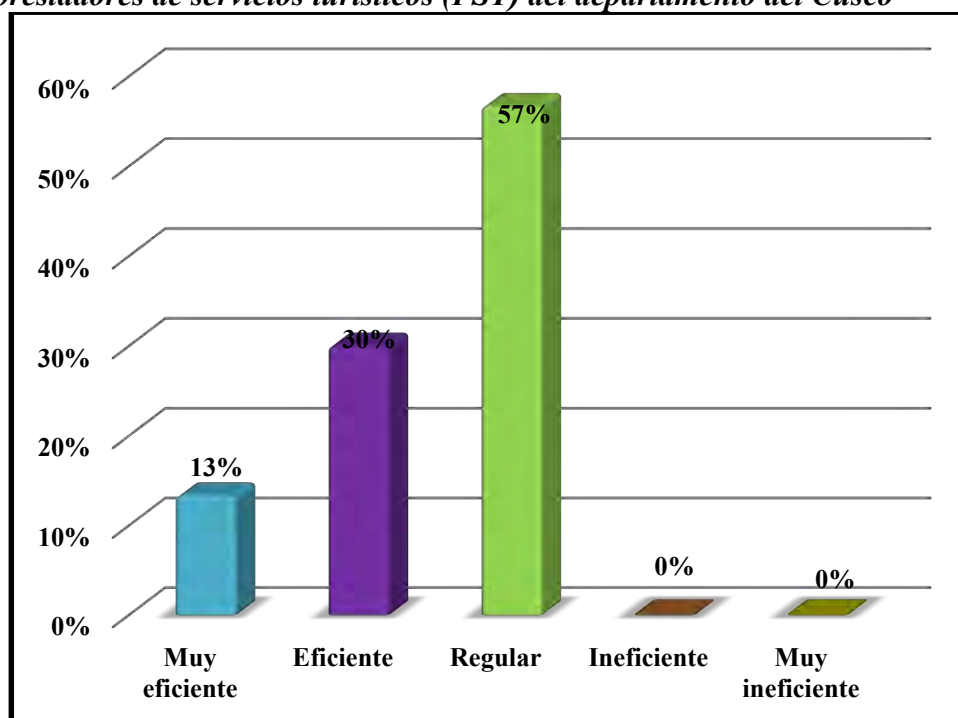
Cómo calificaría la eficacia de las capacitaciones realizadas por parte de la GERCETUR a los prestadores de servicios turísticos (PST) del departamento del Cusco

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Muy eficiente	4	13%
Eficiente	9	30%
Regular	17	57%
Ineficiente	0	0%
Muy ineficiente	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 28

Cómo calificaría la eficacia de las capacitaciones realizadas por parte de la GERCETUR a los prestadores de servicios turísticos (PST) del departamento del Cusco



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 12 y figura N° 29 después de realizada la encuesta a 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía

(GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 13% considera que las capacitaciones realizadas por parte de la GERCETUR a los prestadores de servicios turísticos (PST) del departamento del Cusco son muy eficientes, por otro lado, el 30% indico que también son eficientes y el 57% restante indico que es regular. Esto sugiere que la mayoría opina que las capacitaciones brindan dadas por la GERCETUR para promover la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST) no se está llevando a cabo de manera completamente eficiente, lo que sugiere que es necesario llevar a cabo mejoras, cambios o innovación respecto a las capacitaciones brindadas por la entidad.

6. ¿Cómo calificaría la eficacia de las acciones realizadas de la GERCETUR con otras entidades públicas y privadas para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)?

Tabla 13

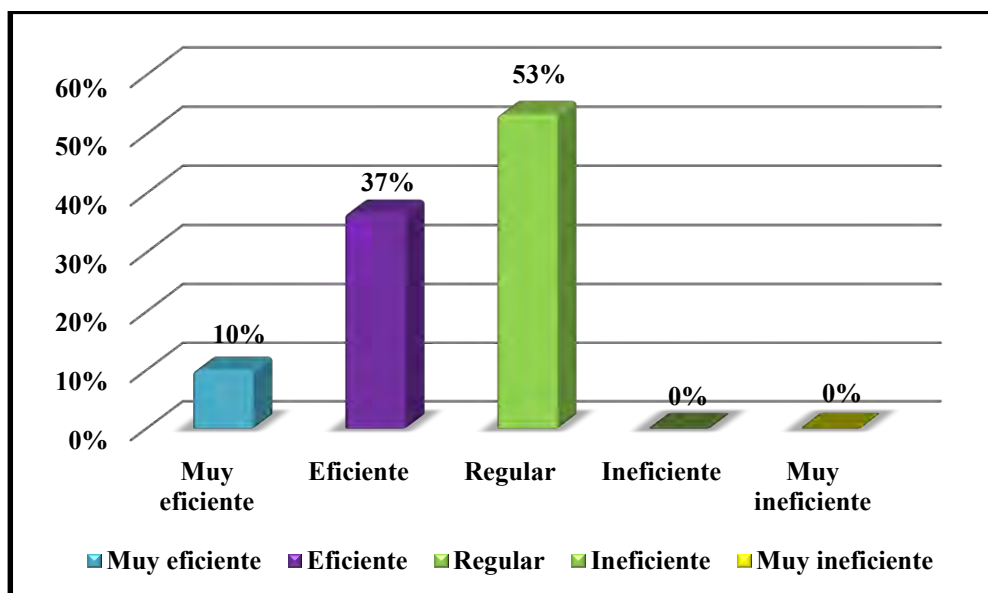
Las Cómo calificaría la eficacia de las acciones realizadas de la GERCETUR con otras entidades públicas y privadas para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
Muy eficiente	3	10%
Eficiente	11	37%
Regular	16	53%
Ineficiente	0	0%
Muy ineficiente	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 29

Cómo calificaría la eficacia de las acciones realizadas de la GERCETUR con otras entidades públicas y privadas para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 13 y figura N° 30 después de realizada la encuesta a 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 10% considera que las acciones para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades por parte de la GERCETUR son muy eficientes, por otro lado, el 37% indicó que también son eficientes y el 53% restante indicó que es regular. Esto sugiere que la mayoría opina que las acciones realizadas de la GERCETUR con otras entidades públicas y privadas para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST) no se está llevando a cabo de manera completamente eficiente lo cual conlleva a no tener una buena gestión de la entidad.

7. ¿La GERCETUR cuenta con los materiales y equipos necesarios para brindar capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos (PST)?

Tabla 14

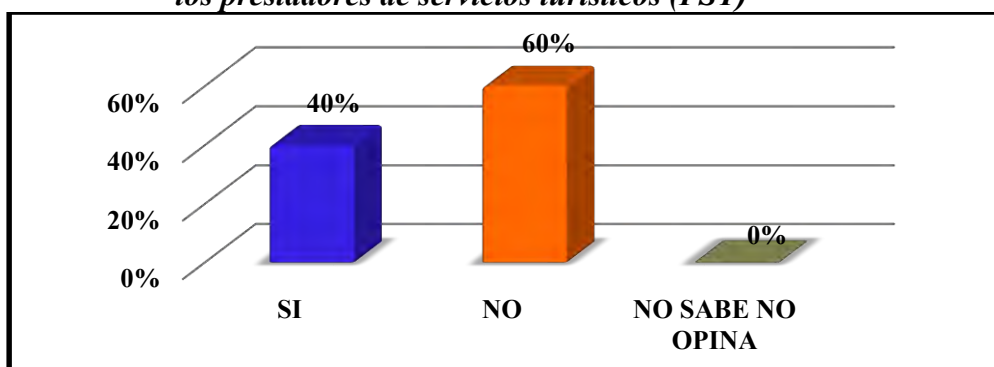
La GERCETUR cuenta con los materiales y equipos necesarios para brindar capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos (PST)

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
SI	12	40%
NO	18	60%
NO SABE NO OPINA	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 30

La GERCETUR cuenta con los materiales y equipos necesarios para brindar capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos (PST)



Nota: Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 14 y figura N° 31 después de realizada la encuesta a 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 40% indico contar con los materiales y equipos necesarios para brindar capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos (PST), el otro 60% restante indico no contar con los materiales y equipos necesarios para brindar capacitaciones en la promoción para la formalización y supervisión a los prestadores de servicios

turísticos (PST). Esto sugiere que la mayoría opina que no cuentan con la logística necesaria para poder brindar un mejor servicio respecto a las capacitaciones.

8. ¿Considera usted que se debería implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios y otros instrumentos brindados por la MINCETUR?

Tabla 15

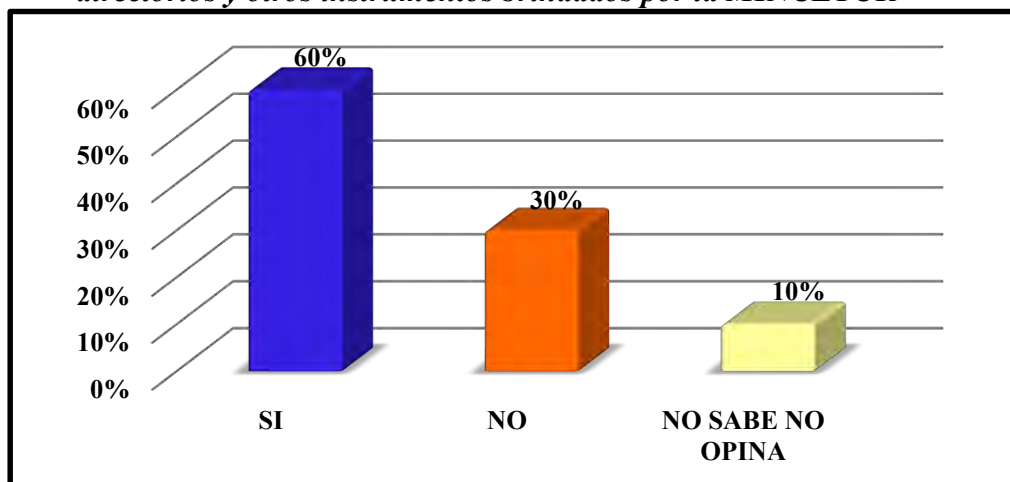
Considera usted que se debería implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios y otros instrumentos brindados por la MINCETUR

Respuesta	N° de Encuestados	PORCENTAJE
SI	18	60%
NO	9	30%
NO SABE NO OPINA	3	10%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada

Figura 31

Considera usted que se debería implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios y otros instrumentos brindados por la MINCETUR



Nota:

Encuesta aplicada

INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 15 y figura N° 32 después de realizada la encuesta a 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 60% indico que se debería implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios y otros instrumentos

brindados por la MINCETUR, el otro 30% restante indico no se deberían implementar los canales digitales y finalmente el 10% no sabe no opina lo que podría significar que no tienen una postura definida o que desconocen sobre la implementación de canales digitales.

5.2. ANALISIS DOCUMENTAL

INFORME N° 28643-2024-CG/ADES-ADE

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

**“AUDITORÍA DE DESEMPEÑO A LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN,
SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, A CARGO DEL
GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO”**

I. INTRODUCCIÓN

La auditoría de desempeño a la “Promoción de la formalización, y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del GORE Cusco”, corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Nacional de Control 2024, aprobado con Resolución de Contraloría n.º 428-2023-CG de 20 de diciembre de 2023 y modificatorias; registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.º 02-L200-2024-028; y acreditado mediante el Oficio n.º 015794-2024-CG/GPCS. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

La materia de control de la presente auditoría abarcó las actividades ejecutadas por la GERCETUR Cusco del GORE Cusco, orientadas a la promoción de la formalización y la supervisión de los PST en la región. Estas acciones están reguladas por la Ley n.º 29408, Ley General de Turismo; la Ley n.º 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y diversos reglamentos sectoriales emitidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

(MINCETUR). La formalización y supervisión son pilares fundamentales para garantizar la calidad, seguridad y sostenibilidad de los servicios turísticos, así como para fomentar la competitividad del sector en Cusco, un destino turístico emblemático a nivel nacional e internacional. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

En cuanto a la promoción de la formalización, el marco normativo establece que las Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (DIRCETUR) o GERCETUR tienen la responsabilidad de fomentar la organización y formalización de las actividades turísticas en la región. Esto incluye el desarrollo de jornadas de capacitación, asesorías técnicas y la emisión de constancias y certificados que acrediten a los PST en el cumplimiento de los requisitos establecidos por reglamentos como el de Establecimientos de Hospedaje (D.S. n.º 001-2015-MINCETUR), Restaurantes Categorizados (D.S. n.º 011-2019-MINCETUR) y el de Agencias de Viajes y Turismo (D.S. n.º 005-2020-MINCETUR). Además, la reciente Guía para Promover la Formalización de los Servicios Turísticos (Resolución Viceministerial n.º 0036-2023-MINCETUR) promueve estrategias interinstitucionales para la identificación de PST informales y el diseño de incentivos que faciliten su incorporación al marco formal. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Por otro lado, la supervisión se centra en verificar que los PST operen dentro del marco legal y cumplan con los estándares de calidad, infraestructura y seguridad. Las actividades incluyen la planificación de inspecciones técnicas, la evaluación de los establecimientos turísticos y la emisión de actas de fiscalización. En caso de detectar incumplimientos, se implementan acciones, que pueden ir desde recomendaciones hasta sanciones administrativas, de conformidad con el TUO de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La supervisión también implica la articulación de acciones con otros niveles de gobierno y el sector privado,

siguiendo las directrices de coordinación interinstitucional señaladas en los reglamentos sectoriales. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Ambos componentes, promoción de la formalización y supervisión, son actividades complementarias que buscan reducir la informalidad en el sector turístico y asegurar el cumplimiento de los estándares exigidos. Estos esfuerzos son esenciales para garantizar experiencias de calidad a los turistas, proteger el patrimonio natural y cultural de la región, y promover un desarrollo turístico sostenible en la región Cusco.

Al respecto, para el desarrollo de la auditoría se revisó la información de las actividades relacionadas con la promoción de la formalización y la supervisión de los PST en las provincias de Cusco, Urubamba y La Convención de la región Cusco. Esta información incluyó datos extraídos del Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados (DNPSTC), cuadernos de registro de PST inscritos en la GERCETUR Cusco, base de datos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) y las actas de fiscalización. Estos insumos sirvieron de base para el análisis de las actividades ejecutadas por la GERCETUR y permitieron evaluar la eficacia de las acciones implementadas en el marco de sus funciones normativas. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Asimismo, la auditoría consta de un objetivo general y los siguientes objetivos específicos: objetivo 1: establecer si la promoción de la formalización de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se desarrolló de manera eficaz y, objetivo 2: determinar si la supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se realizó de manera eficaz; asimismo, para el desarrollo de estos objetivos se utilizaron métodos de recopilación y análisis de información por cada objetivo específico (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Además, se emplearon métodos de recopilación de información que incluyeron entrevistas a los PST, funcionarios y servidores de la GERCETUR, y representantes de entidades vinculadas al sector turismo. Asimismo, se realizó la revisión documental de informes, registros, bases de datos, guías y otros documentos relevantes al sector turismo. En cuanto al análisis de la información, se aplicaron métodos cualitativos y cuantitativos. Entre los primeros, se utilizaron análisis de actualidad y análisis directo, a partir de entrevistas y documentación recolectada. Para los métodos cuantitativos, se empleó la tabulación de frecuencias y la estadística descriptiva, lo que permitió identificar patrones en el crecimiento de PST registrados y supervisados durante el periodo auditado. También, se desarrolló un análisis de tendencias para evaluar la evolución en el número de PST formalizados. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

La presente auditoría se desarrolló de conformidad con las “Normas Generales de Control Gubernamental” aprobadas por Resolución de Contraloría n.º 273-2014-CG, Directiva n.º 002-2022-CG/VCSCG “Auditoría de Desempeño” y “Manual de Auditoría de Desempeño” aprobados con Resolución de Contraloría n.º 002-2022-CG, las mismas que son congruentes con los principios fundamentales de la Auditoría de Desempeño de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores – INTOSAI (ISSAI 300); así como, las Directrices para la Auditoría de Desempeño (ISSAI 3100), las Normas y Directrices para la Auditoría de Rendimiento basadas en las normas de auditoría y la experiencia práctica de la INTOSAI (ISSAI 3000).

Finalmente, el presente informe está compuesto por diez (10) capítulos: el primer capítulo es la introducción; el segundo capítulo, la descripción de la materia de control; el tercer capítulo presenta las preguntas y objetivos de la auditoría; en el cuarto capítulo, el enfoque y alcance; el quinto capítulo comprende la metodología utilizada; el sexto capítulo expone los criterios de auditoría y sus Notas; el séptimo capítulo presenta los resultados de la auditoría, el octavo capítulo

detalla los comentarios de los gestores y por último los capítulos noveno y décimo, comprenden las conclusiones y recomendaciones, respectivamente. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

II. DESCRIPCIÓN DE LA MATERIA DE CONTROL

2.1 Descripción de la materia de control

El turismo, como actividad económica y social, desempeña un papel fundamental en el desarrollo sostenible de las regiones al generar empleo, fortalecer la identidad cultural y promover el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales (ONU Turismo, s.f.). En la región Cusco, este sector tiene un impacto significativo debido a la riqueza de su patrimonio histórico y natural, lo que lo convierte en un motor clave para el desarrollo económico inclusivo y sostenible. Este enfoque está alineado con los ODS, en particular el ODS 8, que promueve el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos (meta 8.9: elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales); y el ODS 12, que fomenta modalidades de consumo y producción sostenibles (meta 12.b: desarrollar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos del desarrollo sostenible en el turismo que genere beneficios económicos, sociales y ambientales) (ONU Turismo, 2024). (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Garantizar la formalización y supervisión adecuada de los PST en Cusco es esencial para cumplir con estas metas, fortaleciendo la competitividad del sector, promoviendo la sostenibilidad y asegurando que el turismo contribuya de manera efectiva al desarrollo regional.

La Ley n.º 29408, Ley General de Turismo, establece que la actividad turística se refiere a la prestación de servicios a los turistas, tales como alojamiento, intermediación, alimentación, transporte, información, asistencia, y cualquier otro servicio directamente relacionado con el turismo. En este contexto, los PST son personas naturales o jurídicas que participan en el sector turístico con el objetivo principal de ofrecer servicios turísticos directos que son esenciales y fundamentales para las actividades de los turistas. Los PST incluyen a aquellos que llevan a cabo las siguientes actividades:

- a) Servicios de hospedaje
- b) Servicios de agencias de viaje y turismo
- c) Servicios de agencias operadoras de viajes y turismo
- d) Servicios de transporte turístico
- e) Servicios de guías de turismo
- f) Servicios de organización de congresos, convenciones y eventos
- g) Servicios de orientadores turísticos
- h) Servicios de restaurantes
- i) Servicios de centros de turismo termal y/o similares
- j) Servicios de turismo de aventura, ecoturismo o similares
- k) Servicios de juegos de casino y máquinas tragamonedas.

Asimismo, las actividades turísticas se desarrollan tanto en los recursos, atractivos, productos y destinos turísticos, precisando que un recurso turístico se convierte en un destino turístico cuando se gestiona de manera integral para ofrecer una experiencia completa al visitante, integrando elementos tangibles e intangibles que forman parte del patrimonio cultural, natural y social del lugar. Según lo establecido por el MINCETUR y la Ley General de Turismo, los recursos

turísticos incluyen manifestaciones de la naturaleza, patrimonio arqueológico, y expresiones históricas que poseen un gran valor. Para que un recurso turístico evolucione a destino, es necesario que se desarrollen servicios e infraestructuras que faciliten su acceso y disfrute, como alojamiento, transporte, actividades recreativas y otros servicios de apoyo ofrecidos por los PST. Además, debe haber una adecuada conservación y uso sostenible de los recursos, lo que implica la participación de actores públicos y privados para garantizar la sostenibilidad y calidad de la oferta turística. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

El Plan Estratégico Nacional de Turismo del Perú al 2025 (PENTUR) también resalta la importancia de la gestión de un destino, la cual se define por límites físicos y administrativos, así como por una imagen consolidada que compite en el mercado turístico. De esta manera, un recurso turístico se transforma en un destino atractivo y competitivo, capaz de generar experiencias positivas tanto para los visitantes como para la comunidad local. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

III. PREGUNTAS Y OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

3.1 Objetivos de auditoría

En la presente evaluación, la comisión auditora estableció el objetivo general y los objetivos específicos relacionados con la dimensión de desempeño de eficacia. Asimismo, se articuló los objetivos con las preguntas de auditoría. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

• Objetivo General

Determinar si las acciones para la promoción de la formalización; y la supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se ejecutaron de manera eficaz.

• **Objetivos Específicos**

Objetivo específico 1

Establecer si la promoción de la formalización de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se desarrolló de manera eficaz.

Objetivo específico 2

Determinar si la supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se realizó de manera eficaz.

3.2 Preguntas de auditoría

Para comprender el problema de auditoría y explicar sus causas, la presente auditoría cuenta con una estructura de preguntas, que contiene una relación causal entre los niveles de preguntas específicas y la pregunta general. En tal sentido, se han planteado las siguientes preguntas:

• **Pregunta General**

¿Las acciones para la promoción de la formalización, y la supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se ejecutaron de manera eficaz?

• **Preguntas Específicas**

i. ¿La promoción de la formalización de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se desarrolló de manera eficaz?

ii. ¿La supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se realizó de manera eficaz?

IV. ENFOQUE Y ALCANCE

4.1 Enfoque de auditoría

De acuerdo a la Directiva n.º 002-2022-CG/VCSCG “Auditoría de Desempeño”, aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 002-2022-CG de 7 de enero de 2022, en el numeral 6.7 indica que “el enfoque de auditoría determina la naturaleza del examen y constituye un vínculo importante entre los objetivos, criterios y los procedimientos para recopilar la evidencia”. En ese sentido, para la presente auditoría de desempeño se consideró un enfoque mixto que integra el enfoque de resultados y de problemas. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Según la citada directiva, se describe los mencionados enfoques:

- El enfoque orientado a resultados: bajo este enfoque se buscó determinar si los objetivos de la promoción de la formalización; y la supervisión de los PST a cargo del GORE Cusco fueron logrados en términos de resultados y/o productos.
- El enfoque orientado al problema: bajo este enfoque se identificó las causas que han limitado las acciones de promoción de la formalización; y la supervisión de los PST a cargo del GORE Cusco.

En ese sentido, la auditoría de desempeño, bajo un enfoque mixto orientado a problemas y resultados, permitió no solo identificar las deficiencias operativas y estructurales que afectaron a la GERCETUR Cusco en sus acciones de fiscalización y formalización, sino también evaluar si estas acciones generaron los resultados esperados, todo con el fin de mejorar tanto la gestión como el impacto de las políticas públicas en el sector turístico del Cusco. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

4.2 Alcance de auditoría

El alcance de la auditoría se definió a partir del objetivo y las preguntas de auditoría, la entidad pública involucrada en la actividad, el ámbito geográfico y el periodo que abarca.

- **Actividad clave relevante:**

Promoción de la formalización, y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco.

- **Periodo de auditoría:**

Del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023

- **Entidad pública a auditar:**

Pliego 446: Gobierno Regional de Cusco

- **Ámbito geográfico (específico):**

Región: Cusco

V. METODOLOGÍA

La metodología comprendió la recopilación de información (métodos de recolección) y los métodos de análisis de información, los cuales se describen a continuación:

5.1. Métodos de recolección de información

Los métodos de recolección de información utilizados en la auditoría son descritos en la siguiente tabla:

Tabla 6
Métodos de recolección de información

Pregunta específica	Evidencia	Descripción	Método de recolección	Herramienta que sustenta la recolección de datos
1. ¿La promoción de la formalización de los prestadores de servicios turísticos, se desarrolló de manera eficaz?	Testimonial	Declaraciones recibidas	- Entrevista	- Actas de entrevistas.
	Documental	Documentos públicos o privados que sustentan un hecho determinado presentando en físico o digital	- Revisión documental - Revisión de literatura - Revisión de base de datos	- Reporte del registro de PST y emisión de certificados, constancias y camets. - Oficios dirigidos al GORE Cusco, gobiernos locales y el MINCETUR. - Reportes del DNPSTC y la SUNAT.
	Analítica	Comparaciones, razonamiento y separación de la información en sus componentes debidamente acreditado.	- Análisis	- Elaboración de tablas y figuras con información consolidada de resultados que contienen análisis sobre la materia de control.
2. ¿La supervisión de los prestadores de servicios turísticos, se realizó de manera eficaz?	Testimonial	Declaraciones recibidas	- Entrevista	- Actas de Entrevistas - Cuestionario a servidores y funcionarios del GORE Cusco.
	Documental	Documentos públicos o privados que sustentan un hecho determinado presentando en físico o digital.	- Revisión documental - Revisión de literatura - Revisión de base de datos	- Oficios dirigidos al GORE Cusco y el MINCETUR. - Reporte de las actas de inspección.
	Analítica	Comparaciones, razonamiento y separación de la información en sus componentes debidamente acreditado.	- Análisis	- Cuadros con información consolidada de resultados de informes que contienen análisis sobre la materia de control.

Nota. Tomado del Manual de Auditoría de Desempeño aprobado por Resolución de Contraloría n.° 002-2022-CG de 7 de enero de 2022 y la Guía Técnicas de Auditoría aprobada el 31 de marzo de 2015.

5.2. Métodos de análisis de información

Los métodos de análisis de información incluyeron métodos cualitativos y cuantitativos,

Tabla 7
Métodos de análisis de información para las preguntas de auditoría

Preguntas específicas	Método	Tipo
Pregunta 1 ¿La promoción de la formalización de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se desarrolló de manera eficaz?	Análisis cualitativo	<u>Análisis de actualidad</u> Se realizaron entrevistas a los prestadores de servicios turísticos, asociaciones representativas del sector, y a funcionarios y servidores de la GERCETUR Cusco para obtener información de actualidad.
		<u>Análisis directo</u> Se obtuvo y analizó información directamente de documentos solicitados a la GERCETUR Cusco.
		<u>Análisis de triangulación</u> La información para estudiar una misma cuestión se basó en diferentes métodos.

tal como se señala a continuación. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Preguntas específicas	Método	Tipo
Pregunta 1 ¿La promoción de la formalización de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se desarrolló de manera eficaz?		considerándose para este caso la información obtenida de los cuestionarios, documentación solicitada a la GERCETUR Cusco y otras entidades involucradas en la actividad.
	Análisis cuantitativo	<u>Tabulación de frecuencia</u> Se analizó los datos del registro de los PST (cuaderno) realizadas por la GERCETUR Cusco a los PST. <u>Estadística descriptiva</u> Comprensión, resumen y descripción de situaciones a partir de datos recolectados, correspondientes a registros, reportes y bases de datos (se analizó data de la GERCETUR Cusco y la SUNAT). <u>Análisis de tendencia</u> Se enfocó en evaluar la evolución del número de PST registrados como formalizados en el sector durante el periodo auditado.
	Análisis Cualitativo	<u>Análisis de actualidad</u> Se realizaron entrevistas a los prestadores de servicios turísticos, asociaciones representativas del sector, y a funcionarios y servidores de la GERCETUR Cusco para obtener información de actualidad. <u>Análisis directo</u> Se obtuvo y analizó información directamente de documentos solicitados a la GERCETUR Cusco. <u>Análisis de triangulación</u> La información para estudiar una misma cuestión se basó en diferentes métodos, considerándose para este caso la información obtenida de los cuestionarios, documentación solicitada a la GERCETUR Cusco y otras entidades involucradas en la actividad.
Pregunta 2 ¿La supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se realizó de manera eficaz?		considerándose para este caso la información obtenida de los cuestionarios, documentación solicitada a la GERCETUR Cusco y otras entidades involucradas en la actividad.
	Análisis Cuantitativo	<u>Tabulación de frecuencia</u> Se analizó los datos de las fiscalizaciones (actas de inspección) realizadas por la GERCETUR Cusco a los PST. <u>Estadística descriptiva</u> Comprensión, resumen y descripción de situaciones a partir de datos recolectados, correspondientes a registros, reportes y bases de datos (se analizó data de la GERCETUR Cusco y la SUNAT). <u>Análisis de tendencia</u> Se enfocó en evaluar la evolución del número de PST registrados como formalizados en el sector durante el periodo auditado.
	Análisis Cualitativo	<u>Análisis de actualidad</u> Se realizaron entrevistas a los prestadores de servicios turísticos, asociaciones representativas del sector, y a funcionarios y servidores de la GERCETUR Cusco para obtener información de actualidad. <u>Análisis directo</u> Se obtuvo y analizó información directamente de documentos solicitados a la GERCETUR Cusco. <u>Análisis de triangulación</u> La información para estudiar una misma cuestión se basó en diferentes métodos, considerándose para este caso la información obtenida de los cuestionarios, documentación solicitada a la GERCETUR Cusco y otras entidades involucradas en la actividad.

Nota. Manual de Auditoría de Desempeño aprobado por Resolución de Contraloría n.° 002-2022-CG de 7 de enero de 2022 y la Guía Técnicas de Auditoría aprobada el 31 de marzo de 2015.

Para la ejecución del objetivo específico 1, se realizó un muestreo (Anexo 9), basado en criterios técnicos y Notas oficiales confiables. Inicialmente, se identificaron las provincias priorizadas para la auditoría considerando tres indicadores clave: el número de recursos turísticos, el total de PST calificados y la cantidad de arribos turísticos registrados durante el año 2023. Con base a las provincias seleccionadas, se identificó la población objetivo de PST registrados en los años 2022 y 2023 y se calculó el tamaño de muestra con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 5%. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Para la ejecución del objetivo específico 2, la comisión auditora identificó a toda la población de PST fiscalizados en los años 2022 y 2023, a fin de garantizar un análisis integral y representativo de las actividades de supervisión realizadas, permitiendo identificar patrones, tendencias y posibles brechas en el cumplimiento de las normativas aplicables.

VI. CRITERIOS DE AUDITORIA Y SUS NOTAS

BASE NORMATIVA

- Ley n.º 29408, Ley General de Turismo, publicada el 18 de setiembre de 2009.
- Ley n.º 28868, Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y calificación de establecimientos del hospedaje y establece las sanciones aplicables, publicado el 19 de julio de 2006.
- Ley n.º 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, publicada el 18 de noviembre de 2002 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo n.º 005-2020-MINCETUR, aprueban el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, publicado el 14 de mayo de 2020.

- Decreto Supremo n.º 011-2019-MINCETUR, aprueba el Reglamento para la Categorización y Calificación Turística de Restaurantes, publicado el 24 de noviembre de 2019.
- Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo n.º 004-2019-MINCETUR, aprueban el Reglamento de las Actividades Especializadas de Guiado y modifican el Reglamento de la Ley del Guía de Turismo, publicado el 30 de junio de 2019.
- Decreto Supremo n.º 006-2016-MINCETUR, aprueban el Reglamento de Canotaje Turístico, publicado el 15 de junio de 2016, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo n.º 005-2016-MINECTUR, aprueban el Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura, publicado el 11 de junio de 2016, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo n.º 001-2015-MINCETUR, aprueban Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, publicado el 9 de junio de 2015, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo n.º 004-2010-MINCETUR, aprueban el Reglamento de la Ley del Guía de Turismo, publicado el 16 de enero de 2010, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo n.º 096-2007-PCM, Decreto Supremo que regula la Fiscalización Posterior Aleatoria de los Procedimientos Administrativos por parte del Estado, publicado el 13 de diciembre de 2007.
- Decreto Supremo n.º 007-2007-MINCETUR y modificatorias, que aprueba el Reglamento de la Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones

por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables.

- Resolución Viceministerial n.º 0036-2023-MINCETUR/VMT de 25 de agosto de 2023, aprueba la Guía para promover la formalización de los servicios turísticos.
- Resolución Ministerial n.º 231-2016-MINCETUR de 22 de julio de 2016, que aprueba la actualización del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2025.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero 2019 y sus modificatorias.
- Programa Presupuestal 0127 Mejora de la competitividad de los destinos turísticos.
- Plan Estratégico Regional de Turismo Cusco (PERTUR Cusco 2019 - 2025)
- Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Cusco, aprobado con Ordenanza Regional n.º 176-2020-CR/GR CUSCO de 22 de setiembre de 2020.
- Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Cusco 2023.
- Plan Estratégico Institucional 2024 – 2027 del Gobierno Regional de Cusco.
- Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026 ampliado del Gobierno Regional de Cusco.
- Plan Operativo Institucional 2024 del Gobierno Regional de Cusco.
- Plan Operativo Institucional 2023 del Gobierno Regional de Cusco.
- Plan Operativo Institucional 2022 del Gobierno Regional de Cusco.

VII. RESULTADOS

Con base en la metodología descrita y el análisis de la información, a continuación, se presentan los resultados vinculados a los objetivos específicos, los mismos que se resumen en la matriz de resultados detallada en el Anexo 10. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

VIII. COMENTARIOS DE LOS GESTORES

Como parte de los procedimientos de auditoría, mediante el Oficio n.° 039-2024-CG/ADES-PFSPST de 27 de noviembre de 2024, a través del Sistema de Notificación y Casillas Electrónicas – eCasilla CGR, se remitió el informe preliminar de la auditoría de desempeño al gobernador regional del Gobierno Regional del Cusco, conteniendo los resultados de la auditoría.

7.1 Pregunta de auditoría 1

¿La promoción de la formalización de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se desarrolló de manera eficaz?

RESULTADO 1

LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS (PST), A CARGO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO, NO SE DESARROLLÓ DE MANERA EFICAZ ALCANZANDO UN NIVEL DE 59.26% Y 43.46% EN LOS AÑOS 2022 Y 2023, RESPECTIVAMENTE, LO CUAL NO CONTRIBUYÓ EN EL INCREMENTO DE PST FORMALIZADOS EN EL SECTOR TURISMO.

Los Gobiernos Regionales conforme se establece en su Ley Orgánica, tienen entre sus funciones fomentar la organización y formalización de las actividades turísticas; así como, calificar a los PST de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes. En ese sentido, el GORE Cusco lleva a cabo estas funciones a través de la GERCETUR Cusco.

Con relación a la calificación de los PST de la región, esta es realizada por la GERCETUR Cusco a través de la emisión de constancias, certificados o carnets, dependiendo del rubro del prestador; posterior a ello pasan a formar parte del DNPSTC del MINCETUR en la región Cusco, directorio que está a cargo de la GERCETUR Cusco a través de la Subgerencia de Facilitación de la Calidad. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Al respecto, de la revisión al Plan Estratégico Institucional (PEI) del GORE Cusco del año 2022 al 2026 y el Acta de Entrevista n.° 02-2024-CG/ADES-EPTUR-FSPST de 12 de setiembre de 2024 (Anexo 18), se observó que uno de los indicadores del Objetivo Estratégico Institucional “OEI.08 Mejora la oferta turística con enfoque cultural del departamento de Cusco”, mide el número de PST formalizados, es decir el número de PST registrados en el DNPSTC de la región Cusco. Con relación a ello, en la siguiente tabla se detalla la línea base, los logros esperados y la unidad orgánica responsable del indicador. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

En ese sentido, son varias las actividades que se enfocan a la formalización de los PST en la región Cusco; sin embargo, algunas de estas actividades hasta la fecha no se realizaron o se realizan parcialmente, como es el caso de “Conducción y ejecución de la fase instructora del procedimiento administrativo sancionador a prestadores de servicios turísticos” que a la fecha no se viene realizando, debido a las limitaciones en la implementación del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS). (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Asimismo, de la información solicitada respecto a la actividad “Implementación de estrategias para la promoción y formalización de los prestadores de servicios turísticos y artesanos de la región”, el personal de la Subgerencia de Facilitación de la Calidad precisó que solo realizan campañas de promoción de la formalización. Aunado a ello, ante la pregunta ¿cuáles fueron las estrategias desarrolladas para promover la formalización de los prestadores de servicios turísticos?,

el Subgerente de Facilitación de la Calidad en el acta de entrevista n.º 03-2024-CG/ADES-EPTUR-FSPST aplicado el 12 y 13 de setiembre de 2024 (Anexo 13), respondió: “Respecto al periodo 2022 no cuento con información. En el mes de setiembre se están realizando formalizaciones, 6 formalizaciones en 6 distritos de 2 provincias (...)”; y adjuntó el Acta de Reunión n.º 002-2024 GERCETUR-CUSCO de 6 de setiembre de 2024, donde entidades como SUNAT, INDECOPI, POLTUR, GERCETUR, GORE CUSCO, MINCETUR, señalaron dentro de los acuerdos y compromisos, que tienen que elaborar un plan de trabajo integral para las campañas de formalización.

Asimismo, la comisión auditora solicitó los documentos que acrediten en los años 2022, 2023 y 2024, la realización de las siguientes actividades:

1. Campañas conjuntas con los gobiernos locales para facilitar la formalización de los PST.
2. Las acciones realizadas con las asociaciones representativas del sector turismo formalmente constituidas para facilitar la formalización de los servicios turísticos.
3. Las acciones realizadas para la promoción de la formalización de los PST.
4. Los documentos que acrediten y/o sustenten las acciones de sensibilización y promoción de la formalización de PST.

Al respecto, la Subgerencia de Facilitación de la Calidad de la GERCETUR Cusco por medio del Oficio n.º 876-2024-GR CUSCO/GERCETUR-GR de 22 de noviembre de 2024, refirió que de la revisión del acervo documentario que se encuentra en el área, no encontró la información solicitada del año 2023; mientras que para el periodo 2022, solo remitió información sobre las acciones de sensibilización y promoción de la formalización de PST, adjuntando el Memorandum n.º 017-2023-GR CUSCO/GERCETUR-SGFC de 8 de agosto de 2023 donde describe que se realizó la campaña de formalización “GERCETUR ITINERANTE” en las provincias de Cusco,

Canchis, Chumbivilcas, Espinar, Quispicanchis, Urubamba y La Convención. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Por último, de los reglamentos emitidos por el MINCETUR para el caso de agencias de viaje y hospedajes, el registro en el sector es obligatorio²⁷; sin embargo, todavía existen varios PST pertenecientes a estos rubros que no realizan los trámites para su registro en el sector.

Asimismo, entre las funciones de la Subgerencia de Facilitación de la Calidad se encuentra mantener el DNPSTC; sin embargo, de la información recopilada al mes de octubre de 2024, se evidenció que el citado directorio se encontraba desactualizado por diversos motivos; siendo uno de ellos, la falta de registro de información de PST con constancias, certificados y carnets emitidos, debido a que estas emisiones inicialmente fueron registradas en un cuaderno de registro manual, para luego ser incorporadas digitalmente en la base de datos del DNPSTC del MINCETUR; no obstante, se evidenció que varios registros no habían sido trasladados a esta base de datos.

Lo señalado, se sustenta al comparar la base de datos del DNPSTC remitida al 10 de setiembre de 2024 y los cuadernos de registro de emisión de constancias y certificados de la GERCETUR Cusco de los años 2022, 2023 y 2024, donde se evidenció que 74 PST con constancias, certificados y/o carnets emitidos y registrados en el cuaderno, no se encontraron registrados en el DNPSTC, advirtiéndose que los 74 PST están conformados por 40 agencia de viajes, 21 hospedajes, 5 restaurantes y 8 carnets de guías. (Informe N° 28643-2024-CG/ADE

En este contexto, el resultado de las situaciones advertidas no contribuye a prevenir el incremento de PST informales con falta de registro en el sector; ni de aquellos que no cuentan con registros, permisos y licencias de las instancias correspondientes. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Los hechos expuestos se han presentado debido a las causas siguientes:

- a) Débiles actividades estratégicas para promover e incentivar la formalización de PST.
- b) Falta de lineamientos internos para mejorar la ejecución de las actividades de la GERCETUR Cusco relacionadas a la promoción de la formalización de PST.
- c) Falta de capacidad operativa para cumplir con las actividades relacionadas con el registro, la calificación de los PST y la actualización del DNPSTC.
- d) La unidad de medida de la actividad operativa para la implementación de las acciones para la promoción de la formalización de los PST, no garantiza la difusión y alcance de estos eventos. (Informe N° 28643-2024-CG/ADE)

7.2 Pregunta de auditoría 2

¿La supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, se realizó de manera eficaz?

RESULTADO 2

LA SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, A CARGO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO, NO SE REALIZÓ DE MANERA EFICAZ, ALCANZANDO UN NIVEL DE 76% Y 75% EN LOS AÑOS 2022 Y 2023, RESPECTIVAMENTE, LO CUAL NO CONTRIBUYÓ EN LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DEPARTAMENTAL.

De la revisión del reporte de seguimiento anual del POI del Gobierno Regional del Cusco, en adelante la “Entidad”, se evidenció que la actividad operativa “Inspeccionar y fiscalizar a prestadores de servicios turísticos”, tuvo como meta física 270 y 404 supervisiones para el periodo 2022 y 2023, respectivamente; sin embargo, de la verificación de las actas de fiscalización, se pudo establecer que para el año 2022 y 2023 se realizó 205 y 302 supervisiones, Al respecto, de acuerdo al artículo 239° del TUO de la Ley n.° 27444⁴³, la fiscalización es la supervisión del cumplimiento

de las obligaciones establecidas en una norma legal o reglamentaria; por lo que, la supervisión de los PST están orientadas a verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las normas que regulan la prestación de servicios turísticos, para lo cual, la GERCETUR Cusco como órgano competente, deberá elaborar y aprobar un plan de fiscalización anual, que incluya las metas de verificación obligatoria de lo dispuesto en la Ley n.º 30802. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

Asimismo, los PST que han obtenido una autorización por parte del sector turismo, es decir, aquellos que solicitaron su inscripción a través de un procedimiento administrativo del TUPA, forman parte de la base de datos de la GERCETUR Cusco como información necesaria para la fiscalización de oficio de PST; entonces, es indispensable que estos trámites de aprobación automática y de evaluación previa en los que ha operado el silencio administrativo positivo, hayan sido sujetos a la fiscalización posterior aleatoria establecida en el artículo 34º del TUO de la Ley n.º 27444. (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

También, en la Guía práctica sobre la actividad administrativa de fiscalización⁴⁶ se tiene que “(...) la potestad de fiscalización no solo debe limitarse a la función de comprobar el cumplimiento para prevenir el daño o riesgo, sino también restablecer la legalidad cuando ha sido quebrantada, considerando que la finalidad última de la fiscalización es la de proteger el interés público (...)”; asimismo, establece que los fines que persigue la potestad fiscalizadora administrativa están comprendidos por la finalidad preventiva y correctiva.

En ese sentido, de la revisión y análisis de la información remitida por la Entidad, se advierte la carencia de fiscalizaciones posteriores a los procedimientos de aprobación automática y de evaluación previa en los que ha operado el silencio administrativo positivo (emisión de certificados, constancias y carnets a PST); asimismo, la Subgerencia de Facilitación de la Calidad

de la GERCETUR Cusco no programó de forma coordinada las fiscalizaciones y no identificó las provincias, distritos o lugares de intervención a ser priorizados, ni realizó supervisiones a los PST de manera periódica; teniendo limitaciones en los controles de archivo de las actas de inspección y en las conclusiones de las acciones de fiscalización; y en las diligencias de las supervisiones donde los fiscalizadores advirtieron incumplimientos de los PST y levantaron la respectiva acta de inspección, no tuvieron el seguimiento de recomendaciones de mejora ni la sanción respectiva, cuyos hechos se detallan a continuación:

- a) Carencia de fiscalizaciones posteriores a los procedimientos de aprobación automática y de evaluación previa en los que ha operado el silencio administrativo positivo.
- b) Las supervisiones a los PST no tuvieron una adecuada programación.
- c) Las supervisiones a los PST no fueron periódicas; asimismo, hubo limitaciones en los controles de archivo de las actas de inspección y no se concluyeron las acciones de fiscalización.
- d) Incumplimientos advertidos en las fiscalizaciones a los PST, sin el seguimiento ni la sanción respectiva, de corresponder.

La situación descrita se encuentra vinculada a las causas siguientes:

- ✓ Deficiencias en la emisión de certificados y constancias a los PST por la carencia de un MAPRO con las actividades propias de la inscripción de los PST.
- ✓ Limitada coordinación con otras entidades públicas, el POI y otras metas de verificación obligatoria en la programación de las fiscalizaciones de los PST.
- ✓ El 85% del personal contratado por locación de servicios a cargo de las fiscalizaciones, no garantiza la supervisión permanente a los PST.
- ✓ Carencia de un MAPRO con las actividades propias de la supervisión a los PST.

- ✓ Falta de la implementación del PAS de la GERCETUR Cusco.

IX. CONCLUSIONES

En el marco de los objetivos establecidos en la presente auditoría a la promoción de la formalización, y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo de la GERCETUR del GORE Cusco, se presentan las conclusiones siguientes:

1. El Gobierno Regional de Cusco, no realizó de manera eficaz la promoción de la formalización de prestadores de servicios turísticos, alcanzando un nivel de 59% y 43% en los años 2022 y 2023, respectivamente; asimismo, se advirtió insuficientes estrategias orientadas a la formalización. Situación que incrementó la cantidad de los prestadores de servicios turísticos no registrados en el sector turismo, y la percepción de la informalidad de los principales actores del sector. **(Objetivo específico n.º 1 – Resultado n.º 1)**
2. El Gobierno Regional de Cusco, no realizó de manera eficaz la supervisión de prestadores de servicios turísticos, alcanzando un nivel de 76% y 75% en los años 2022 y 2023, respectivamente; asimismo, no realizaron fiscalizaciones posteriores a los procedimientos de aprobación automática y de evaluación previa en los que ha operado el silencio administrativo positivo (emisión de certificados, constancias y carnets a prestadores de servicios turísticos); no programaron ni ejecutaron las supervisiones de manera adecuada; además, los incumplimientos advertidos en las actas de inspección no tuvieron el seguimiento de las recomendaciones de mejora ni las sanciones respectivas; situaciones que no contribuyeron en el incremento de la competitividad turística departamental y la disminución de las denuncias a los prestadores de servicios turísticos de la región Cusco. **(Objetivo específico n.º 2 – Resultado n.º 2)**

X. RECOMENDACIONES

Como resultado de la “Auditoría de desempeño a la promoción de la formalización, y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del gobierno regional de Cusco”, periodo de 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2024 y de acuerdo a las funciones conferidas en el literal b) del artículo 15° de la Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y con el propósito de coadyuvar en la mejora de la eficacia de las actividades a cargo de la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR, se formulan las recomendaciones siguientes:

Al gobernador regional del Gobierno Regional de Cusco, disponer que se efectúen las acciones siguientes:

Recomendación n.º 1:

Evaluar y fortalecer las actividades estratégicas para promover e incentivar la formalización de PST, con la finalidad de reducir la brecha de PST que no se registran en el sector turismo. (Conclusión 1 – Resultado 1).

Recomendación n.º 2:

Evaluar la implementación de lineamientos internos y/o manuales de procedimientos para las actividades de promoción de la formalización, inscripción y supervisión de los PST, que incluyan las fiscalizaciones posteriores aleatorias, la periodicidad de la supervisión, los controles para el archivo de las actas de inspección, el seguimiento de las recomendaciones de mejora y la conclusión de las acciones de fiscalización, a fin de reducir la brecha de PST que no se registran en el sector turismo. (Conclusión 1 y 2 – Resultado 1 y 2).

Recomendación n.º 3:

Establecer la capacidad operativa permanente necesaria para cumplir de manera adecuada con las actividades relacionadas con el registro, la calificación de los PST, la actualización del Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados y las acciones de fiscalización, a fin de reducir la brecha de PST que no se registran en el sector turismo, y asegurar que las labores de fiscalización sean de manera permanente, de acuerdo a lo programado en el plan anual de fiscalización y en concordancia con el POI. (Conclusión 1 y 2 – Resultado 1 y 2).

Recomendación n.º 4:

Evaluar la actualización de la unidad de medida de la actividad operativa “Implementación de estrategias para la promoción y formalización de los prestadores de servicios turísticos y artesanos de la región”, con la finalidad de medir la cantidad de asistentes y evaluar del nivel de aprendizaje logrado a partir de las estrategias ejecutadas. (Conclusión 1 – Resultado 1).

Recomendación n.º 5:

Evaluar la implementación de un plan de fiscalización anual de prestadores de servicios turísticos de la región Cusco, articulado con la información de otras entidades, las actividades y metas del POI; así como, prever la inclusión de las metas de verificación obligatoria y la información necesaria para su ejecución, a fin de reducir la brecha de PST que no se registran en el sector turismo. (Conclusión 2 – Resultado 2).

Recomendación n.º 6:

Evaluar la implementación del Procedimiento Administrativo Sancionador de la GERCETUR Cusco, con la finalidad de determinar las responsabilidades administrativas que correspondan y disminuir la cantidad de denuncias a los prestadores de servicios

turísticos de la región Cusco. (Conclusión 2 – Resultado 2). (Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE, 2024)

5.3. CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

La Auditoría de Desempeño incide significativamente en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación, confrontamos la hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Auditoría de Desempeño * Incidencia en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Tabla cruzada Auditoria de Desempeño *Incidencia en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024

			Incidencia en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024			Total
			Si	No	Desconoce	
Auditoria de Desempeño	Si	Recuento	22	0	0	22
		% dentro de Auditoria de Desempeño	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	No	Recuento	1	3	0	4
		% dentro de Auditoria de Desempeño	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	Desconoce	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de Auditoria de Desempeño	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Total	Recuento		23	4	3	30
	% dentro de Auditoria de Desempeño		76,7%	13,3%	10,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,272 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	33,160	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,455	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,757	,000
N de casos válidos		30	

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Hipótesis alterna

Ho: Hipótesis Nula

Ha: La Auditoría de Desempeño incide significativamente en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

Ho: La Auditoría de Desempeño NO incide significativamente en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.

$P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ ➡ se acepta Ha.

ANALISIS.

Del resultado obtenido $P = \text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ se comprueba la hipótesis

CONCLUSIONES

PRIMERO: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera la auditoria de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR del Gobierno Regional de Cusco, período 2024, obteniendo los siguientes resultados, Como se observa en la tabla N° 1 y figura N° 18 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 100% indico estar totalmente de acuerdo que la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR en coordinación con la Contraloría General debe programar y ejecutar charlas de sensibilización mediante las cuales se socialicen el concepto, importancia y beneficios de la Auditoria de Desempeño a los funcionarios y servidores de las gerencias, subgerencias y órganos descentralizados de la entidad.

SEGUNDO: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera el servicio de Control Posterior incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo de la GERCETUR del Gobierno Regional de Cusco, período 2024, obteniendo los siguientes resultados, como se observa en la tabla N° 6 y figura N°23 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 43% indico estar totalmente de acuerdo que el control posterior efectuado por la Auditoria de Desempeño contribuye en el cumplimiento de las metas y objetivos de la GERCETUR, por otro lado, el 17% indico no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 40% indico no estar ni de acuerdo

ni en desacuerdo lo que podría reflejar falta de conocimiento sobre el tema. Los resultados indican que la gran mayoría reconoce la relevancia del Control posterior para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

TERCERO: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera las etapas de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo de la GERCETUR del Gobierno Regional de Cusco, período 2024, obteniendo los siguientes resultados, Como se observa en la tabla N° 4 y figura N°21 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 73% indico estar totalmente de acuerdo que las técnicas y procedimientos utilizadas en la etapa de la Ejecución de la auditoría de Desempeño inciden en la evaluación realizada a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR. Esto sugiere que la mayoría considera esta práctica esencial para garantizar la correcta aplicación de técnicas y procedimientos, asimismo un 10% indico simplemente estar de acuerdo y finalmente el 17% indico no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que podría reflejar falta de conocimiento sobre el tema. Por otro lado en la tabla N° 7 y figura N° 24 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) perteneciente al Gobierno Regional del Cusco, el 63% indico estar totalmente de acuerdo que se debe implementar las recomendaciones establecidas en el Informe de auditoría; por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección,

obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores, por otro lado, el 23% indico estar de acuerdo y el 13% restante indico no estar en desacuerdo ni de acuerdo.

CUARTO: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera los Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo de la GERCETUR del Gobierno Regional de Cusco, período 2024, Como se observa en la tabla N° 3 y figura N° 20 después de realizada la encuesta a los 30 servidores públicos de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR) del Gobierno Regional del Cusco, el 67% indico estar totalmente de acuerdo en que la auditoría de Desempeño es una herramienta que sirve para mejorar y obtener una gestión EFICAZ y EFICIENTE en relación a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR. Esto sugiere que la mayoría considera esta práctica esencial para mejorar y obtener mayor eficiencia y eficacia en la gestión, asimismo un 13% indico simplemente estar de acuerdo, finalmente el 20% indico no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que podría reflejar falta de conocimiento sobre el tema.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda al gobernador regional del Gobierno Regional de Cusco, a través de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR), coordinar a corto plazo con la Contraloría General de la Republica charlas de sensibilización mediante las cuales se socialicen el concepto, importancia y beneficios de la Auditoria de Desempeño a los funcionarios y servidores de las gerencias, subgerencias y órganos descentralizados de la entidad, para promover e incentivar la formalización de PST, con la finalidad de reducir la brecha de PST en el sector turismo.

SEGUNDO: Se recomienda al gobernador regional del Gobierno Regional de Cusco, a través de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR), la implementación de lineamientos internos y/o manuales de procedimientos para las actividades de promoción de la formalización, inscripción y supervisión de los PST y se sugiere mantener en constante capacitación al personal de las subgerencia de Gobernanza, Subgerencia de Desarrollo de Producto, Subgerencia de Articulación de la calidad, así como a las demás áreas involucradas en la gestión de datos y actividades de promoción, garantizando así una administración más eficaz.

TERCERO: Se recomienda implementar las recomendaciones establecidas en el INFORME N° 28643-2024-CG/ADES-ADE de Auditoria de Desempeño; por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

CUARTO: Se recomienda al titular de la entidad implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios y otros instrumentos brindados por la MINCETUR con el objetivo de llegar a un público más amplio y diverso, interaccionar con los prestadores de servicios turísticos de forma más efectiva y personalizada, mayor eficiencia para automatizar procesos y reducir costos y mayor flexibilidad para adaptar la comunicación y los productos a las necesidades del público. En resumen, la implementación de canales digitales es una estrategia clave para el éxito de las entidades en la actualidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Allende, Y. A. (2019). *Auditoría de Desempeño*. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/195950/TESIS%20FINAL%20MAGISTER%20GOBIERNO%20Y%20GERENCIA%20P%C3%A9BLICA%20YENNY%20GALAZ%20ALLENDE%20VF%20-%20Jenny%20Galaz%20Allende.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcila, R. M. (2014). *Auditoria de Desemepño*. México: Casa Editorial Uady.
- Ávila Amortegui, M. C., & Córdoba Zoto, L. J. (2019). Diseño de una Estrategia para la Formalización de los Prestadores de Servicios Turísticos con Enfoque en calidad en el Municipio de san José del Guaviare. Obtenido de <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/8746329b-8e10-472d-a4e5-404244fb08ed/content>
- Bonilla castro, Elssy - Rodriguez Sehk, Penelope. (1997). Más allá de los métodos. La investigación en ciencias sociales. colombia: Norma.
- Direccion Nacional de Desarrollo Turistico. (setiembre de 2011). *Turismo, Guia para la Formulación de proyectos de Inversión exitosos*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31521/22159_Guia-Formulacion-Proyectos-Inversion-Exitosos.pdf20180706-19116-1itfm19.pdf
- Directiva N° 008-2016-CG/GPROD. (5 de Mayo de 2016). Obtenido de Contraloria General de la República: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-directiva-n-008-2016-cggprod-denominada-auditori-resolucion-no-122-2016-cg-1376330-1>
- Dueñas, C. d. (2013). *Estadística Aplicada*. Lima: Moshera S.R.L.

Francisco, A. I. (2014). *Manual de Normas Generales de Control Gubernamental*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.

Galaz Allende, Y. A. (2019). La Auditoría de Desempeño: Una modalidad de fiscalización que contribuye al mejoramiento de la gestión pública. El caso de la Contraloría General de la República de Chile (2014 -2018). Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/xmlui/bitstream/handle/2250/195950/TESIS%20FINAL%20MAGISTER%20GOBIERNO%20Y%20GERENCIA%20P%20C3%9ABLICA%20YENN%20GALAZ%20ALLENDE%20VF%20-%20Jenny%20Galaz%20Allende.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Fernando, M. (1977). *el analisis de la realidad social, metodos y tecnicas*. Madrid: la encuesta.

GERCETUR. (2019). *Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía-Región Cusco*. Obtenido de <https://www.gob.pe/regioncusco-gercetur>

GUID 3029, INTOSAI. (2016). *El proceso de la Auditoría de Desempeño*. Obtenido de <https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/GUID-3920-El-Proceso-de-la-Auditoria-de-Desempeno.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Informe N° 28643-2024-CG/ADES-ADE. (2024). *Informes de Auditorías*. Obtenido de <https://appbp.contraloria.gob.pe/BuscadorCGR/Informes/Avanzado.html>

Ley N° 27785 Ley Órgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú. (22 de Julio de 2002). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú.

Manual de Auditoría de Desempeño. (2016). *Auditoría de Desempeño*. Obtenido de http://lfweb.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/0/edoc/4245518/Informe_Control_759-2017-CG-DEMA.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (24 de Agosto de 2023). *Guía "Turismo Formal"*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5065180/Guia-Turismo-Formal.pdf?v=1693493253>

Paquiyauri Salvatierra , O., & Durand Díaz, J. (2022). Auditoría de Desempeño y Gestión en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018. Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4336/T037_40441334_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peña, C. S. (2014). *Finanzas I*. Lima: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°2014-03852.

Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025. (2025). *PENTUR - Turismo con futuro*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31487/22123_PENTUR_Final_JULIO2016.pdf20180706-19116-y07vnb.pdf

Quispe Tayro, D., & Ramos Roca, A. (2022). La auditoría de desempeño, su influencia en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Huancavelica periodo 2018. Huancavelica, Perú. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1e3b114f-0112-4e19-96c1-d7aa99c04d70/content>

Resolución Ministerial N° 063-2025-MINCETUR. (08 de 03 de 2025). *Leyes del sector Turismo*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/6550449-063-2025-mincetur>

- Silva Ambrosio, E. M. (2020). La auditoría de desempeño y la gestión de los proyectos de inversión en el Gobierno Regional Huánuco, 2019. Huánuco, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/f3d71d62-0e5f-4f20-a4b4-f793750f4a09/content>
- Tapia Tomayconza, J., & Palomino Vargas, F. (2021). Auditoria de desempeño en la toma de decisiones en la gestión academica de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco,Periodo 2019. Obtenido de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5942/253T20210223_T C.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tomayconza, J. T. (2019). *Repositorio Institucional*. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5942>

ANEXOS
ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS A CARGO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO, PERÍODO 2024”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la Auditoría de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera la Auditoría de Desempeño incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.	HIPÓTESIS GENERAL La Auditoría de Desempeño incide significativamente en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.	VARIABLE X. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO DIMENSIONES X.1 Servicio de Control Posterior X.2 Etapas de la Auditoría de Desempeño X.3 Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño	POBLACIÓN El universo de la investigación comprende los funcionarios y servidores de las gerencias, subgerencias y órganos descentralizados del Gobierno Regional del Cusco, a fin de llegar a conocer el desarrollo que se vienen realizando en la promoción de la Formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos.	TIPO DE INVESTIGACIÓN • Aplicada ENFOQUE DE INVESTIGACION • Cuantitativo NIVEL DE INVESTIGACIÓN • Descriptivo - explicativo TECNICAS DE INVESTIGACIÓN • Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS a) ¿De qué manera el servicio de Control Posterior incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la	OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Determinar de qué manera el servicio de Control Posterior incide en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS a) El servicio de Control Posterior incide significativamente en las acciones ejecutadas	VARIABLE Y. PROMOCIÓN DE LA		

formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024?	supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.	para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.	FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS	Haciendo un total de 30 encuestados.	PROCESAMIENTO DE DATOS
b) ¿De qué manera las etapas de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024?	b) Determinar de qué manera las etapas de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.	b) Las etapas de la Auditoría de Desempeño inciden significativamente en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.	DIMENSIONES Y.1 Promoción de la Formalización Y.2 Supervisión a los PST Y.3 Prestadores de Servicios Turísticos	MUESTRA La muestra será no probabilística, se tomará el total de los elementos, que comprende a 30 encuestados, conformados por los funcionarios y servidores de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía GERCETUR CUSCO, periodo 2024.	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office Word • Microsoft Office Excel • IBM SPSS Statisticks 21
c) ¿De qué manera los Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024?	c) Determinar de qué manera los Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.	c) Los Indicadores de Evaluación de la Auditoría de Desempeño inciden en las acciones ejecutadas para la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.			

Regional de Cusco, período 2024?	visión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.	supervisión de los prestadores de servicios turísticos, a cargo del Gobierno Regional de Cusco, período 2024.
----------------------------------	--	---

ANEXO N° 01**ENCUESTA N° 01****Instrucciones:**

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS A CARGO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO, PERÍODO 2024”**; al respecto, se le pide a los 15 trabajadores conformados por los funcionarios y servidores de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR CUSCO, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

a) Edad: años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

1. ¿La Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR CUSCO en coordinación con la Contraloría General debe programar y ejecutar charlas de sensibilización?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

2. ¿Usted conoce cuales son los objetivos de una auditoria de desempeño en una entidad pública?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

3. ¿Cree usted, que la auditoría de Desempeño es una herramienta que sirve para mejorar y obtener una gestión **EFICAZ** y **EFICIENTE** en relación a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

4. ¿Cree usted, que las técnicas y procedimientos utilizadas en la etapa de la Ejecución de la auditoría de Desempeño inciden en la evaluación realizada a la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

5. ¿Cree usted, que el servicio de la promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos a cargo de la GERCETUR alcanzan resultados en beneficio de las asociaciones del sector turismo en el departamento del Cusco?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

6. ¿Considera usted que el control posterior efectuado por la Auditoria de Desempeño contribuye en el cumplimiento de las metas y objetivos de la GERCETUR?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

7. ¿Considera que la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR CUSCO debe implementar las recomendaciones establecidas en el Informe de auditoría?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

ANEXO N° 02
ENCUESTA N° 02

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SU INCIDENCIA EN LA PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS A CARGO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO, PERÍODO 2024”**; al respecto, se le pide a los 15 trabajadores conformados por los funcionarios y servidores de la Gerencia Regional del Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - GERCETUR CUSCO, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

a) Edad: años

b) Sexo:

Masculino ☐

Femenino ☐

8. ¿De qué manera la GERCETUR, participa en la orientación a los prestadores de servicios turísticos (PST)?

- a) Muy eficiente ()
- b) Eficiente ()
- c) Regular ()
- d) Ineficiente ()
- e) Muy ineficiente ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

9. ¿Cómo calificaría la eficacia de las estrategias desarrolladas por la GERCETUR, para promover la formalización de los prestadores de servicios turísticos (PST)?

- a) Muy eficiente ()
- b) Eficiente ()
- c) Regular ()
- d) Ineficiente ()
- e) Muy ineficiente ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

10. ¿Considera que existen limitaciones en la implementación de estrategias de formalización de los prestadores de servicios turísticos (PST)??

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

11. ¿La GERCETUR ha promovido la suscripción de convenios de cooperación mutua, alianzas estratégicas y articulación con entidades e instituciones públicas y privadas?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

12. ¿Cómo calificaría la eficacia de las capacitaciones realizadas por parte de la GERCETUR a los prestadores de servicios turísticos (PST) del departamento del Cusco?

- a) Muy eficiente ()
- b) Eficiente ()
- c) Regular ()

- d) Ineficiente ()
- e) Muy ineficiente ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

13. ¿Cómo calificaría la eficacia de las acciones realizadas de la GERCETUR con otras entidades públicas y privadas para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades para promoción de la formalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (PST)?

- a) Muy eficiente ()
- b) Eficiente ()
- c) Regular ()
- d) Ineficiente ()
- e) Muy ineficiente ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

14. ¿La GERCETUR cuenta con los materiales y equipos necesarios para brindar capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos (PST)?

- a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

15. ¿Considera usted que se debería implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios y otros instrumentos brindados por la MINCETUR?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

ANEXO N° 03**MATRIZ DE VALIDACIÓN****VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS MEDIANTE****CRITERIO DE EXPERTOS EN LA ESPECIALIDAD.****G U I A:**

El presente documento, tiene por finalidad el de recabar la información útil de personas experto y especializadas en el tema de la investigación. La validez y la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se componen de (9) ítems según prelación y con la respectiva escala de estimación que a continuación se indica:

- Indica una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
- Representa una absolución escasa de la interrogante.
- Significa la absolución de los ítems en términos intermedios.
- Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
- Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecie que el ítem es absoluto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

Marque con una X en la escala que se consigna a la derecha de cada ítem según la opción que le corresponde el instrumento de investigación.

		Escala de validación				
1	¿Considera Ud. que los ítems de los instrumentos de recolección de datos miden lo que pretende medir?					
2	¿Considera Ud. que la cantidad de ítems formulados en esta versión son suficientes para tener una comprensión del tema en estudio?					
3	¿Considera Ud. que los ítems consignados en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?					
4	¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento se orienta a los objetivos planteados?					
5	¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos datos también similares?					
6	¿Considera Ud. que los conceptos y/o términos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las hipótesis y variables de estudio?					
7	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?					

8	¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					
9	¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?					

10.- ¿A su criterio qué aspectos se tiene que modificar o qué ítems se tendrían que incrementarse o disminuir, para mejorar el instrumento de recolección de datos?

.....

.....

.....

ANEXO N° 4

Cantidad de PST registrados en el DNPSTC por tipo de CIU principal

CIU	Cant. PST.	CIU	Cant. PST
AGENCIAS DE VIAJES Y GUIAS TURISTIC.	8 088	SERVICIOS SOCIALES CON ALOJAMIENTO	2
OTRAS ACTIVID.DE TIPO SERVICIO NCP	1 651	TELECOMUNICACIONES	2
HOTELES CAMPAMENTOS Y OTROS.	1 312	TERMINACION DE EDIFICIOS.	2
OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.	318	TRANSPORTE VIAS NAVEGACION INTERIOR.	2
RESTAURANTES BARES Y CANTINAS.	248	VTA. MIN. DE ALMACENES DE ART. USADOS.	2
OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR.	206	VTA. MIN. DE CASAS DE VENTA POR CORREO.	2
OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.	183	VTA. MIN. PRODUCTOS TEXTILES, CALZADO.	2
HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS.	137	ACONDICIONAMINTO DE EDIFICIOS.	1
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	95	ACTIV.JARDINES BOTANICOS Y ZOOLOGIC.	1
VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION.	82	ACTIV.ORGANIZACIONES RELIGIOSAS	1
ACTIV. ADMINIST. PUBLICA EN GENERAL	68	ACTIVIDADES LIMPIEZA DE EDIFICIOS	1
VTA. MIN. ALIMENTOS BEBIDAS TABACO.	67	ACTIVIDADES VETERINARIAS	1
VTA. MIN. PRODUCTOS TEXTILES CALZADO.	64	ASERRADO Y ACEPILLADURA MADERA.	1
OTROS TIPOS DE VENTA POR MENOR.	62	CORTE TALLADO Y ACABADO DE PIEDRA.	1
VTA. MIN. EN PUESTOS DE VENTA.	56	CRIA DE ANIMALES DOMESTICOS.	1
VTA. MIN. OTROS PRODUCTOS EN ALMACEN.	46	CRIA DE GANADO.	1
ACTIV.DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL	45	CURTIDO Y ADOBO DE CUEROS.	1
VTA. MAY. ALIMENTOS BEBIDAS Y TABACO.	40	ENSAYOS Y ANALISIS TECNICOS	1
VTA. MAY. A CAMBIO DE UNA RETRIBUCION.	39	EXT. DE PIEDRA ARENA Y ARCILLA.	1
OTRAS ACTIVID.ENTRETENIMIENTO NCP.	31	FAB. APARATOS DE USO DOMESTICO NCP.	1
VTA. MIN. PROD. FARMAC. Y ART. TOCADOR.	31	FAB. ABONO Y COMP. DE NITROGENO.	1
TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA.	30	FAB. ARTICULOS DEPORTIVOS.	1
ALQUILER EQUIPO TRANSPORTE V. TERRES.	29	FAB. DE MALETAS Y OTROS.	1
VTA. MIN. ARTICULOS DE FERRETERIA.	24	FAB. DE TAPICES Y ALFOMBRAS.	1
ACTIV.DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	23	FAB. INSTRUMENTOS MUSICALES.	1
VTA. MIN. EN ALMACENES NO ESPECIALIZ.	22	FAB. JABONES Y DETERGENTES.	1
ALQUILER OTROS TIPOS MAQ.Y EQUI. NCP.	19	FAB. OTRO TIPO MAQUINARIA USO GRAL.	1
RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.	18	FAB. OTROS PROD. TEXTILES NEOP.	1
ENSEÑANZA SUPERIOR	15	FAB. PARTES Y PIEZAS CARPINTERIA.	1
ACTIV. INMOBILIARIAS POR RETRIBUCION.	13	FAB. PROD. MET. ACABADOS O SEMIACABAD.	1
ALQUILER ENSERES DOMESTICOS NCP.	13	FAB. TEJIDOS Y ART DE PUNTO.	1
VTA. MAY. OTROS ENSERES DOMESTICOS.	13	HOGARES PRIVADOS C. SERV.DOMESTICO	1
EDUCACION DE ADULTOS Y OTROS	12	INVESTIGACION DE CIENCIAS NATURALES.	1
LAVADO LIMPIEZA Y TEÑIDO TELA	12	LAVADO, LIMPIEZA Y TEÑIDO TELA	1
SERVIC. AUXIL PARA ADMINIST.PUBLICA.	12	MANIPULACION DE LA CARGA	1
ACTIVIDADES OTRAS ASOCIACIONES NCP.	11	ORGANIZACIONES INTERNACIONALES	1
OTRAS ACTIV.RELAC. CON SALUD HUMANA	11	OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION FINANCI.	1
CONSTRUCCION EDIFICIOS COMPLETOS.	10	OTROS TRABAJOS DE EDICION.	1
VENTA PARTES PIEZAS ACCESORIOS.	10	POMPAS FUNEBRES Y ACTIVID.CONEXAS	1
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	9	PREP Y TEJ DE FIBRAS TEXTILES.	1

CIU	Cant. PST.	CIU	Cant. PST
ELAB. PROD. DE PANADERIA.	9	PROCESAMIENTO DE DATOS.	1
OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTES.	9	PRODUC. CARNE Y PROD. CARNICOS.	1
VTA. MAY. DE OTROS PRODUCTOS.	9	REPARACION DE EFECTOS PERSONALES.	1
ACABADO DE PROD. TEXTILES.	8	SERVICIOS AGRICOLAS GANADERAS.	1
ACTIV.ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	8	TRANSPORTE REGULAR VIA AEREA.	1
VTA. MAY. MAQUINARIA EQUIPO Y MATER.	8	TRANSPORTE MARITIMO Y DE CABOTAJE.	1
ACTIVIDADES DE IMPRESION.	7	VTA. AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLES.	1
ENSEÑANZA SECUNDARIA FORMACION GRAL.	7	VTA. MAY. MAQUINARIA, EQUIPO Y MATER.	1
FAB. DE MUEBLES.	7	ACTIVIDADES DE RADIO Y TELEVISION.	3
FAB. DE PRENDAS DE VESTIR.	7	CULTIVOS DE CEREALES.	3
ACTIVIDADES JURIDICAS	6	ED. LIBROS FOLLETOS Y OTROS.	3
OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO	6	EXP. OTRAS MINAS Y CANTERAS NIA.	3
OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS NCP.	6	FAB. PROD. CERAMICA NO REFRACT. N. EST.	3
VTA. MAY. PRODUCTOS TEXTILES.	6	OBTENCION Y DOTACION PERSONAL	3
ELAB DE OTROS PROD. ALIMENTICIOS.	5	OTRAS ACTIVIDADES DE INFORMATICA.	3
ENSEÑANZA SECUNDARIA FORMAC. TECNICA.	5	OTROS TIPOS TRANSPORTE NO REG. VIA TER.	3
FAB. JOYAS Y ARTICULOS CONEXOS.	5	OTROS TIPOS INTERMEDIACION MONETARIA.	3
MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS.	5	SERVICIOS RDOS CON IMPRESION.	3
PELUQUERIA Y OTROS	5	TRANSPORTE POR VIA FERREA.	3
PUBLICIDAD	5	VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.	3
VTA. MAY. DE MATERIAS PRIMAS AGROPEC.	5	VTA. MAY. ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO.	3
ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD	4	ACTIV. DE INVESTIGACION Y SEGURIDAD.	2
ACTIVIDADES DE FOTOGRAFIA	4	ACTIV.ORGANIZACIONES PROFESIONALES.	2
ACTIVIDADES DE MEDICOS Y ODONTOLOGO	4	ACTIV.TEATRALES MUSICALES Y OTRAS.	2
FAB. ART. CONFECCIONADOS.	4	ALQUILER MAQUI. Y EQUIP.CONSTRUCCION.	2
FAB. PROD. METAL. USO ESTRUCTURAL.	4	CONSULTORES PROG. Y SUMIN. INFORMATIC.	2
INVESTIGACION DE CIENCIAS SOCIALES.	4	CULTIVO DE FRUTAS.	2
ORGANIZACION DEL TRANSPORTE	4	ELAB. CACAO CHOCOLATE Y CONFIT.	2
VENTA MANTEN. Y REPARAC. MOTOCICLETAS.	4	ELAB. DE BEBIDAS NO ALCOHOLICAS.	2
VTA. MIN. ALIMENTOS, BEBIDAS, TABACO.	4	EXT. DE MIN. METALIFEROS NO FERROSOS.	2
VTA. MIN. EQUIPO DE USO DOMESTICO.	4	FAB. OTROS PROD. DE METAL NCP.	2
ACTIV.MUSEOS Y LUGARES HISTORICOS.	3	MANTEN.Y REPAR.MAQUIN. DE OFICINA.	2
Total	13 356	Total	116

ANEXO N° 5

Impacto de la cantidad de turistas en el Perú, respecto a Francia y España

Datos clave recientes

Primero, algunas cifras para poner en contexto:

Perú

- En 2024 Perú recibió más de 3 millones de turistas internacionales, lo que implicó un crecimiento de 29 % respecto al año anterior.
- El turismo representaría cerca del 2.9 % del PBI peruano y generaría alrededor de 1.3 millones de empleos en 2024.
- También, en 2024 hubo alrededor de 14.1 millones de visitas a atractivos turísticos nacionales, crecimiento interanual de ~33.2 %.

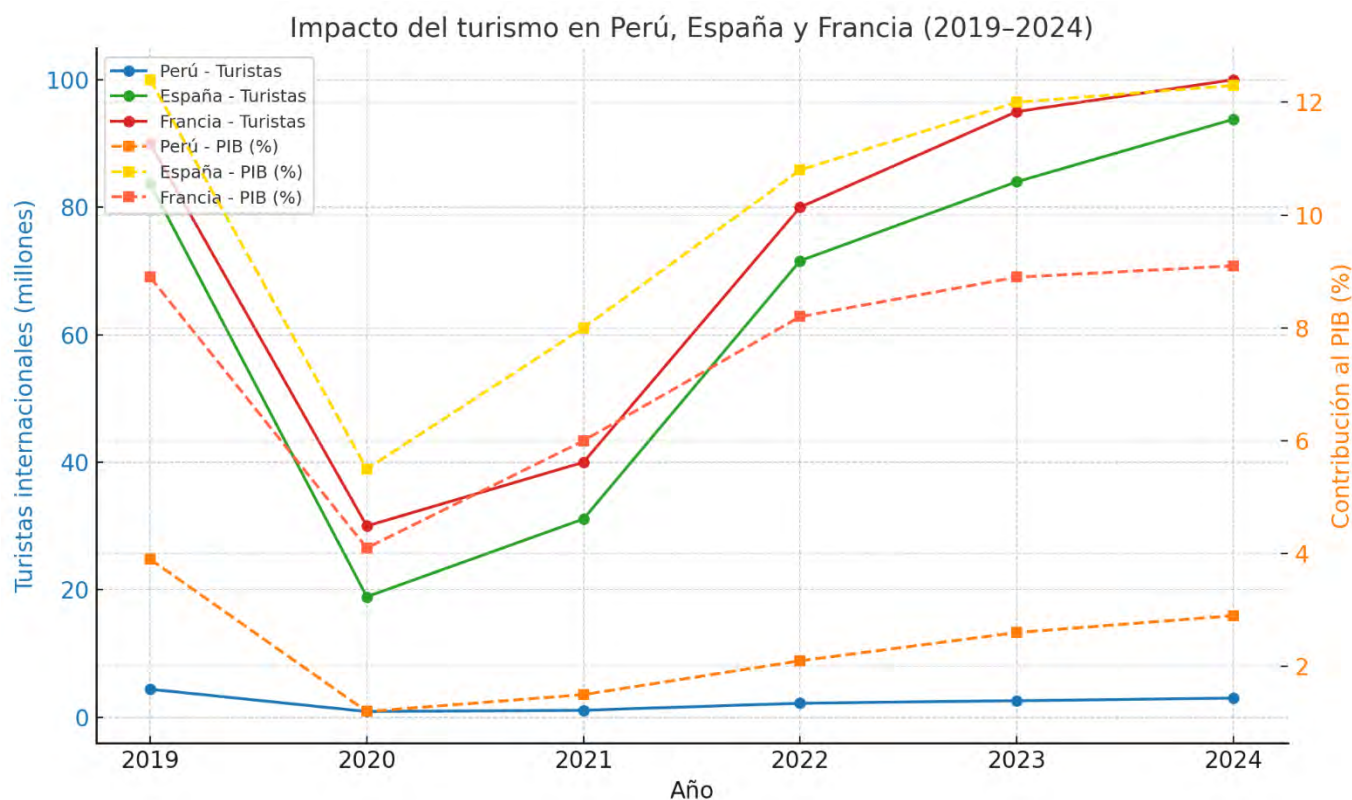
España

- En 2024 España registró un récord de $\approx 93,8$ millones de turistas internacionales, un aumento del $\sim 10,1$ % respecto a 2023.
- El gasto acumulado de estos turistas fue de 126.282 millones de euros.
- El turismo representa cerca de 12,3 % del PIB de España, y está vinculado a aproximadamente 2,5 millones de empleos ($\approx 11,6$ % del empleo total).

Francia

- En Francia, el sector de Travel & Tourism contribuyó con alrededor de €266,2 mil millones a la economía en 2024, lo que representa cerca del 9,1 % del PIB.
- Emplea a unos 3 millones de personas, es decir, ha recuperado y superado en empleo al nivel prepandemia con unos 300.000 empleos más que en 2019.

- El gasto de visitantes internacionales fue de ~€72,5 mil millones, mientras que el turismo doméstico también genera mucho gasto (~€142 mil millones) en Francia.



Nota: Impacto de turismo en Perú (2019-2024)

Se observa que:

- España y Francia mantienen cifras altísimas de turistas e impacto en el PIB, con recuperación y crecimiento sostenido tras la pandemia.
- Perú, aunque con menor número de visitantes, muestra una recuperación constante y un leve aumento del peso del turismo en su economía (casi al 3 % del PIB en 2024).
- Esto refleja un alto potencial de expansión si el país mejora infraestructura y diversifica destinos.