



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Auditoria interna y calidad en el Instituto de Educación  
Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”  
de Chincha - 2018

**Tesis para obtener el grado académico de:**

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Guerra Avalos, Rosa Margarita

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modernización del estado

**PERÚ – 2018**

**PAGINA DEL JURADO**



.....  
**Dr. Pedro Prado Lozano**  
**Presidente**



.....  
**Mg. Angélica Pacherras Ruiz**  
**Secretaria**



.....  
**Mg. Henry Villacorta Valencia**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios, por protegerme y guiarme a cumplir mis metas.

A mi familia, por darme el apoyo incondicional cuando más lo necesito.

Rosa.

## **AGRADECIMIENTO**

Al doctor César Acuña, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo, por brindarnos la ocasión de mejorar nuestra formación profesional.

Al Mg. Villacorta Valencia, Henry; asesor científico y metodológico del trabajo de investigación; por su calidad humana, por orientar el desarrollo del presente trabajo de investigación y sobre todo por su actitud propositiva en la elaboración del informe final de investigación, mostrando su don de maestro.

Al Dr. Prado Lozano, Pedro; asesor estadístico del trabajo de investigación, por su paciencia al orientar el desarrollo de la investigación, mostrando toda su experiencia en este campo.

Al personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”, por el apoyo brindado en la realización de actividades de recopilación de información y recolección de datos.

A mis compañeros de estudio, por todas las experiencias que hemos vivido juntos y por haber compartido sus conocimientos de las diferentes áreas donde laboran.

*El autor.*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Guerra Avalos, Rosa Margarita, identificada con D.N.I N° 21787344, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada “Auditoría interna y calidad” en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018”, declaro bajo juramento que la tesis es de mi autoría, he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, no han sido plagiadas ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis, se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 30 de junio del 2018



Guerra Avalos, Rosa Margarita  
DNI: 21787344

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado presento ante ustedes la tesis titulada Auditoria interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018; con la finalidad de determinar la relación que existe entre la Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “San Francisco de Asís” de Chincha; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente,

La autora

## ÍNDICE

Página

### **CARÁTULA**

### **PÁGINAS PRELIMINARES**

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

### **RESUMEN**

xii

### **ABSTRACT**

xiii

## **I. INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad Problemática	17
1.2. Trabajos Previos	20
1.3. Teorías Relacionadas con el Tema	23
1.4. Formulación del Problema	32
1.5. Justificación del Estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	35

## **II. MÉTODO**

2.1 Diseño de Investigación	36
2.2 Variables, Operacionalización	37
2.3 Población y Muestra	40
2.4 Técnicas e Instrumentos de Datos, Validez y Confiabilidad	40
2.5 Métodos de Análisis de Datos	41

## **III. RESULTADOS**

43

## **IV. DISCUSIÓN**

62

## **V. CONCLUSIONES**

68

## **VI. RECOMENDACIONES**

70

<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>72</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>73</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	74
Anexo 2: Matriz de definición de variables.	78
Anexo 3: Matriz de Indicadores e ítems.	81
Anexo 4: Ficha de validación de expertos	90
Anexo 5: Artículo científico	105
Anexo 5: Data de resultados	118
Anexo 6: Carta de autorización para aplicación de cuestionario	124
Anexo 7: Evidencia de aplicación de instrumento	125

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Distribución de los niveles de auditoría interna.	43
Tabla 2 Distribución de los niveles de Planificación.	44
Tabla 3 Distribución de los niveles de Ejecución	45
Tabla 4 Distribución de los niveles de Verificación	46
Tabla 5 Distribución de los niveles de Calidad	47
Tabla 6 Distribución de los niveles de Calidad de Procesos Estratégicos	48
Tabla 7 Distribución de los niveles de Calidad de Procesos Operativos	49
Tabla 8 Distribución de los niveles de Calidad de Procesos de Soporte	50
Tabla 9 Estadígrafos descriptivos, auditoria interna	51
Tabla 10 Estadígrafos descriptivos, calidad	52
Tabla 11 Prueba Kolmogorov Smirnov. Prueba de Bondad de ajuste de los Puntajes sobre auditoria interna y calidad.	53
Tabla 12 Análisis correlacional auditoria interna y calidad	54
Tabla 13 Resultados de correlación para la hipótesis general	55
Tabla 14 Resultados de correlación para la hipótesis específica 1	56
Tabla 15 Resultados de correlación para la hipótesis específica 2	57
Tabla 16 Resultados de correlación para la hipótesis específica 3	58
Tabla 17 Resultados de correlación para la hipótesis específica 4	59
Tabla 18 Resultados de correlación para la hipótesis específica 5	60
Tabla 19 Resultados de correlación para la hipótesis específica 6	60

## INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Distribución de los niveles de Auditoria Interna	43
Figura 2 Distribución de los niveles de Planificación	44
Figura 3 Distribución de los niveles de Ejecución	45
Figura 4 Distribución de los niveles de Verificación	46
Figura 5 Distribución de los niveles de Calidad	47
Figura 6 Distribución de los niveles de Calidad de Procesos Estratégicos	48
Figura 7 Distribución de los niveles de Calidad de Procesos Operativos	49
Figura 8 Distribución de los niveles de Procesos de Soporte	50

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís”, Chincha.

La investigación es de tipo correlacional explicativo con diseño correlacional causal, con una población de 70 trabajadores entre docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís” “Chincha”, se consideró una muestra de 70 participantes de tipo Censal debido a la reducida población de trabajadores; 53 docentes y 17 administrativos. En la recopilación de datos se aplicó los cuestionarios para ambas variables con sus respectivas dimensiones; luego se tabularon los datos utilizando medidas estadísticas para determinar la relación entre la auditoría interna y la calidad de la acreditación institucional en la enseñanza aprendizaje del ISEP “Chincha”, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís”, Chincha.

Los resultados obtenidos reflejan que la auditoría interna incide significativamente en la calidad; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de  $r=0.769$ , el cual determina que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad. Por otro lado se ha obtenido un coeficiente de correlación significativa de  $r=0.615$ ; que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de procesos estratégicos, detectado por la prueba Rho de Spearman; en la se determina que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de procesos operativos con un valor  $r=0.681$ ; en la que se determina que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de procesos de soporte con un valor  $r=0.667$ , detectado por la prueba Rho de Spearman.

Los resultados obtenidos reflejan que la auditoría interna incide significativamente en la calidad; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman en donde se aprecia que si existe relación significativa entre la calidad y la planificación con un valor  $r=0.578$ ; asimismo podemos manifestar que si existe relación significativa entre la calidad y el nivel de ejecución de actividades con un valor

$r=0.624$ ; Finalmente se aprecia que si existe relación significativa entre la calidad y la verificación con un valor  $r= 0,694$  detectado por la prueba Rho de Spearman.

**Palabras clave:** Auditoría Interna – Calidad.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between internal auditing and quality in the Institute of Public Higher Education Pedagogical - "San Francisco de Asís", Chincha.

The research is correlational explanatory type with causal correlational design, with a population of 70 workers between teachers and administrators of the Institute of Higher Education Pedagogical Public - "San Francisco de Asís" "Chincha", was considered a sample of 70 participants of type Census due to the small population of workers; 53 teachers and 17 administrative. In the data collection, the questionnaires were applied to both variables with their respective dimensions; then the data were tabulated using statistical measures to determine the relationship between internal audit and the quality of institutional accreditation in the teaching of ISEP "Chincha", in the Institute of Higher Education Pedagogical Public - "San Francisco de Asís", Chincha .

The results obtained reflect that internal audit has a significant impact on quality; since a Rho Spearman correlation coefficient of correlation coefficient of  $r = 0.769$  has been obtained, which determines that there is a significant relationship between the internal audit and the quality of the processes. On the other hand, a significant correlation coefficient of  $r = 0.615$  has been that there is a significant relationship between the internal audit and the strategic process quality, detected by Spearman's Rho test; in the it is determined that there is a significant relationship between the internal audit and the quality of operational processes with a value of  $r = 0.681$ ; in the it is determined that if there is a significant relationship between the internal audit and the quality of support processes with a value  $r = 0.667$ , detected by the Rho test of Spearman.

The results obtained reflect that internal audit has a significant impact on quality; since we have obtained a Rho Spearman correlation coefficient of correlation coefficient where we can see that there is a significant relationship between the quality of the processes and the planning with a value of  $r = 0.578$ ; we can also

state that there is a significant relationship between the quality of the processes and the level of execution of activities with a value  $r = 0.624$ ; Finally, it can be seen that there is a significant relationship between the quality of the processes and the verification with a value  $r = 0.694$  detected by the Spearman Rho test.

Keywords: Internal Audit - Quality.

## I.INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática:

En el aspecto global y general las instituciones educativas del ámbito superior están asumiendo retos y desafíos cada vez más exigentes con la finalidad de acrecentar y mejorar progresivamente la calidad educativa que brindan y/o ofertan a sus usuarios directos, los estudiantes, al considerar como punto crítico la evaluación ligadas al campo pedagógico, administrativo y de servicio que reafirme la calidad de los servicios educativos a nivel institucional.

A los institutos que forman profesionales en carreras técnicas y a los que se dedican a la formación inicial docente, el Ministerio de Educación ha comenzado a evaluarlos por medio del SINEACE: Como un mecanismo de superación continuo de los programas educativos del nivel superior. En este escenario, el Instituto de Educación Superior Pedagógico “San Francisco de Asís” de Chincha, pasó por el proceso de evaluación, acreditación y certificación.

En el año 2014, inició con una autoevaluación, comparó sus resultados con los estándares de calidad, determinó su nivel de logro e implementó acciones de mejora. En el año 2015 solicitó al Ministerio de Educación la evaluación externa. La entidad evaluadora, designada por SINEACES, fue la International Zeta Consulting S.AC. logrando la acreditación de seis carreras tecnológica y tres de formación docente, por tres años.

Actualmente, para sostener la calidad del servicio que se brinda, ha implementado un sistema de gestión de calidad por procesos, los mismos que están organizados en tres dimensiones: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte, los que en su ejecución se interrelacionan unos con otros.

Bambozzi (2009), manifiesta que “los inminentes cambios acontecidos en la Educación Superior son parte del proceso de cambio en el ámbito educacional, los mismos que son supervisados por entidades locales, regionales y nacionales con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la base denominada “calidad por procesos educacionales” a través de estas evaluaciones se han identificado problemas ligados a un sinnúmero de criterios e indicadores, lo cual amerita una inmediata atención en términos de calidad, por lo que se hace preciso la intervención de especialistas que direccionen y encaminen la acción docente en el nivel superior. Actualmente en el país existen un sin número de instituciones debidamente acreditadas que se les han asignado el rango y la certificación correspondiente de calidad, por lo que se hace necesario impulsar su aplicabilidad a través de sesiones de pasantía que permitan experimentar de cerca las innovaciones y mejoras continuas del proceso educativo en el ámbito superior.

A nivel Nacional, el Ministerio de Educación (2014) “reporta trimestralmente en su portal, que el sistema educativo peruano no está garantizando una educación de calidad, producto de una inadecuada auditoría interna generalizada, que permita evaluar periódicamente el cumplimiento de diferentes procesos y estándares de calidad en los aspectos pedagógicos, administrativos y de servicios en las instituciones públicas y privadas del sector educación”.

Esta situación latente atenta contra el derecho que le asiste a todo poblador peruano en términos de la calidad referido al sector educación, repercutiendo en la adquisición de logros significativos de aprendizajes básicos para su propio desarrollo y el de los pueblos en vías de desarrollo. Esta situación tiene mayor impacto en los sectores más pobres de la población peruana, que tienen además mayor dificultad para acceder a una educación superior de calidad, donde se formen profesionales competentes acorde a los requerimientos y necesidades de la demanda del sector educacional.

Esta situación negativa atenta contra el derecho educacional que todo peruano debe de recibir, viéndose afectado en su formación académica al no acceder a una educación de calidad que trascienda los niveles y estándares de competitividad educativa en la educación superior.

“Son diversos los aspectos que propician esta situación difícil, desde la escasa estabilidad de las políticas, hasta la inoperatividad del personal directivo o la carencia de una consistente política técnico pedagógica. Además, el propio sector educación, debe implementar políticas que garanticen una permanente auditoría interna en las instituciones educativas del nivel superior que permita evaluar sistemáticamente la calidad del servicio educativo que se oferta a nivel nacional, obteniendo un diagnóstico de las necesidades y debilidades más elementales que repercuten directamente sobre el componente básico educacional de la calidad” Castilla (2009).

A nivel local el Gobierno Regional con régimen Educacional de Ica (2015) teniendo como base las transformaciones de los sistemas educativos que operan a nivel regional, proponen estrategias viables de evaluación institucional ligadas con los procesos de certificación de la calidad educativa, estando interconectadas con factores, indicadores y estándares de calidad que reflejan la evaluación integral y sistemática de los diferentes procesos educacionales a nivel institucional.

Con relación al ámbito institucional la comunidad educativa se encuentra familiarizada con los procesos de evaluación y acreditación institucional, pero existe poca experiencia de trabajo con la auditoría interna al considerar un proceso nuevo y que recién se viene implementando a nivel nacional, debiendo precisar las siguientes falencias detectadas en anteriores procesos de evaluación institucional:

Desmotivación por recarga laboral,

Poca experiencia Profesional en los procesos educacionales,

Escasa comprensión en cada indicador relacionado a la calidad.

Existencia de docentes con jornada parcial con escasa predisposición para el trabajo institucional y escasos círculos de inter aprendizaje ligados al control de calidad institucional.

Por ello ante a lo mencionado es preciso dar a conocer la relación que existe entre Auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha con la finalidad de evaluar y mantener la calidad en variados servicios.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales:**

Jiménez (2010), tesis doctoral titulada “Auditoría Universitaria y Calidad” concluyó que, en Educación superior al momento de evaluar, no se tiene en cuenta que existen variedades de inteligencias, y las pruebas de evaluación que se están elaborando apuntan sólo a la retentiva del estudiante. Está demostrado que hay otras inteligencias. No siempre el que tiene habilidad cognitiva, tiene la inteligencia para desarrollar la creatividad, la innovación, intuición, rapidez y el espíritu emprendedor. El evaluador de calidad debe involucrarse en el estudio como un identificador de procesos referidos a personas ideas y programas dentro de la institución, y no limitarse a los parámetros establecidos.

Martínez (2012), en su tesis titulada “Auditoría Universitaria y Calidad” concluyó, que el estímulo como aspecto indirecto de las entidades garantiza la calidad en un sistema universitario llevando generalmente a la culminación de objetivos comunes, no obstante según su apreciación personal es algo más hondo que compete a todo el sistema universitario, permitiendo un ambiente donde se da la sana competencia y la confianza en la labor bien realizada. Indudablemente el reconocimiento debe ser real y medible para no transformarse en una herramienta poderosa de cualquier sistema que se quiera implementar o acrecentar.

Sánchez (2014), en su estudio titulado “Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una pyme con mercado local– Tesis Doctoral – Ciudad de México- México” con una muestra de 500 participantes, a los cuales se les aplicó los pilares de sostenibilidad empresarial para evaluar las variables de estudio concluyó que “aplicando los pilares de sostenibilidad, se logró, de forma simultánea, reducir costos, acrecentar la calidad y elevar progresivamente la satisfacción de los clientes, se establecieron programas de certificación de proveedores usando principalmente la estrategia de competitividad de liderazgo en costos, mediante la optimización de sus procesos productivos, definición de sistemas de costeo; dicha calidad se logró mediante la capacitación de ejecutivos de cuenta en negociación, técnicas de venta, compra por volumen, clientes frecuentes, capacitación a su fuerza de ventas, entre otras actividades”.

#### **En el ámbito nacional**

Balarezo (2012), en su tesis titulada: “La auditoría académica para la apropiada gestión en una Institución Educativa del Nivel Superior” en donde se concluye que es pertinente y necesario realizar periódicamente procesos de auditoría en el sector educacional con la finalidad de realizar un examen al interior que permita reflexionar sobre las debilidades y potencialidades de los factores académicos, impulsando así una cultura evaluativa como forma de medición cuantificable y cualitativa que fortalezca la gestión institucional como parte de la mejora en el sector educacional.

Espinoza (2012), en su tesis titulada “Auditoría de Gestión Académica y Gerencial en la Universidades de la Región Chavín” concluyó, que en la Región Chavín las universidades, son básicamente deficientes en lo académico, debido a que no se consideran tiempos para evaluar currículo y sílabos, no cuentan con docentes de calidad y con experiencia, no tienen un buen sistema de admisión de estudiantes y docentes; y, las investigaciones y proyectos en las universidades públicas no son bien

remuneradas, en las privadas no perciben remuneraciones por dicho concepto y tampoco otro tipo de incentivos. También, los procesos enseñanza-aprendizaje no están acorde con los adelantos de la tecnología, careciendo de ellos tanto las universidades públicas como privadas. Asimismo carecen de infraestructura.

Marticorena (2015) en su tesis titulada “Mecanismos de control de calidad en el desarrollo de la auditoria de gestión” señala que “Hoy las instituciones requieren ser sometidas a constantes mecanismos de control, para asegurar la consistencia competitiva por la cual se regulan, debiendo pasar por todo un proceso auditable como parte de la gestión del cambio que permita alcanzar óptimos estándares de calidad en términos de productividad. El control de calidad asegura la posibilidad de una adecuada aplicación siempre que se cuente con profesionales altamente capacitados e instruidos para la medición pormenorizada de cada criterio teniendo como premisa la verificación, contrastación, cumplimiento y precisión de los procedimientos básicos de la auditoria, determinado por la eficiencia y la efectividad teniendo en consideración diferentes escenarios acorde a la naturaleza del lugar”.

Honores (2015), en su tesis titulada “La gestión de Calidad en las decisiones de las empresas modernas” precisa “la calidad es sinónimo de efectividad el mismo que se fundamenta en la gestión como parte de las decisiones empresariales y administrativas que juegan un rol protagónico en la búsqueda de la mejora institucional al servicio común de la colectividad. La auditoría está dirigida a evaluar categóricamente diferentes áreas en todos sus aspectos económicos, estructurales, logísticos, tecnológicos y asistenciales, teniendo alta incidencia las decisiones que se tomen al interior de una entidad una vez que se tengan los resultados, los mismos que reflejaran situaciones negativas y positivas de los procesos y procedimientos característicos de determinadas entidades.

Tuestas (2016), en su tesis titulada “La autoevaluación como parte del proceso de Acreditación” concluyó que “La fundamentación teórica del proceso de la calidad docente educativo de la Escuela Profesional de Contabilidad y su gestión, posibilitó definir las categorías esenciales de este proceso , que luego fueron retomadas en la elaboración del aporte teórico; así como análisis histórico, revelando como indicadores, principales políticas educativas que intervienen en el proceso de la calidad docente; la interacción contextualizada de la autoevaluación y evaluación en el proceso formativo del estudiante y la integración de todos los procesos al desempeño docente, desde una visión renovada e integral, para promover en los estudiantes aprendizajes socialmente significativos en estrechos vínculos con la sociedad”.

### **1.3. Teorías relacionadas a las variables**

#### **1.3.1. Definición de auditoría interna**

“La auditoría interna es una basta herramienta de carácter evaluativo utilizada para asignar valoración real y objetiva sobre determinados criterios y procedimientos, teniendo como aliado de trabajo multidisciplinar a la gestión de procesos que otorga control organizado de la mejora institucional” Campos (2013).

La auditoría interna es una acción que aporta información relevante, para conocer en qué grado se están realizando los procesos de trabajo en las diferentes áreas de la gestión que determina a su vez la calidad dentro de una organización.

El proceso de auditoría interna constituye la forma como la institución realiza sus actos de evaluación interna y así examinar sus servicios para mejorar la organización, ello se basa en la propuesta de Whittington, (2000).

### **1.3.2 Teorías.**

Las auditorías internas, denominadas a veces auditorías de primera parte, son procesos sistemáticos, independientes y documentados para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos del sistema (ISO 9001: 2015)

#### **Intención de la auditoría.**

La intención de las auditorías internas es obtener información sobre el desempeño (resultado) y la eficacia de los sistemas de gestión; desde un punto de vista imparcial, para asegurarse que se han contemplado las disposiciones planificadas y que el sistema de gestión se ha implementado eficazmente y se mantiene (ISO 9001: 2015).

#### **Características de la auditoría interna:**

La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistémica y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto no puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador, quien actuará siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios de la misma.

La condición necesaria para la auditoría es que exista un sistema de información. Este sistema de información puede pertenecer a una empresa privada u oficial, lucrativa o no lucrativa.

La Auditoría es evaluación y como toda evaluación debe poseer un patrón contra el cual efectuar la comparación y poder concluir sobre el sistema examinado.

El diagnóstico o dictamen del auditor debe tener una intencionalidad de divulgación, pues solo a través de la comunicación de la opinión del auditor se podrán tomar las decisiones pertinentes que ella implique. Los usuarios de esta opinión pueden ser internos o externos.

#### **Beneficios del control interno.**

El control interno presenta 04 beneficios concretos:

Logro efectivo de los objetivos institucionales: al permitir cautelar y verificar que los objetivos institucionales se cumplan en el marco de lo planificado y en beneficio de la ciudadanía.

Mejor uso de los recursos escasos: al advertir riesgos y plantear medidas correctivas antes y durante la ejecución de los procesos y operaciones, lo que contribuye a una mayor eficiencia en el uso de los recursos que por lo general son escasos.

Su retroalimentación genera mayor conocimiento y destrezas en los gestores públicos: al funcionar como sensor de errores y desviaciones, permite proponer medidas correctivas, reenfocar los conceptos y metodologías, desarrollando así nuevas habilidades en los funcionarios y servidores de la entidad.

Promueve una cultura orientada al buen desempeño y la ética en la acción pública: El desarrollo de mecanismos de control y su verificación previa y simultánea, trae como consecuencia la mejora del desempeño institucional y promueve una “cultura del logro” en los gestores públicos. Su práctica promueve la ética en la acción pública, en la medida que desarrolla conciencia respecto al compromiso con la misión y en tanto limita potenciales prácticas irregulares. Aguirre, (2010)

### **Eficacia.**

ISO 9004:2009 Cláusula 8.3.3 “La alta dirección debería asegurarse del establecimiento de un proceso de auditoría interna eficaz y eficiente para evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad. El proceso de auditoría interna actúa como una herramienta de gestión para la evaluación independiente de cualquier proceso o actividad designado. El proceso de auditoría interna proporciona una herramienta independiente aplicable para obtener evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos existentes, dado que la auditoría interna evalúa la eficacia y la eficiencia de la organización”

### **1.3.3 Dimensiones**

#### **Planificación 1**

“La planificación del proceso de calidad como aspecto importante de la gestión, orientada al planteamiento de propósitos claros y precisos de la calidad y a la categorización de los procesos operativos válidos y de los

recursos concatenados para alcanzar los objetivos de la calidad” ISO 9000:(2005).

Está ligado al desarrollo y la organización de una serie de criterios basados en procedimientos secuencialmente direccionados con la finalidad de alcanzar metas y propósitos inmediatos. Cortés (1998).

Es el momento de la toma de decisiones con el fin de conseguir un futuro deseado, considerando la coyuntura de elementos críticos que influirán de forma positiva o negativa sobre la determinación de objetivos cuantificables. Jiménez (1982).

## **Ejecución 2**

Etapa en la que se realiza lo planificado, comenzando de los resultados obtenidos en la investigación, se busca conseguir los objetivos propuestos Egg (2013).

Es la fase de la operación del proyecto, que consiste en poner en práctica la planificación que se ha llevado a cabo con anticipación.

Es “Poner en funcionamiento los procesos, viendo las oportunidades de mejora, la evolución del plan piloto y ejecutar las mejoras” (top.com-2007 “El ciclo de Deming”, párr. 3).

La “complementariedad de los procesos de calidad, permiten de forma determinante otorgar mejores oportunidades de mejora, impulsando su aplicabilidad progresiva para alcanzar los objetivos previstos en el mediano y corto plazo” Vidal (2007)

## **Verificación 3**

Se corrobora a través de las evidencias objetivas recabadas, el cumplimiento de los requisitos especificados ISO 9000: 3.8- 3.8.4. (2005).

Es realizar el acompañamiento e ir midiendo secuencialmente cada uno de los criterios recoger datos reales y tomar una determinación lógica para su posterior análisis y estrategia de mejora en el corto y mediano plazo. (Deming 2007)

Es un proceso que se lleva a cabo con el fin de revisar y verificar si una determinada acción está cumpliendo con los requisitos y normas planeados por la organización.

En esta fase, se verifica los resultados de las tareas ejecutadas en la organización.

#### **1.3.4 Definición de calidad**

Calidad es examinar meticulosamente criterios y procesos que son puramente medibles, es una manifestación criterial en base a juicios y toma de decisiones que permitirán valorar asertivamente los procesos en términos de satisfacción. Deming (1989).

De forma breve, la calidad es un elemento constitutivo de la efectividad. Que se vale por medio de la extracción de información trascendente ligada a los objetivos institucionales y que se transversaliza en todos los espacios empresariales. Ishikawa (1986).

Calidad es estar ajustado a los requerimientos. Los mismos que deben ser claros y estar establecidos, para que no se presten a malentendidos. Deben ser medidos de forma continua, para diagnosticar si se ajustan o no dichos requerimientos. Cuando no hay conformidad con los requerimientos; hay ausencia de calidad. Crosby (1988).

#### **1.3.5 Teorías.**

##### **Teoría del control total de calidad**

Esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, intentó crear un sistema con varios pasos replicables que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. De esta manera, se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente.

Sus principios básicos son los siguientes:

Hoy en día, debido a la gran cantidad de productos similares que existen en el mercado, los compradores se fijan más que nunca en las diferencias entre ellos. Por eso, la calidad de un producto es un factor decisivo a la hora de hacerse con él.

La calidad de los productos es uno de los mejores predictores del éxito y el crecimiento de una empresa.

La calidad proviene de la gestión de la empresa; por lo tanto, si se es capaz de educar a los dirigentes, los productos creados por una compañía serán de la mayor calidad posible.

Basándose en estas ideas teóricas, Armand Feigenbaum creó los siguientes puntos, que de ser adoptados por los altos mandos de una empresa llevarían a la mejor calidad en sus resultados:

Definir un criterio específico de lo que se desea conseguir con el producto.

**Enfocarse en la satisfacción del cliente.**

Realizar todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los criterios planteados.

Conseguir que la empresa trabaje de forma conjunta y sinérgica.

Dividir claramente las responsabilidades de todo el personal.

Crear un equipo encargado únicamente del control de calidad.

Conseguir una buena comunicación entre todos los componentes de la empresa.

Importancia de la calidad para todos los empleados de la empresa, sin importar el nivel en el que trabajen.

Empleo de acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados.

**Teoría de Joseph Muran**

Este ingeniero y abogado rumano emprendió su carrera como asesor en Japón, donde recibió varios méritos debido a su ayuda en el desarrollo del país. Es un autor muy conocido, habiendo publicado once libros sobre el tema de la calidad.

Según él, para conseguir la mayor calidad en los productos de una determinada empresa, es necesario trabajar en cinco puntos:

**Concretar los peligros de tener una baja calidad.**

Si se identifica adecuadamente qué contras tiene el ofrecer un servicio de poca calidad, es mucho más sencillo conseguir que los empleados se den

cuenta de por qué tienen que esforzarse. De esta manera, la calidad aumenta sin apenas esfuerzo.

**Adecuar el producto al uso que se le va a dar.**

Se debe crear productos que estén enfocados a ser lo más útiles posibles para los clientes. De esta manera, no se realizan gastos superfluos en características que no interesan realmente.

**Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente.**

Los empresarios deben estar en constante comunicación con sus clientes para saber si los productos creados eran lo que querían. De esta manera, se puede saber si el producto o servicio ha cumplido las expectativas del comprador.

**Aplicar la mejora constante.**

Una vez que se haya terminado un producto o servicio, se debe examinar cómo se ha hecho. De esta forma, la siguiente versión del producto podrá tener los errores mejorados, de tal forma que siempre se siga avanzando más en el camino de la calidad.

**Considerar la calidad como una inversión.**

Juran creía que la calidad era la parte más importante de todo negocio, ya que traía muchos beneficios consigo. A pesar de que pueda ser difícil conseguir la mayor calidad en lo que se hace, con ella se consigue fidelizar clientes, aumentar los beneficios, y ser más competitivos que las empresas rivales.

**Trilogía de Juran**

Por otra parte, Juran creó tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son conocidos como la “Trilogía de Juran”, y son los siguientes:

**Planificar la calidad**

Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan a el equipo encargado de producirlo.

**Control de calidad**

El segundo paso una vez que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera. Para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias.

### **Mejora de la calidad**

De nuevo relacionado con la idea de la mejora constante, una vez que se haya creado un producto se deben llevar a cabo una serie de pasos para asegurar que la próxima vez el proceso vaya a ser todavía más eficaz.

Estos pasos son los siguientes: crear la infraestructura que permita la mejora, identificar puntos concretos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar un equipo de expertos a esta tarea, y proporcionarles todos los recursos y formación que puedan necesitar para llevar la calidad del producto creado al siguiente nivel.(Juran 2009)

#### **1.3.6. Dimensiones**

##### **Calidad de los procesos estratégicos 4**

Permiten determinar y desarrollar las estrategias y objetivos de una organización. Son genéricos y habituales en casi todos los negocios, participan de las aspiraciones de la empresa, de aquello que quiere llegar ser.(Sinapsis.com. “todo sobre la gestión por procesos”, párr.8).

Los procedimientos estratégicos ligados a la gestión de la calidad, son necesarios para el fortalecimiento y mejora de una determinada institución.

En el sistema de gestión por procesos, los procesos estratégicos son imprescindibles, para que la organización se mantenga progrese.

El sistema de gestión de la calidad por procesos en nuestra institución cuenta con un mapa de procesos, constituido por los procesos estratégicos tales como, gestión de la planificación, gestión financiera, gestión de las comunicaciones y gestión de la calidad.

Los procesos estratégicos son los que se conectan con una serie de pasos o pautas de la organización, tienen en cuenta: la manera o forma de como conjugarse estableciendo líneas directrices para unir objetivos, estrategias, visión, perfiles y políticas para dar cumplimiento oportuno a las evaluaciones periódicas que se establezcan como parte de la estrategia de mejora en una organización. (Bravo 2003)

Son procesos designados a determinar y corroborar las metas cuantitativas y descriptivas de una organización, basados en políticas y estrategias. Llevan adelante la organización. Están unidos directamente con la misión y visión. Comprometen a personal que está llamado a tomar decisiones en la organización.

### **Calidad de los procesos operativos 5**

“Los procesos operativos, son los que se ponen en práctica durante la fase de transición al ser imprescindibles porque le asignan un valor agregado a los procesos, catalogándoseles como efectivos para el cumplimiento de objetivos inmediatos debido a su trascendencia organizacional. (Barrios 2004)

Estos procesos guardan relación directa con los clientes, tienen impacto sobre su satisfacción.

El instituto en su sistema de gestión de la calidad, tiene ocho de estos procesos: Gestión de admisión, Formación integral, desarrollo de investigación y práctica profesional, gestión de la obtención del título profesional, seguimiento de egresados, selección del personal, supervisión, evaluación, y acompañamiento y extensión- responsabilidad social y desarrollo de la pastoral.

Son procesos que están en relación directa con el producto, el servicio; por lo que le van a agregar valor, permitiendo la satisfacción del cliente. Se interrelacionan con muchas funciones. También reciben el nombre de procesos clave. (gestión-calidad, 2016, “Gestión por procesos”, párr.4).

Son aquellos que inciden en el proceso efectivo de la producción del producto o de la prestación del servicio, por tanto son los que van a permitir la satisfacción del cliente. También reciben otros nombres tales como procesos de línea, procesos primarios, procesos críticos, y procesos claves o misionales Lonkan (2015).

### **Calidad de los procesos de soporte 6**

Son los procesos indispensables para que el sistema sea controlado y halla mejora en el sistema de gestión, se encuentran en estrecha relación con los requisitos de las normas que fijan modelos de gestión. Lonkan (2015).

Los procesos de soporte apoyan los procesos operativos para que se cumplan. El sistema de gestión de la calidad del instituto cuenta con seis procesos de soporte: Gestión de logística, gestión de control patrimonial, trámite documentario, gestión contable, gestión del personal y gestión de justicia administrativa.

Sostienen los procesos operativos. Sus clientes se encuentran dentro de la organización. Asimismo, se les denomina como procesos de apoyo. Gestión-Calidad.com (© 2009-2017).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general:**

¿Qué relación existe entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación significativa existe entre la auditoría interna y la calidad de los procesos estratégicos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018?

¿Qué relación significativa existe entre la auditoría interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018?

¿Qué relación significativa existe entre la auditoría interna y la calidad de los procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018?

¿Qué relación significativa existe entre la calidad y la planificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018?

¿Qué relación significativa existe entre la calidad y la ejecución en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018?

¿Qué relación significativa existe la calidad y la verificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018?

### **1.5. Justificación**

**Por Conveniencia.** El trabajo de investigación está ligado a la auditoría interna y la calidad, teniendo en consideración que mi persona está dedicada a la secretaría académica del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha, por lo que la realización de la tesis elevará el dominio de los diferentes procesos de evaluación en cuanto a procesos académicos se refiere.

**Relevancia social.** En tanto se implementa el proceso de auditoría interna en el instituto, el personal elevará la calidad y ello redundará en beneficio inmediato de los usuarios, lo que se proyectará a la comunidad educativa.

**Implicancias prácticas.** Los resultados del trabajo de investigación contribuirán a que se realicen otros trabajos de índole explicativa, lo que favorecerá en gran medida al fortalecimiento del proceso de auditoría interna del personal docente y administrativo en beneficio de la calidad institucional.

**Valor teórico.** A partir de las conclusiones que se obtendrán en la tesis se podrán realizar generalizaciones que incrementarán el conocimiento teórico sobre la auditoría interna y la calidad. Indudablemente el hecho de hallar una correlación fortalece el conocimiento que se maneja sobre las variables.

**Utilidad metodológica.** En tanto se propone un instrumento de elaboración propia, un cuestionario dividido en dimensiones, el cual será debidamente validado con el alfa de Cronbach y con la consulta a expertos, se tendrá un procedimiento básico que podría utilizarse en posteriores investigaciones y así concretizar la recogida de información sobre las variables o variable relacionadas en futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis:**

### **Hipótesis General**

Existe relación positiva significativa entre la auditoría interna la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018.

### **Hipótesis específica:**

Existe relación positiva significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos estratégicos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018.

Existe relación positiva significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018

Existe relación positiva significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018

Existe relación positiva significativa entre la calidad y la planificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha-2018

Existe relación positiva significativa entre la calidad y la ejecución en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha- 2018

Existe relación positiva significativa entre la calidad y la verificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha-2018

### **1.7. Objetivos:**

#### **Objetivo General**

Determinar si existe relación entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha-2018.

#### **Objetivos Específicos**

Determinar si existe relación significativa entre la auditoría y la calidad de los procesos estratégicos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha- 2018

Determinar si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha- 2018

Determinar si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha- 2018

Determinar si existe relación significativa entre la calidad y la planificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018.

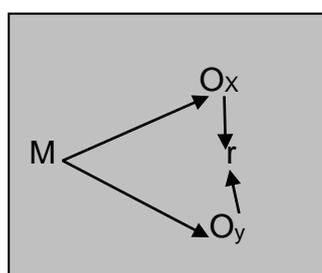
Determinar si existe relación significativa entre la calidad y la ejecución en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018

Determinar si existe relación significativa la calidad y la verificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018

## II. METODO

### 2.1. Diseño.

El diseño a seguir es de tipo Descriptivo Correlacional, por cuanto este tipo de trabajo, “Está interesado en determinar el grado de relación que existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos”. Es descriptivo correlacional, porque se describirán relaciones entre dos variables de un grupo, para luego establecer las relaciones entre estas. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).



Donde “**M**” corresponde al tipo muestra de estudio y  $O_x$ ;  $O_y$  indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables en la investigación, siendo  $r$  el coeficiente de correlación entre ambas variables.

## **2.2. Variables y operacionalización.**

### **Auditoría Interna**

Definición conceptual: La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (López, 2014)

#### **Dimensiones:**

Planificación

Ejecución

Verificación

#### **Calidad**

Definición Conceptual: “calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo si un producto puede ser diseñado y fabricado dará satisfacción a un precio que el cliente pagará” Deming (1989).

#### **Dimensiones:**

Calidad de los procesos estratégicos

Calidad de los procesos operativos

Calidad de los procesos de soporte

**Operacionalización de variables:**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	EACALA			
<b>VARIABLE X. Auditoría Interna:</b>	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener <u>evidencias</u> y <u>evaluarlas</u> de manera <i>objetiva</i> con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los <u>criterios de auditoría</u> . (ISO 9000:2005 ) NOTA : Las dimensiones están definidas en ISO 9000:2005)	<b>Planificación</b>	I1: Procedimientos de auditoría	1. En el Instituto se diseñan los procedimientos de auditoría	Escala de intervalo	<i>Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)</i>			
				2. En el Instituto se socializan con la totalidad de trabajadores los proced. de auditoría					
				3. En el instituto, se difunde los procedimientos de auditoría.					
				4. En el Instituto, los procedimientos de auditoría tienen un propósito específico.					
		I2: Tiene un programa y un plan de auditoría	5. En el instituto se elaboran criterios específicos para el programa y el plan de auditoría						
			6. En el Instituto se elabora el programa de auditoría con participación de los jefes de área.						
			7. Ante la formulación del plan y el programa de auditoría se evalúa su pertinencia						
		DEFINICIÓN OPERACIONAL	<b>Ejecución</b>	I2: Obtiene evidencias objetivas.			I1:Ejecuta el plan de auditoría	8. En el Instituto. Se ejecutan las acciones planificadas de auditoría.	
							9.Se recopila información pertinente a los criterios de auditoría a ser evaluados		
							10. En el Instituto se registra declaraciones sobre hechos que hayan retrasado el cumplimiento de un procedimiento.		
	11. El Instituto socializa los resultados de la auditoría a la totalidad de trabajadores								
	12. Las evidencias recabadas en la auditoría son verificables								
	13. En el Instituto se utilizan instrumentos validados para la obtención de evidencias								
	14. La Dirección General, conserva información documentada de las evidencias obtenidas								
	<b>Verificación</b>						I1: Determina hallazgos.	I2: Elabora conclusiones.	15. En el Instituto, la determinación de hallazgos está documentada
									16. Los hallazgos de auditoría poseen significado generando procesos administrativos
									17.En el Instituto las conclusiones de auditoría revelan la realidad institucional
		18. Al culminar una auditoría se hace reunión de cierre para elaborar conclusiones							
		19. La elaboración de conclusiones permite formular planes de mejora							
		20. Las conclusiones proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas							
	21. En el Instituto, la Dirección General y el equipo responsable analiza, sistematiza y valora con prontitud las conclusiones de la auditoría.								
La auditoría interna se evaluó a través de tres dimensiones: Etapa previa: Planificación Ejecución Verificación Se aplicó un cuestionario con 21 ítems.									

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
<b>VARIABLE Y. Calidad:</b>	Calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. “Objeto “que es “cualquier cosa que pueda percibirse o concebirse”, un producto, un servicio, un proceso, un recurso, un sistema, una organización. : ISO 9000:2015, apartado: 3.6.2	Calidad de los procesos estratégicos	I1: Planificación oportuna	1. El instituto planifica sus actividades estratégicas	Escala de intervalo	Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)
			I2: Gestión de riesgos	2. Se identifican los riesgos institucionales a nivel operativo		
				3. Se capacita al personal en gestión de riesgos.		
				4. Se realiza seguimiento de los riesgos detectados mediante técnicas o programas		
			I3: Gestión de oportunidades	5. En el Instituto, la gestión emplea mecanismos para identificar oportunidades de mejora de la calidad del proceso, del servicio y del producto		
				6. El instituto recoge información para conocer la opinión de los usuarios sobre las exigencias que debe cumplir en el servicio que brinda.		
	7. En el instituto se emplean mecanismos apropiados para identificar la calidad del producto que se oferta					
	8. Se cuenta con un manual que señale los procedimientos y requisitos (MAPRO)					
	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Calidad de los procesos operativos	I1: Requisitos de productos y servicios	9. En el Instituto, el manual de procedimientos Administrativos está al alcance de la comunidad educativa		
				10. EL TUPA institucional es actualizado		
			I2: Diseño de productos y servicios	11. En el Instituto, se diseñan nuevos productos para atender al usuario		
				12. En el Instituto, se diseñan nuevos servicios para atender al usuario		
	La calidad se evaluó a través de tres dimensiones: Etapa previa: Calidad de los procesos estratégicos Calidad de los procesos operativos Calidad de los procesos de soporte Se aplicó un cuestionario con 21 ítems.	Calidad de los procesos de soporte	I1: Disponibilidad de recursos	13. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los productos que se ofrecen.		
				14. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los servicios que se ofrecen.		
		I2: Capacidad de información y comunicación		15. El instituto realiza monitoreo de los recursos materiales con los que cuenta.		
				16. En el Instituto, existe un encargado de la logística.		
				17. En el instituto se mide la velocidad de respuesta ante el requerimiento de un recurso material.		
				18. El instituto revisa la política de gestión de recursos		
				19. En el Instituto, se prioriza la capacitación del recurso humano		
				20. En el Instituto se sistematizan los resultados de campañas de admisión y marketing		
				21. En el Instituto, se hace uso de las TICs como medio de obtener y compartir información.		

### 2.3. Población y muestra

**Población:** La población estuvo constituida por 53 docentes de diferentes especialidades, y el personal administrativo por 17 trabajadores. Los mismos que laboran en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha.

Asimismo, la muestra está conformada por los 70 trabajadores, que laboran en el instituto, siendo esta una muestra censal.

Población	Cantidad
Docentes	53
Administrativos	17
<b>Total:</b>	<b>70</b>

**Muestra:** Estuvo conformada por 70 trabajadores entre docentes y personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

El instrumento de recolección de datos es imprescindible en la investigación, porque permite la construcción de la Matriz Tripartita de Datos o simplemente la Matriz de Datos; pues mediante el instrumento de recolección de datos se obtiene la información sobre las variables.

#### 2.4.1. Técnicas:

**Encuesta.-** Esta técnica, cuyo instrumento es el cuestionario, se utilizó para recoger información de la variable X – Y, permitió recoger información de manera directa a través de la aplicación de un cuestionario a los miembros de la muestra seleccionada.

De acuerdo con Sabino (1992) es una técnica que permite recabar información que amerita un interrogatorio con preguntas establecidas con anterioridad, teniendo criterios para su planteamiento y formulación, con el

propósito que a través de una aplicación se proceda siguiendo las mismas pautas, estableciendo un procedimiento secuencial. Dicha técnica permitió la obtención de información relevante de forma directa por medio de la aplicación a un colectivo de personas que fue la muestra de estudio.

#### **2.4.2. Instrumentos:**

**Cuestionarios.-** El cuestionario fue una herramienta que permitió recoger información, datos, en el trabajo de campo. Para la presente investigación se bosquejaron y validaron los cuestionarios que a continuación se especifican:

Cuestionario N°1 “Auditoría Interna” se construyó y utilizó para recoger datos referidos a las dimensiones: “Planificación”, “Ejecución” y “Verificación”.

El cuestionario N°2 denominado “Calidad”, se construyó en base a las dimensiones: “Calidad de los procesos estratégicos”, “Calidad de los procesos operativos”, y “Calidad de los procesos de soporte”; obteniéndose a través de este, información, para las dimensiones antes indicadas.

**2.4.3. Validez:** Los cuestionarios fueron sometidos a validación de contenido a través de juicio de experto, para lo cual se recurrió al análisis y juicio de expertos investigadores con grado de Doctor y Magister en Educación.

**2.4.4. Confiabilidad:** Posteriormente se procedió a verificar su nivel de confiabilidad para ello se recurrió a un estudio piloto y a la aplicación de la prueba estadística Alfa de Cronbach:  $\alpha_1 = 0,8876351$  (89% de confiabilidad) y  $\alpha_2 = 0,899557$  (89% de confiabilidad).

#### **2.5. Métodos de análisis de datos:**

Los datos que se obtuvieron a través del “Cuestionario sobre la auditoría interna” y “calidad” permitieron ingresar los datos al software SPSS 22 para

ser procesados. Para el análisis estadístico descriptivo se procedió a tabular los datos, hallando parámetros estadísticos de medidas de tendencia central y medidas de dispersión, construyendo tablas de clasificación simple y de doble entrada, figuras estadísticas y calculando frecuencias absolutas y relativas porcentuales de acuerdo a los objetivos de la investigación.

En el análisis estadístico inferencial se utilizó la prueba de normalidad realizada por Kolmogorov - Smirnov para las variables en estudio, donde se obtuvo el siguiente resultado: 0.000 y 0.000, siendo este valor de Sig. (Alfa) < 0.05; entonces, los datos de la población de estudio NO provienen de una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó una prueba NO paramétrica "Coeficiente de correlación Rho Spearman" para hallar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones.

### III.RESULTADOS.

#### 3.1. Descripción de resultados.

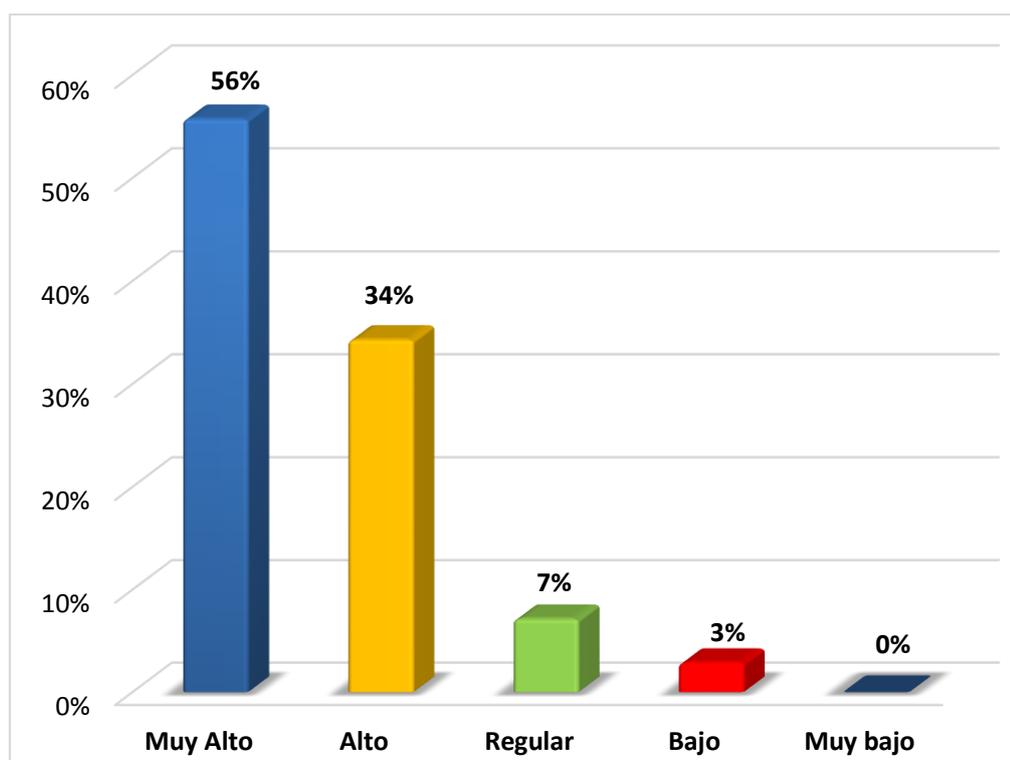
**Tabla 1. Distribución de los niveles de Auditoría Interna.**

Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
MUY BAJO	00-09	0	0%	0	0%
BAJO	09-18	2	3%	2	3%
REGULAR	18-27	5	7%	7	10%
ALTO	27-36	24	34%	31	44%
MUY ALTO	36-45	39	56%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

#### Descripción:

En la fig. 1 se puede apreciar que el 56 (39) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto de auditoría interna, el 34% (24) se encuentran en un nivel alto, el 7% (5) se encuentra en un nivel regular, mientras que el 3 % (2) se encuentra en un nivel bajo.



**Figura 1. Distribución de los niveles de Auditoría Interna.**

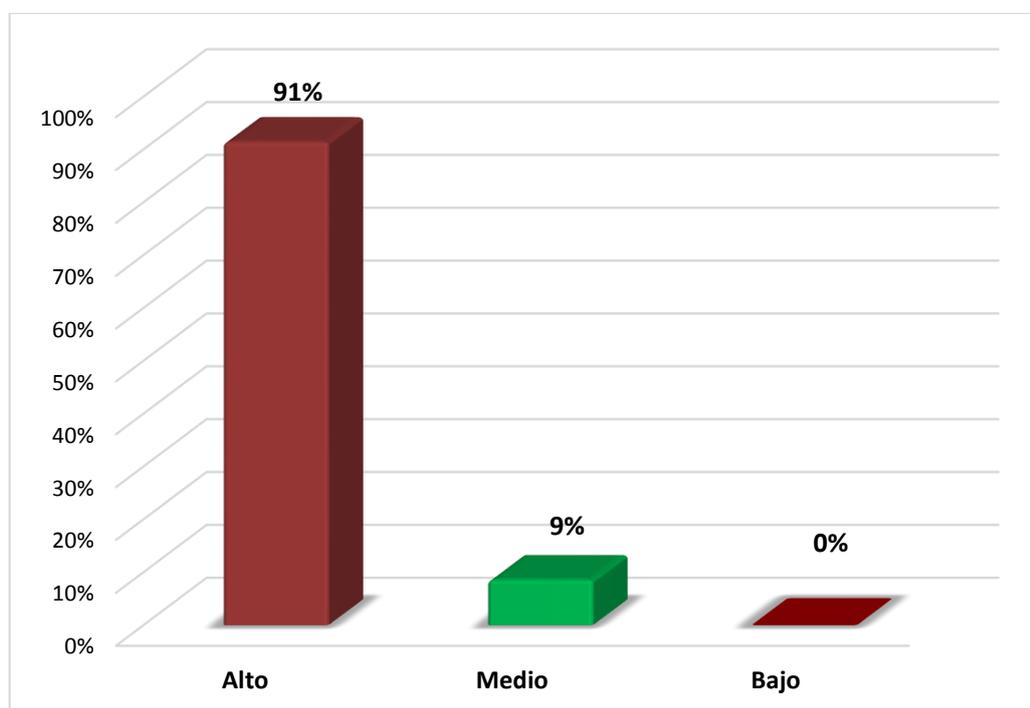
**Tabla 2. Distribución de los niveles de planificación.**

Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
<b>BAJO</b>	00 - 04	0	0%	0	0%
<b>MEDIO</b>	04 - 09	6	9%	6	9%
<b>ALTO</b>	09 - 14	64	91%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Descripción:**

En la fig. 2 se puede apreciar que el 91% (64) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís, se encuentran en un nivel alto de planificación, el 9% (6) se encuentran en un nivel medio, mientras que el 0% (0) se encuentra en un nivel bajo.



**Figura 2. Distribución de los niveles de Planificación.**

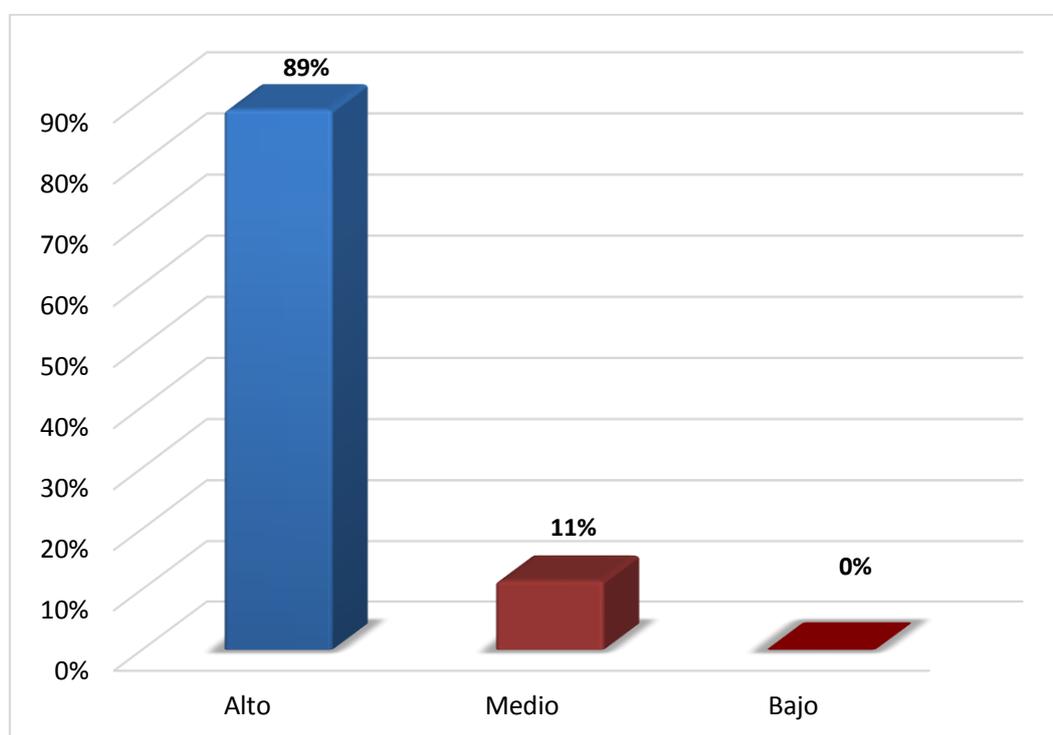
**Tabla 3. Distribución de los niveles de ejecución**

Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
BAJO	00 - 04	0	0%	0	0%
MEDIO	04 - 09	8	11%	8	11%
ALTO	09 - 14	62	89%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Descripción:**

En la fig. 3 se puede apreciar que el 89% (62) de los docentes del Instituto de Educación Superior pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel alto de niveles de ejecución, el 11% (8) se encuentra en un nivel medio, mientras que el 0% (0) se encuentran en un nivel bajo.



**Figura 3. Distribución de los niveles de ejecución.**

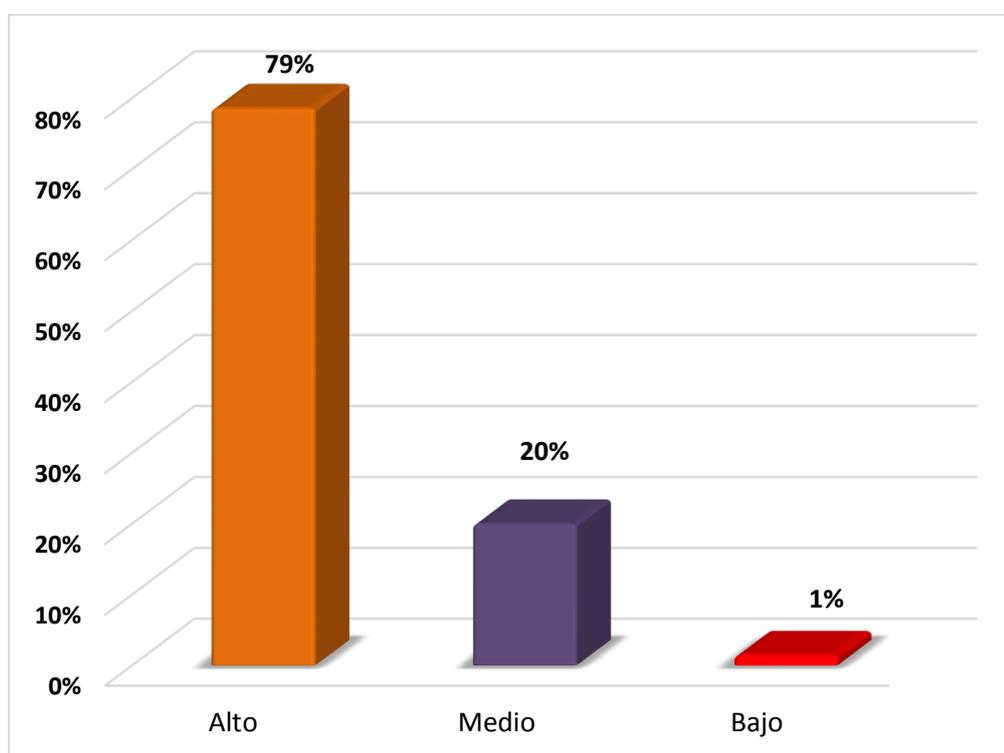
**Tabla 4. Distribución de los niveles de verificación.**

Nivel	Escala	Fi	hi%	Fi	Hi%
BAJO	00 - 04	1	1%	1	1%
MEDIO	04 - 09	14	20%	15	21%
ALTO	09 - 14	55	79%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

### Descripción:

En la fig. 4 se puede apreciar que el 79% (55) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel alto de niveles de verificación, el 20% (14) se encuentra en un nivel medio, mientras que el 1% (1) se encuentra en un nivel bajo.



**Figura 4. Distribución de los niveles de Verificación**

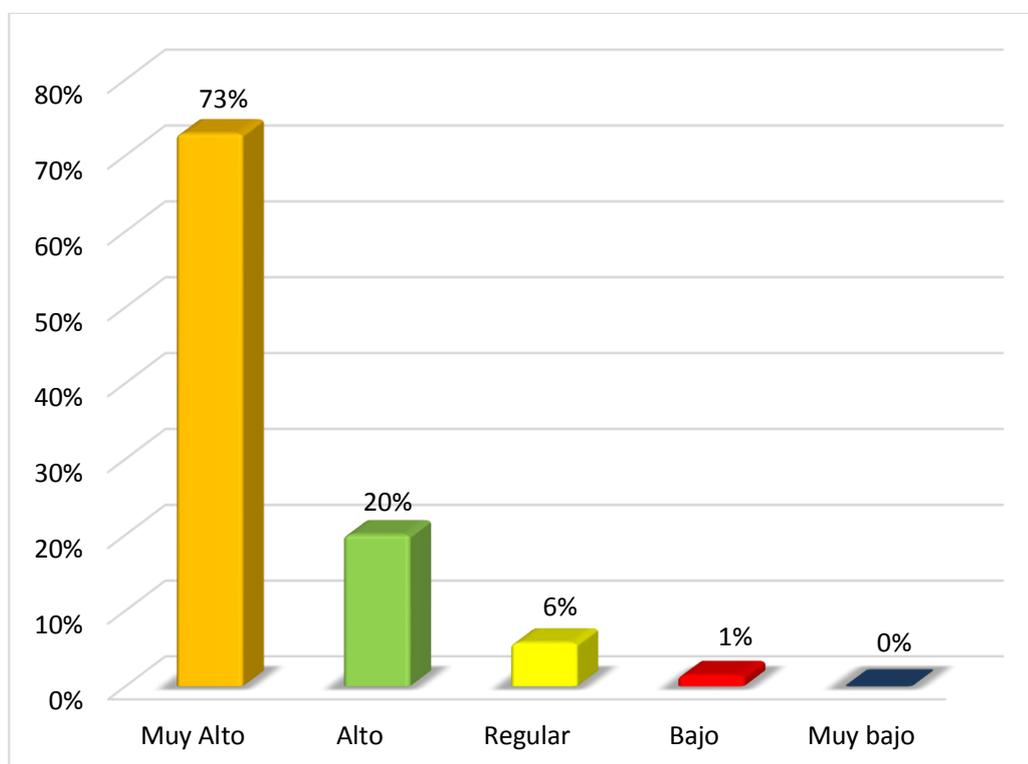
**Tabla 5. Distribución de los niveles de calidad.**

Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
<b>MUY BAJO</b>	00-09	0	0%	0	0%
<b>BAJO</b>	09-18	1	1%	1	1%
<b>REGULAR</b>	18-27	4	6%	5	7%
<b>ALTO</b>	27-36	14	20%	19	27%
<b>MUY ALTO</b>	36-45	51	73%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Descripción:**

En la fig. 5 se puede apreciar que el 73% (51) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto de niveles de calidad, el 20% (14) se encuentra en un nivel alto, el 6% (4) se encuentra en un nivel regular, mientras que el 1% (1) se encuentra en un nivel bajo.



**Figura 5. Distribución de los niveles Calidad.**

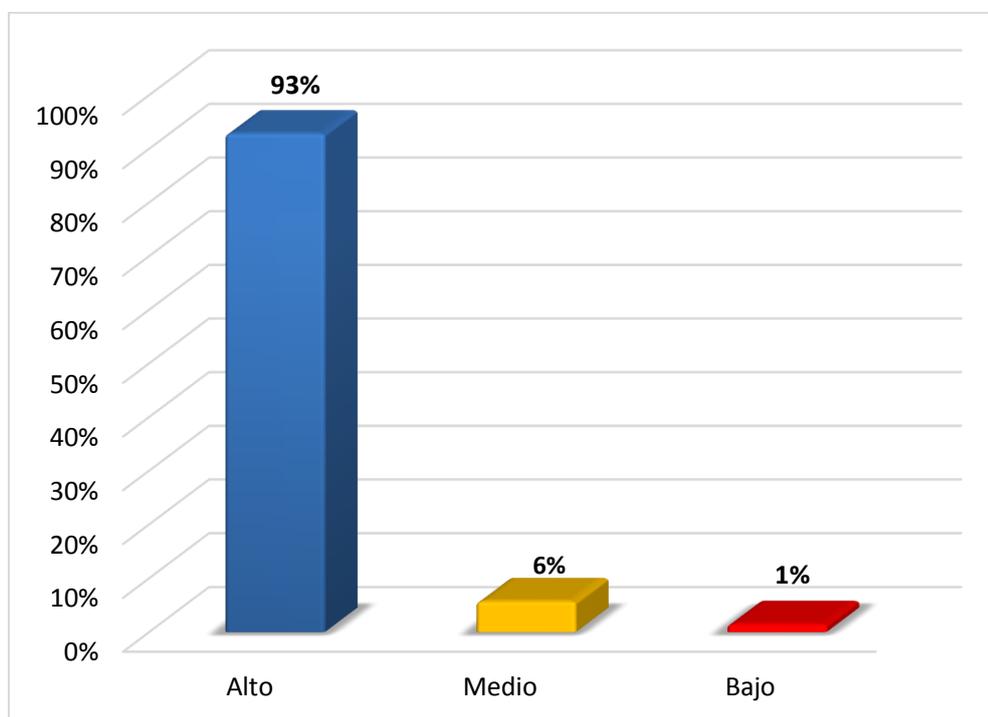
**Tabla 6. Distribución de los niveles de Calidad de procesos estratégicos.**

Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
<b>BAJO</b>	00 - 04	1	1%	1	1%
<b>MEDIO</b>	04 - 09	4	6%	5	7%
<b>ALTO</b>	09 - 14	65	93%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Descripción:**

En la fig. 6 se puede apreciar que el 93% (65) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel alto de calidad de procesos estratégicos, el 6% (4) se encuentra en un nivel medio, mientras que el 1% (1) se encuentra en un nivel bajo.



**Figura 6. Distribución de los niveles de Calidad de procesos estratégicos.**

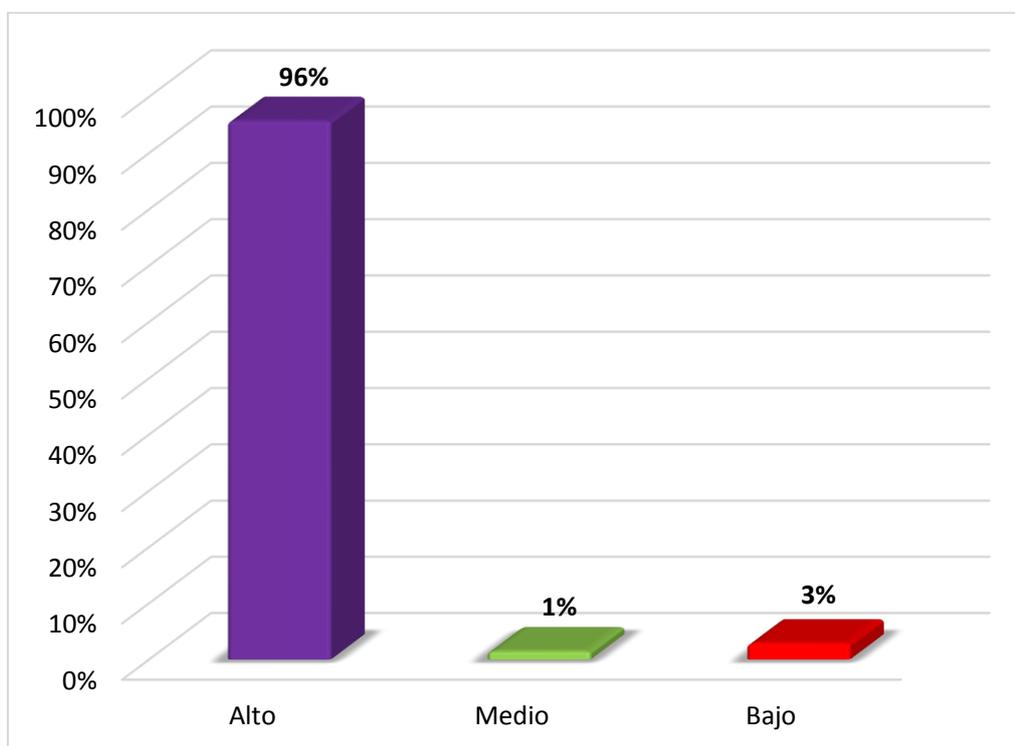
**Tabla 7. Distribución de los niveles de calidad de procesos operativos.**

Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
BAJO	00 - 04	2	3%	2	3%
MEDIO	04 - 09	1	1%	3	4%
ALTO	09 - 14	67	96%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Descripción:**

En la fig. 7 se puede apreciar que el 96%(67) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel alto de calidad de procesos operativos, el 1% (1) se encuentra en un nivel medio, mientras que el 3% (2) se encuentra en un nivel bajo.



**Figura 7. Distribución de los niveles de calidad de procesos operativos**

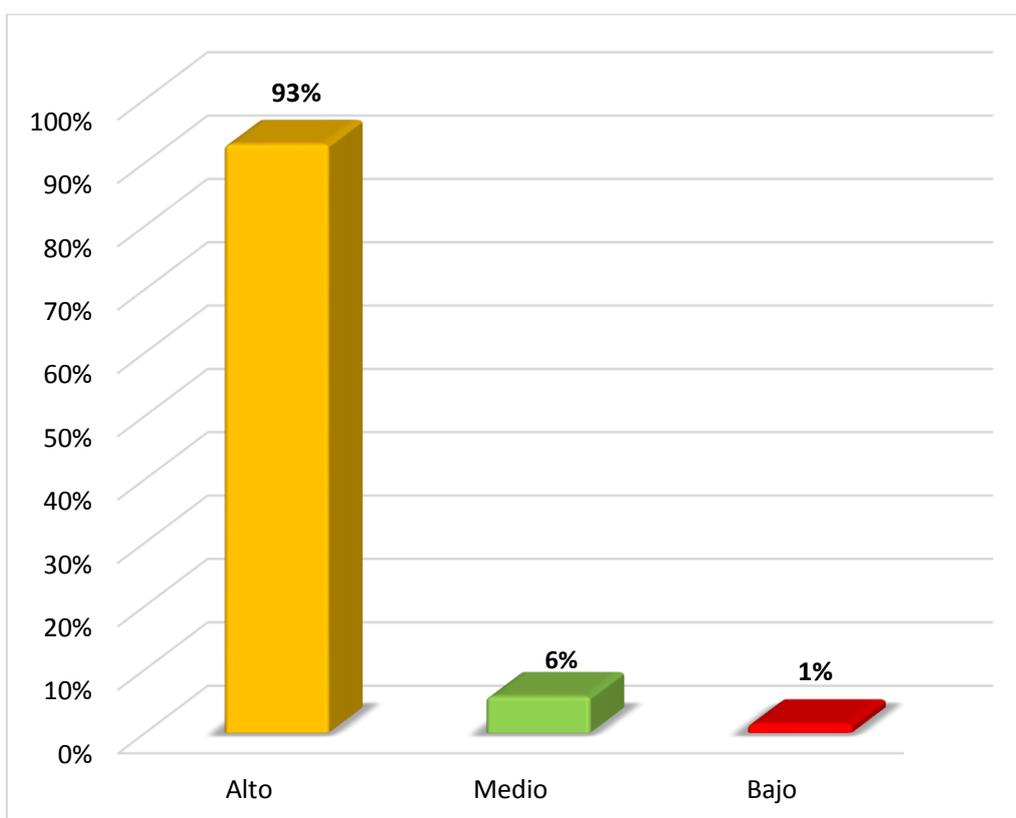
**Tabla 8. Distribución de los niveles de calidad de procesos de soporte.**

Nivel	Escala	Fi	hi%	Fi	Hi%
<b>BAJO</b>	00 - 04	1	1%	1	1%
<b>MEDIO</b>	04 - 09	4	6%	5	7%
<b>ALTO</b>	09 - 14	65	93%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Descripción:**

En la fig. 8 se puede apreciar que el 93% (65) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel alto de calidad de procesos de soporte, el 6% (4) se encuentra en un nivel medio, mientras que el 1% (1) se encuentra en un nivel bajo.



**Figura 8. Distribución de los niveles de procesos de soporte.**

### 3.2. Estadígrafos descriptivos

**Tabla 9 Estadígrafos descriptivos, Auditoría interna**

		Auditoría interna	Planificación	Ejecución	Verificación
N	Válido	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0
Media		35,80	12,36	11,84	11,60
Mediana		37,00	13,00	12,00	12,00
Moda		36	14	14	14
Desviación estándar		5,951	2,050	2,138	2,545
Varianza		35,409	4,204	4,569	6,475
Mínimo		15	5	5	4
Máximo		42	14	14	14

**Fuente:** Registro de datos anexo 3

**Interpretación:** Los estadígrafos descriptivos de la tabla 9 describe que:

La media, para la variable auditoría interna es de 35,80 y este valor se ubica en la categoría de Muy alto, esto quiere decir que en el IESPP “San Francisco de Asís” existe una buena valoración acerca de la auditoría interna.

La mediana es de 37,00 y este valor se ubica en la categoría de Muy alto, esto quiere decir que en el IESPP “San Francisco de Asís” existe una buena valoración de la auditoría interna ya que el 50% de los datos son mayores al mismo y el 50% ha obtenido datos menores.

La moda es de 36 esto quiere decir que el dato que se repite con mayor frecuencia es 36, el cual se ubica en la categoría de muy alto en la valoración para la auditoría interna.

La desviación estándar es de 5,951; la varianza es de 35,409; el mínimo es de 15,00 y el máximo es de 42,00.

**Tabla 10 Estadígrafos descriptivos, Calidad**

		Calidad	Calidad de procesos estratégicos	Calidad de procesos operativos	Calidad de procesos de soporte
N	Válido	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0
Media		37,61	12,54	12,54	12,53
Mediana		39,00	13,00	13,00	13,00
Moda		42	14	14	14
Desviación estándar		5,387	1,961	2,097	2,041
Varianza		29,023	3,846	4,397	4,166
Mínimo		15	4	3	4
Máximo		42	14	14	14

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Interpretación:** Los estadígrafos descriptivos de la tabla 10 describe que:

La media, para la variable calidad es de 37,61 y este valor se ubica en la categoría de Muy alto, esto quiere decir que en el IESPP “San Francisco de Asís” existe una buena valoración acerca de la calidad.

La mediana es de 39,00 y este valor se ubica en la categoría de Muy alto, esto quiere decir que en el IESPP “San Francisco de Asís” existe una buena valoración de la calidad ya que el 50% de los datos son mayores al mismo y el 50% ha obtenido datos menores.

La moda es de 42 esto quiere decir que el dato que se repite con mayor frecuencia es 42, el cual se ubica en la categoría de muy alto en la valoración para la auditoría interna.

La desviación estándar es de 5,387; la varianza es de 29,023; el mínimo es de 15,00 y el máximo es de 42,00.

### 3.3. Prueba de normalidad

**Tabla 11: Prueba Kolmogorov Smirnov. Prueba de Bondad de ajuste de los puntajes sobre auditoria interna y calidad.**

		Auditoria					Calidad de procesos estratégicos	Calidad de procesos operativos	Calidad de procesos de soporte
		interna	Calidad	Planificación	Ejecución	Verificación			
N		70	70	70	70	70	70	70	70
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	35,80	37,61	12,36	11,84	11,60	12,54	12,54	12,53
	Desviación estándar	5,951	5,387	2,050	2,138	2,545	1,961	2,097	2,041
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,199	,229	,231	,172	,199	,229	,244	,236
	Positivo	,149	,208	,211	,156	,173	,229	,244	,235
	Negativo	-,199	-,229	-,231	-,172	-,199	-,214	-,228	-,236
Estadístico de prueba		,199	,229	,231	,172	,199	,229	,244	,236
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>					

**Fuente: Registro de datos anexo 3**

De los resultados en la tabla 11 a un nivel crítico (significación asintótica bilateral = p) menor a 0.05 en los puntajes de las variables auditoria y calidad, del mismo modo en sus dimensiones, se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una Distribución Normal (test de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia al 5%), en tal sentido se usara la correlación de Spearman con el fin de determinar si las variables se relacionan entre sí

### 3.4. Correlación **entre** las variables

**Tabla 12. Análisis correlación Auditoría interna y Calidad**

Rho de Spearman		V2: Calidad	D1: Calidad de procesos estratégicos	D2: Calidad de procesos operativos	D3: Calidad de procesos de soporte
V1: Auditoría interna	Coeficiente de correlación	,769**	,615**	,681**	,667**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70

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

Rho de Spearman		V1: Auditoría interna	D1: Planificación	D2: Ejecución	D3: Verificación
V2: Calidad	Coeficiente de correlación	,769**	,578**	,624**	,694**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70

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

Fuente: Registro de Datos anexo 3

### Interpretación

A continuación, se presentan las correlaciones Rho de Spearman obtenidas entre las dimensiones de la variable Auditoría interna y calidad.

Existe correlación de  $r = 0,769$  entre Auditoría interna y calidad

Existe correlación de  $r = 0,615$  entre Auditoría interna y dimensión calidad de los procesos estratégicos.

Existe correlación de  $r = 0,681$  entre Auditoría interna y dimensión calidad de los procesos operativos

Existe correlación de  $r = 0,667$  entre Auditoría interna y dimensión calidad de procesos de soporte

Asimismo, se presentan las correlaciones de Rho de Spearman obtenidas entre las dimensiones de la variable Calidad y la variable Auditoría interna

Existe correlación de  $r = 0,769$  entre Calidad y Auditoría interna.

Existe correlación de  $r = 0,578$  entre la dimensión planificación y la calidad

Existe correlación de  $r = 0,624$  entre la dimensión ejecución y la calidad

Existe correlación de  $r = 0,694$  entre la dimensión verificación y calidad

En conclusión, se puede señalar que existe una correlación directa positiva alta entre las variables gestión del talento humano y desarrollo organizacional de  $r = 0,769$ ; que demuestra que a mayor nivel Auditoría interna le corresponde un mayor nivel de calidad; o viceversa.

### 3.5. Prueba de Hipótesis

**Hipótesis general:** Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la Auditoría interna y la Calidad.

**Hipótesis estadística:**

$H_1$ = La auditoría se relaciona significativamente con la calidad del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

$H_0$ = La auditoría no se relaciona significativamente con la calidad del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

**Tabla 13. Resultados de correlación para la hipótesis general**

			Auditoría interna	Calidad
Rho de Spearman	Auditoría interna	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Descripción:**

Como  $p - valor < 0,01$  Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos con un valor  $r=0.769$  detectado por la prueba Rho de Spearman.

**Hipótesis específica 1:** Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de procesos estratégicos.

**Hipótesis estadística:**

H1= La auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos estratégicos del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

H0= La auditoría interna no se relaciona significativamente con la calidad de procesos estratégicos del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I

**Tabla 14. Resultados de correlación para la hipótesis específica 1**

			Auditoría interna	Calidad de procesos estratégicos
Rho de Spearman	Auditoría interna	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de procesos estratégicos	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Registro de Datos anexo 3.

**Descripción:**

Como  $p - valor < 0,01$  Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la

auditoria interna y la calidad de proceso estratégicos con un valor  $r=0.615$  detectado por la prueba Rho de Spearman.

**Hipótesis específica 2:** Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la auditoria interna y la calidad de procesos operativos.

**Hipótesis estadística:**

H2= La auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos operativos del personal docente del Instituto de Educación Superior de Educación Superior Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

H0= La auditoría interna no se relaciona significativamente con la calidad de procesos operativos del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

**Tabla 15. Resultados de correlación para la hipótesis específica 2**

			Auditoria interna	Calidad de procesos operativos
Rho de Spearman	Auditoria interna	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de procesos operativos	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: registro de Datos anexo 3. \*\*.

**Descripción:**

Como  $p - valor < 0,01$  Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la auditoria interna y la calidad de procesos operativos con un valor  $r=0.681$  detectado por la prueba Rho de Spearman.

**Hipótesis específica 3:** Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de procesos de soporte.

**Hipótesis estadística:**

H3= La auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos de soporte de personas del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

H0= La auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos de soporte de personas del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

**Tabla 16. Resultados de correlación para la hipótesis específica 3**

			Auditoría interna	Calidad de procesos de soporte
Rho de Spearman	Auditoría interna	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de procesos de soporte	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Registro de datos anexo 3.\*\*.

**Descripción:**

Como  $p - valor < 0,01$  Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de procesos de soporte con un valor  $r=0.667$  detectado por la prueba Rho de Spearman.

**Hipótesis específica 4:** Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la calidad de los procesos y la planificación.

### Hipótesis estadística:

H4= La calidad de los procesos se relaciona significativamente con la planificación del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

H0= La calidad de los procesos no se relaciona significativamente con la planificación del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

**Tabla 17. Resultados de correlación para la hipótesis específica 4**

		Calidad	Planificación
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,578**
		N	70
	Planificación	Coeficiente de correlación	,578**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

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

Fuente: Registro de datos anexo 3.

### Descripción:

Como  $p - valor < 0,01$  Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la calidad de los procesos y la planificación con un valor  $r=0.578$  detectado por la prueba Rho de Spearman.

**Hipótesis específica 5:** Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la calidad de los procesos y la ejecución.

### Hipótesis estadística:

H8= La calidad de los procesos se relaciona significativamente con la ejecución de lo planificado por el personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

H0= La calidad de los procesos no se relaciona significativamente con la ejecución de lo planificado por el personal docente del Instituto Superior de Educación Pública San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018.

**Tabla 18. Resultados de correlación para la hipótesis específica 5**

			Calidad	Ejecución
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Ejecución	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Registro de datos anexo 3

### Descripción:

Como  $p - valor < 0,01$  Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la calidad de los procesos y el nivel de ejecución de actividades con un valor  $r=0.624$  detectado por la prueba Rho de Spearman.

**Hipótesis específica 6:** Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la calidad de los procesos y la verificación.

### Hipótesis estadística:

H9= La calidad de los procesos se relaciona significativamente con la verificación de acciones del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

H0= La calidad de los procesos no se relaciona significativamente con la verificación de acciones del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I.

**Tabla 19. Resultados de correlación para la hipótesis específica 6**

			Calidad	Verificación
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Verificación	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: registro de datos anexo 3\*\*.

**Descripción:**

Como  $p - valor < 0,01$  Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la calidad de los procesos y la verificación con un valor  $r = 0,694$  detectado por la prueba Rho de Spearman.

## **IV. DISCUSIÓN.**

### **3.6. Análisis descriptivo.**

A la luz de las teorías que dan sustentó a la Auditoría interna y a la calidad como también tomando en cuenta los antecedentes, podemos realizar la discusión de la presente investigación.

Se pudo contrastar la correlación que existe entre las variables auditoría interna y calidad de los trabajadores docentes y administrativos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha. Se aplicó un cuestionario de 21 preguntas a un total de 70 trabajadores.

Verificando la información obtenida, se aprecia en la Tabla 1 que el 56% (39) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto de auditoría interna, el 34% (24) se encuentran en un nivel alto y 7% (5) se encuentran en un nivel regular. Este dato coincide con lo expuesto por Honores (2015), señala “que la auditoria de gestión se fundamenta sobre los pilares de una secuencialidad sistémica que tiene en consideración procedimientos, técnicas y prácticas que se relacionan con las actividades administrativas, educativas y de gestión pedagógica”. También se dirige a examinar las políticas, estrategias, tácticas y acciones que han incidido en las metas, objetivos y misión institucional. Dicha auditoria es una fuente de evidencias sobre la economía, eficiencia y efectividad de mucha utilidad para la gestión empresarial. Esta auditoria va más allá que cualquier otra tradicional, porque evalúa el desempeño de los recursos humanos, materiales y financieros”.

En la Tabla 2 se puede apreciar que el 91% (64) y el 9% (6) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto y alto respectivamente de niveles de planificación. Este dato coincide con Balarezo (2012), en donde se concluye de forma general “que la auditoría académica es una actividad tridimensional y confiable del proceso de evaluación y mejora de la calidad educativa y administrativa de una Institución Educativa del Nivel Superior”. La planificación de la calidad parte

de la gestión de la calidad, enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad” ISO 9000: 3.2.- 3.2.9 (2005).

En la Tabla 3 se puede apreciar que el 89% (62) de los docentes del Instituto de Educación Superior pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto de ejecución y un 11% (8) en alto, de acuerdo a Egg (2013) esta fase ejecutiva se funda en la ejecución de lo planificado, que, partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se busca alcanzar los objetivos propuestos.

En la Tabla 4 se puede apreciar que el 79% (55) y un 20% (14) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto y alta respectivamente de niveles de verificación, tal como afirma la norma ISO sobre el particular, estableciendo que la verificación es la: “Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados” ISO 9000: 3.8- 3.8.4. (2005).

En la Tabla 5 se puede apreciar que el 73% (51) y el 20% (14) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto y alto de calidad respectivamente, y un 6% (4) se encuentra en regular, ello coincide con Martínez (2012) concluye que “El reconocimiento como plano transversal de los sistemas de garantía de calidad del sistema universitario implica generalmente la consecución de objetivos económicos, pero según nuestro punto de vista, es algo más profundo que concierne todo el sistema universitario, creando un ambiente de sana competitividad y de confianza en el trabajo bien hecho. Lógicamente este reconocimiento ha de ser objetivable y medible para no convertirse en una herramienta perversa del sistema que queremos mejorar

En la Tabla 6 se puede apreciar que el 93% (65) y 6% (4) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto y alto de calidad respectivamente de procesos estratégico, de acuerdo a Bravo “Los procesos estratégicos son aquellos relacionados con la estrategia de la organización, considera: la forma como se establece la visión, misión, valores, directrices, directrices funcionales, la forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, la definición de indicadores y como se mantienen actualizados, la forma como se comunica la estrategia a todos los integrantes de la organización”

En la Tabla 7 se puede apreciar que el 96% (67) y 1% (1) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto y alto de calidad de procesos operativos. Este dato coincide con lo afirmado por Lonkan (2015) quien sostiene que los procesos operativos “Son aquellos que están relacionados con la realización del producto e inciden directamente en la satisfacción del cliente, se les conoce como de línea, primarios, críticos, claves o misionales”

En la Tabla 8 se puede apreciar que el 93% (65) y 6% (4) de los docentes del Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto y alto de calidad de procesos de soporte, tal como lo sostiene Lonkan (2015) sobre dichos procesos, estima que “Son aquellos que dan soporte a los procesos operativos. También se les conoce como procesos de apoyo”.

### **3.7. Análisis inferencial.**

En la tabla 10 se aprecia que  $p - valor < 0,01$ , por lo que se ha rechazado la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna concluyéndose que: si existe relación significativa entre la auditoria interna y la calidad de los procesos, con un valor  $r=0.769$  detectado por la prueba Rho de Spearman, prueba que es corroborada por Marticorena (2015) en su tesis

titulada “Mecanismos de control de calidad en el desarrollo de la auditoría de gestión”, el mismo que afirma “ que no es suficiente cumplir con el proceso de auditoría, sino que es necesario, evaluar el trabajo de los auditores para asegurar un desarrollo eficiente y efectivo. El control de calidad aplicado a la auditoría es la garantía de un trabajo con los mejores estándares. El control de calidad permite el aseguramiento de la aplicación correcta de las normas de auditoría, los criterios de auditoría, el proceso, procedimiento y técnicas para obtener la evidencia sobre la economía, eficiencia y efectividad de la gestión institucional. La calidad de la auditoría se puede medir desde diferentes escenarios; pero uno de veras importante es el relacionado con la obtención de la evidencia suficiente, competente y relevante; y esto tiene su razón de ser en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría de gestión para determinar el grado de economía, eficiencia y efectividad”

Este dato también coincide con Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” Crosby (1988).

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno” Campos (2013).

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas, se manifiesta lo siguiente:

La hipótesis específica 1; dice que: La auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos estratégicos del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de  $r = 0,615$ ; Se

demuestra que, a mayor nivel de auditoría interna, le corresponde un mayor nivel de calidad de procesos estratégicos; o viceversa.

La hipótesis específica 2; dice que: La auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos operativos del personal docente del Instituto de Educación Superior de Educación Superior Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de  $r= 0,681$ ; Se demuestra que, a mayor nivel de auditoría interna, le corresponde un mayor nivel de calidad de procesos operativos; o viceversa.

La hipótesis específica 3; dice que: La auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos de soporte de personas del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de  $r= 0,667$ ; Se demuestra que, a mayor nivel de auditoría interna, le corresponde un mayor nivel de calidad de procesos de soporte de personas; o viceversa.

La hipótesis específica 4; dice que: La calidad de los procesos se relaciona significativamente con la planificación del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de  $r= 0,578$ ; Se demuestra que, a mayor nivel de auditoría interna, le corresponde un mayor nivel de calidad de procesos de soporte de personas; o viceversa.

La hipótesis específica 5; dice que: La calidad de los procesos se relaciona significativamente con la ejecución de lo planificado por el personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de  $r= 0,624$ ; Se demuestra que, a mayor nivel de calidad de los procesos, le corresponde un mayor nivel de ejecución de lo planificado; o viceversa.

La hipótesis específica 6; dice que: La calidad de los procesos se relaciona significativamente con la verificación de acciones del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de  $r= 0,694$ ; Se demuestra que, a mayor nivel de calidad de los procesos, le corresponde un mayor nivel de verificación de acciones del personal docente; o viceversa.

## V. CONCLUSIONES.

- La variable auditoría interna presenta un nivel muy alto con una media de 35,80; una mediana 37,00; la moda es de 36; con una desviación estándar es de 5,951; la varianza es de 35,409; el mínimo es de 15,00 y el máximo es de 42,00.(Ver tabla 9)
- La variable calidad presenta igualmente un nivel muy alto ya que su media es 37,61; su mediana de 39,00; la moda de 42; desviación estándar es de 5,387; la varianza es de 29,023; el mínimo es de 15,00 y el máximo es de 42,00.(Ver tabla 10)
- Se identificó que la auditoría interna se relaciona de manera positiva alta con la calidad en el IESP “San Francisco de Asís”, presentando un coeficiente Rho de Spearman ( $r=0,769$ ) y con un  $p=0.000$  (ver tabla 12).
- Se determinó que la auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de los procesos estratégicos en los que participa el personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ( $r=0,615$ ) y con un  $p=0.000$  (ver tabla 14).
- Se estableció que la auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de los procesos operativos que realiza el personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ( $r=0,681$ ) y con un  $p=0.000$  (ver tabla 15).
- Se determinó que la auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de los procesos de soporte en los que participa el personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ( $r=0,667$ ) y con un  $p=0.000$  (ver tabla 16).
- Se determinó que la calidad de los procesos se relaciona significativamente con la planificación de los procesos del personal

docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ( $r=0,578$ ) y con un  $p=0.000$  (ver tabla 17).

- Se determinó que la calidad de los procesos se relaciona significativamente con la ejecución de los procesos por parte del personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ( $r=0,624$ ) y con un  $p=0.000$  (ver tabla 18).
- Se estableció que, la calidad de los procesos se relaciona significativamente con la verificación de los procesos realizados por personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ( $r=0,694$ ) y con un  $p=0.000$  (ver tabla 19).
- La implantación del Sistema de gestión de la calidad en el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, permitirá, a través de políticas, estrategias y objetivos soportados en un conjunto de planes, programas y proyectos el cumplimiento de sus propósitos, la interacción con sus grupos de interés y la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
- La auditoría interna es un proceso sistemático, independiente que permite documentar evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar si se cumplen los criterios de calidad propuestos por el Instituto de Educación Superior Público “San Francisco de Asís” en su plan de Gestión de la calidad.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

- La Dirección General del IESPP “San Francisco de Asís” debe generar y aprobar estrategias de trabajo para realizar en el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, un cambio de la gestión funcional por la gestión por procesos, estableciendo parámetros para su debida auditoría.
- La Dirección General del IESPP “San Francisco de Asís” debe comprometer a toda la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Público “San Francisco de Asís”, con el mejoramiento continuo de los procesos y servicios, en bien de la calidad académica y con hacer de la excelencia un hábito.
- El personal Jerárquico del IESPP “San Francisco de Asís” debe establecer en el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, lineamientos que permitan planificar y realizar las Auditorías Internas para verificar la Implantación, Operación, Mantenimiento y Conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- El Área de Imagen Institucional debe difundir a la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Público “San Francisco de Asís”, información acerca de la instauración del sistema de auditoria interna a fin de monitorear los procesos.
- El Área de Investigación debe realizar capacitaciones y momentos de reflexión para la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, a fin de difundir el plan y manejo de la auditoria interna en relación con la calidad de los procesos que se dan.
- La Dirección General debe ejecutar reuniones constantes para mantener a toda la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Público “San Francisco de Asís” informada sobre los hallazgos de la auditoría.

- El Equipo de auditoria interna, una vez implementadas y ejecutadas las medidas correctivas debe verificar su eficiencia y eficacia a fin de proponer mejoras continuas. en el Instituto de Educación Superior Público “San Francisco de Asís.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguirre, A. (1996) Enciclopedia de Auditoría tres tomos, Cultural de Ediciones. Madrid: 1996
- Arens, A. (1996) Auditoría Un Enfoque Integral, Prentice Hall. México, 1996
- Barrios, E. (2004) Procesos operativos de Calidad, El príncipe. Francia, 2004
- Blasquez, M. (1995) Nociones Básicas de Auditoría General, Editorial Nacional de Cuba. La Abana, 1995
- Bravo, I. (2003) Procesos Estratégicos de Calidad, Editorial Maracaibo Venezuela, 2003
- Cepeda, M. y Reyes, P. (1998). Auditoría y Control Interno. Mc Graw Hill. Santafé de Bogotá D.C. D.C.: 1998
- Cuellar, G. (2015) Teoría General de la Auditoría. Editorial venus. La Habana, 2015
- Crosby, R. (1998) Calidad Total en las empresas. Editorial luz de américa. Rio de Janeiro Brasil, 1998
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. 5ta edición. Colombia: Mac Graw Hill.
- Juran, G. (2009) Control de Calidad en los Procesos de Gestión. Editorial, Urdaneta. Maracaibo. 2009
- Lokan (2015) Gestión de la Calidad, 4ta Edición Colombia: Mac Graw Hill.
- Vidal, S. (2007) Procesos de Calidad del docente. Tesis para optar el grado de maestro en administración de la educación. Universidad de Carabobo (Valencia)
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002) Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial Mantaro

## VIII. Anexos

## Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018

**AUTOR (ES):** Rosa Margarita Guerra Avalos

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha - 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> - ¿Qué relación significativa existe entre la auditoría interna y la calidad de los procesos estratégicos en el Instituto de Educación</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación positiva significativa entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica:</b> - Existe relación positiva significativa entre la auditoría</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar si existe relación entre la auditoría interna y la calidad en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> - Determinar si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de los</p>	<p><b>Correlacional:</b></p> <p><b>V1:</b> Auditoría interna</p> <p><b>V2:</b> Calidad</p>	<p><b>1. Auditoría interna.</b></p> <p>1.1. Fundamento teórico de la auditoría interna.</p> <p>1.2. Teorías sobre la auditoría interna.</p> <p>1.3. Dimensiones de la auditoría interna.</p> <p><b>2. Calidad</b></p> <p>2.1. Fundamento teórico de la calidad.</p> <p>2.2. Teorías sobre la calidad.</p> <p>2.3. Dimensiones de la calidad.</p>	<p>- Planificación.</p> <p>- Ejecución.</p> <p>- Verificación</p> <p>- Calidad de los procesos estratégicos.</p> <p>- Calidad de los procesos operativos.</p> <p>- Calidad de los procesos de soporte.</p>	<p>- <b>Diseño:</b> descriptivo correlacional no experimental de corte transversal.</p> <p>- <b>Población:</b> Docentes: 53 Administrativos: 17</p> <p>-<b>Total: 70</b></p> <p>- <b>Muestra: 70</b></p> <p>- <b>Técnicas:</b> Observación. Encuesta</p> <p>- <b>Instrumentos</b> Cuestionarios.</p> <p>-<b>Método de análisis de</b></p>

<p>Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018?</p> <p>- ¿Qué relación significativa existe entre la auditoria interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018?</p> <p>-¿Qué relación significativa existe entre la auditoria interna y la calidad de los procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de</p>	<p>interna y la calidad de los procesos estratégicos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha -2018.</p> <p>- Existe relación positiva significativa entre la auditoria interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha -2018.</p> <p>- Existe relación positiva significativa</p>	<p>procesos estratégicos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018.</p> <p>- Determinar si existe relación significativa entre la auditoria interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018.</p> <p>- Determinar si existe relación significativa entre la auditoria interna y la calidad de los</p>				<p><b>investigación:</b>  Estadística descriptiva e inferencial.</p> <p>Paquete estadístico SPSS</p>
---	---	--	--	--	--	--

<p>Asís” de Chincha-2018?</p> <p>-¿Qué relación significativa existe entre la calidad y la planificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018?</p> <p>-¿Qué relación significativa existe entre la calidad y la ejecución en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018?</p> <p>-¿Qué relación significativa existe entre la calidad y la verificación en el Instituto de Educación Superior</p>	<p>entre la auditoría interna y la calidad de los procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha -2018.</p> <p>-Existe relación significativa entre la calidad y la planificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018.</p> <p>-Existe relación significativa entre la calidad y la ejecución en el Instituto de Educación Superior</p>	<p>procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018.</p> <p>- Determinar si existe relación significativa entre la calidad y la planificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018</p> <p>- Determinar si existe relación significativa entre la calidad y la ejecución en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San</p>				
---	--	---	--	--	--	--

<p>Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018?</p>	<p>Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018.</p> <p>-Existe relación significativa entre la calidad y la verificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018.</p>	<p>Francisco de Asís” de Chincha-2018</p> <p>- Determinar si existe relación significativa entre la calidad y la verificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018</p>				
--	---	--	--	--	--	--

## MATRIZ DE DEFINICIÓN DE VARIABLES

Auditoria interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” Chincha-2018		
VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>- Auditoria interna:</b></p> <p>Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera <i>objetiva</i> con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (ISO 9000: 2005 ).</p> <p>NOTA: Las dimensiones están definidas en ISO 9000:2005)</p>	<p><b>- Planificación:</b></p> <p>“La planificación de la calidad parte de la gestión de la calidad, enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad” ISO 9000: 3.2.- 3.2.9 (2005).</p> <p><b>- Ejecución:</b></p> <p>“Fase en la que se ejecuta lo planificado partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se busca alcanzar los objetivos propuestos” Egg (2013).</p> <p><b>- Verificación:</b></p> <p>“Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados” ISO 9000: 3.8- 3.8.4. (2005).</p>	<p>I1: Procedimientos de auditoria</p> <p>I2: Procedimientos de auditoria</p> <p>I1: Ejecuta el plan de auditoria</p> <p>I2: Obtiene evidencias objetivas.</p> <p>I1: Determina hallazgos.</p> <p>I2: Elabora conclusiones</p>

<p><b>- Calidad:</b></p> <p>Calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. “Objeto “que es “cualquier cosa que pueda percibirse o concebirse”, un producto, un servicio, un proceso, un recurso, un sistema, una organización.</p> <p>: ISO 9000:2015, apartado: 3.6.2</p>	<p><b>- Calidad de procesos estratégicos:</b></p> <p>“son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Son genéricos y comunes, intervienen en la visión de una organización”.</p> <p><a href="http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-I">http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-I</a></p> <p><b>- Calidad de procesos operativos:</b></p> <p>“Los procesos operativos, llamados también clave, son los que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena de valor de la organización. También pueden considerarse procesos claves aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Los procesos claves u operativos intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.”</p> <p><a href="http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-I">http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-I</a></p> <p><b>- Calidad de procesos de</b></p>	<p>I1: Planificación oportuna</p> <p>I2: Gestión de riesgos</p> <p>I3: Gestión de oportunidades</p> <p>I1: Requisitos de productos y servicios</p> <p>I2: Diseño de productos y servicios</p> <p>I3: Desarrollo de productos y servicios.</p>
---	---	--

	<p><b>soporte:</b></p> <p>“Llamados también procesos de apoyo, son los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión”.</p> <p><a href="http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-I">http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-I</a></p>	<p>I1: Disponibilidad de recursos</p> <p>I2: Capacidad de información y comunicación.</p>
--	---	---

## MATRIZ DE INDICADORES E ITEMS

**TÍTULO:** Auditoría interna y calidad en el Instituto de educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”  
Chincha - 2018

**AUTOR(ES):** Rosa Margarita Guerra Avalos

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ÍTEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
V1 Auditoria interna	Planificación	I1: Procedimientos de auditoría.	1. En el Instituto se diseñan los procedimientos de auditoria 2. En el Instituto se socializan con la totalidad de trabajadores los procedimientos de auditoria 3. En el instituto, se difunde los procedimientos de auditoria 4. En el Instituto, los procedimientos de auditoria tienen un propósito específico	Escala ordinal	70	Cuestionarios

		I2: Tiene un programa y plan de auditoría.	<p>5. En el Instituto se elaboran criterios específicos para el programa y el plan de auditoría.</p> <p>6. En el Instituto se elabora el programa de auditoría con participación de los jefes de área.</p> <p>7. En el Instituto ante la formulación del plan y el programa de auditoría, se evalúa su pertinencia y aplicabilidad.</p>			
	<b>Ejecución</b>	I1: Ejecuta el plan de auditoría.	8. En el Instituto se ejecutan las acciones planificadas de auditoría.			
		I2: Obtiene evidencias objetivas.	9. En el Instituto se recopila información pertinente a los criterios de auditoría a ser			

			<p>evaluados.</p> <p>10. En el instituto se registra declaraciones sobre hechos que hayan retrasado el cumplimiento de un procedimiento.</p> <p>11. El instituto socializa los resultados de la auditoria a la totalidad de los trabajadores.</p> <p>12. Las evidencias recabadas en la auditoria son verificables</p> <p>13. En el instituto se utilizan instrumentos válidos para la obtención de evidencias.</p> <p>14. En el instituto la Dirección General, conserva información</p>			
--	--	--	---	--	--	--



<p><b>V2: Calidad</b></p>	<p><b>Calidad de procesos estratégicos</b></p>	<p>I1: Planificación oportuna.</p> <p>I2: Gestión de</p>	<p>para elaborar conclusiones.</p> <p>19. La elaboración de conclusiones permite elaborar planes de mejora.</p> <p>20. Las conclusiones proporcionan evidencias de las actividades desempeñadas.</p> <p>21. En el instituto, la Dirección General y el equipo responsable, analiza, sistematiza y valora con prontitud las conclusiones de auditoria.</p> <p>1. El instituto planifica sus actividades estratégicas.</p>			
-------------------------------	--	--	--	--	--	--

		riesgos	<p>2. Se identifica los riesgos institucionales a nivel operativo</p> <p>3. Se capacita al personal en gestión de riesgos.</p> <p>4. En el instituto se realiza seguimiento de los riesgos detectados mediante técnicas o programas.</p> <p>5. En el instituto, la gestión emplea mecanismos para identificar oportunidades de mejora de la calidad del proceso, del servicio y del producto.</p> <p>6. El instituto recoge información para conocer la opinión de los usuarios sobre</p>			
		I3: Gestión de oportunidades.				

	<p><b>Calidad de procesos operativos</b></p>	<p>I1: Requisitos de productos y servicios.</p> <p>I2: Diseño de productos y</p>	<p>las exigencias que debe cumplir en el servicio que brinda.</p> <p>7. En el instituto se emplean mecanismos apropiados para identificar la calidad del producto que se oferta.</p> <p>8. La institución cuenta con un manual que señale los procedimientos y requisitos.</p> <p>9. En el instituto el manual de procedimientos administrativos, está al alcance de la comunidad educativa.</p> <p>10. El TUPA institucional es actualizado</p> <p>11. En el</p>			
--	--	--	---	--	--	--

	<p><b>Calidad de los procesos de soporte.</b></p>	<p>servicios.</p> <p>I3: Desarrollo de productos y servicios</p> <p>I1: Disponibilidad de recursos.</p>	<p>instituto se diseñan nuevos productos para atender al usuario.</p> <p>12. En el instituto se diseñan nuevos servicios para atender al usuario.</p> <p>13. En el instituto se desarrollan o mejoran los productos que se ofrecen</p> <p>14. En el instituto se desarrollan o mejoran los servicios que se ofrecen.</p> <p>15. El instituto realiza monitoreo de los recursos materiales con los que cuenta.</p> <p>16. En el instituto existe</p>			
--	---	---	---	--	--	--

		I2:Capacidad de información y comunicación	<p>un encargado de la logística.</p> <p>17. En el instituto se mide la velocidad de respuesta ante el requerimiento de un recurso material.</p> <p>18. El instituto revisa la política de gestión de recursos.</p> <p>19. En el instituto se prioriza la capacitación del recurso humano.</p> <p>20. En el instituto se sistematizan los resultados de campañas de admisión y marketing.</p> <p>21. En el instituto se hace uso de las TICs como medio de obtener y compartir información.</p>			
--	--	--	--	--	--	--

### MATRIZ DE VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES DE EXPERTOS

**TÍTULO:** Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chincha- 2018  
**AUTOR:** Rosa Margarita Guerra Avalos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONE Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	AVECES	NUNCA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE X. Auditoría Interna:</b>  Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO 9000:2005) NOTA : Las dimensiones están definidas en ISO 9000:2005)	Planificación	I1: Procedimientos de auditoría	1. En el Instituto se diseñan los procedimientos de auditoría				✓		✓		✓		✓		
			2. En el Instituto se socializan con la totalidad de trabajadores los procedimientos de auditoría				✓		✓		✓		✓		
			3. En el instituto, se difunde los procedimientos de auditoría.				✓		✓		✓		✓		
			4. En el Instituto, los procedimientos de auditoría tienen un propósito específico				✓		✓		✓		✓		
		I2: Tiene un programa y un plan de auditoría	5. En el instituto se elaboran criterios específicos para el programa y el plan de auditoría				✓		✓		✓		✓		
			6. En el Instituto se elabora el programa de auditoría con participación de los jefes de área.				✓		✓		✓		✓		
			7. En el Instituto, ante la formulación del plan y el programa de auditoría se evalúa su pertinencia y aplicabilidad				✓		✓		✓		✓		
	Ejecución	I1: Ejecuta el plan de auditoría	8. En el Instituto. Se ejecutan las acciones planificadas de auditoría.				✓		✓		✓		✓		
			9. En el Instituto, se recopila información pertinente a los criterios de auditoría a ser evaluados				✓		✓		✓		✓		
		I2: Obtiene evidencias objetivas..	10. En el Instituto se registra declaraciones sobre hechos que hayan retrasado el cumplimiento de un procedimiento.				✓		✓		✓		✓		
			11. El Instituto socializa los resultados de la auditoría a la totalidad de trabajadores				✓		✓		✓		✓		
			12. Las evidencias recabadas en la auditoría son verificables				✓		✓		✓		✓		
			13. En el Instituto se utilizan instrumentos validados para la obtención de evidencias				✓		✓		✓		✓		



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para Evaluar la Auditoría Interna
2. OBJETIVO : Determinar el nivel de Auditoría Interna
3. DIRIGIDO : Personal Docente y Administrativo del ISEP "San Francisco de Asís"
4. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Mg. Villacorta Valencia, Henry
5. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg.
6. VALORACIÓN:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	<del>Bueno</del>	Muy bueno
----------------	------------	---------	------------------	-----------



FIRMA DEL EVALUADOR

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO:** Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chíncha- 2018  
**AUTOR:** Rosa Margarita Guerra Avalos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				SIEMPRE	AVECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE Y Calidad:</b> Calidad es el "grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos". "Objeto" que es "cualquier cosa que pueda percibirse o concebirse", un producto, un servicio, un proceso, un recurso, un sistema, una organización. : ISO 9000:2015, apartado: 3.6.2	Calidad de los Procesos estratégicos	I1: Planificación oportuna	1. El instituto planifica sus actividades estratégicas				✓		✓		✓		✓		
		I2: Gestión de riesgos	2. Se identifican los riesgos institucionales a nivel operativo				✓		✓		✓		✓		
			3. Se capacita al personal en gestión de riesgos.				✓		✓		✓		✓		
			4. En el instituto se realiza seguimiento de los riesgos detectados mediante técnicas o programas				✓		✓		✓		✓		
		I3: Gestión de oportunidades	5. En el Instituto, la gestión emplea mecanismos para identificar oportunidades de mejora de la calidad del proceso, del servicio y del producto				✓		✓		✓		✓		
			6. El instituto recoge información para conocer la opinión de los usuarios sobre las exigencias que debe cumplir en el servicio que brinda.				✓		✓		✓		✓		
	7. En el instituto se emplean mecanismos apropiados para identificar la calidad del producto que se oferta					✓		✓		✓		✓			
	Calidad de los Procesos operativos	I1: Requisitos de productos y servicios	8. La institución cuenta con un manual que señale los procedimientos y requisitos (MAPRO)				✓		✓		✓		✓		
			9. En el Instituto, el manual de procedimientos Administrativos está al alcance de la comunidad educativa				✓		✓		✓		✓		
			10 EL TUPA institucional es actualizado				✓		✓		✓		✓		
			11. En el Instituto, se diseñan nuevos productos para atender al usuario				✓		✓		✓		✓		
		I2: Diseño de productos y servicios	12. En el Instituto, se diseñan nuevos servicios para atender al usuario				✓		✓		✓		✓		

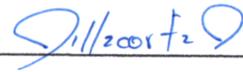
Calidad de los Procesos de soporte	I3: Desarrollo de productos y servicios	13. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los productos que se ofrecen.				✓		X		X		✓	
		14. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los servicios que se ofrecen.				✓		✓		✓		✓	
	I1: Disponibilidad de recursos	15. El instituto realiza monitoreo de los recursos materiales con los que cuenta.				✓		✓		✓		✓	
		16. En el Instituto, existe un encargado de la logística.				✓		✓		✓		✓	
		17. En el instituto se mide la velocidad de respuesta ante el requerimiento de un recurso material.				✓		✓		✓		✓	
		18. El instituto revisa la política de gestión de recursos				✓		✓		✓		✓	
	I2: Capacidad de información y comunicación	19. En el Instituto, se prioriza la capacitación del recurso humano				✓		✓		✓		✓	
		20. En el Instituto se sistematizan los resultados de campañas de admisión y marketing				✓		✓		✓		✓	
		21. En el Instituto, se hace uso de las TICs como medio de obtener y compartir información.				✓		✓		✓		✓	

2.11/200729

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para Evaluar la Auditoría Interna
2. OBJETIVO : Determinar el nivel de Auditoría Interna
3. DIRIGIDO : Personal Docente y Administrativo del ISEP "San Francisco de Asís"
4. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Mg. Villacorta Valencia, Henry
5. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg.
6. VALORACIÓN:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	<del>Buena</del>	Muy bueno
----------------	------------	---------	------------------	-----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para Evaluar la calidad.  
8. OBJETIVO : Determinar el nivel de la Gestión por procesos  
9. DIRIGIDO : Personal Docente y Administrativo del IESP "San Francisco de Asís"  
10. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Dr. Pedro Prado Lévano  
11. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor  
12. VALORACIÓN:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
----------------	------------	---------	-------	-----------



Dr. Pedro Prado Lozano  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

### FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO:** Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chincha- 2018  
**AUTOR:** Rosa Margarita Guerra Avalos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONE Y/O RECOMENDACIONES	
				SIEMPRE	AVECES	NUNCA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>VARIABLE Y Calidad:</b> Calidad es el "grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos". "Objeto "que es "cualquier cosa que pueda percibirse o concebirse", un producto, un servicio, un proceso, un recurso, un sistema, una organización. : ISO 9000:2015, apartado: 3.6.2	Calidad de los Procesos estratégicos	I1: Planificación oportuna	1. El instituto planifica sus actividades estratégicas				✓		✓		✓		✓			
		I2: Gestión de riesgos	2. Se identifican los riesgos institucionales a nivel operativo				✓		✓		✓		✓			
			3. Se capacita al personal en gestión de riesgos.				✓		✓		✓		✓			
			4. En el instituto se realiza seguimiento de los riesgos detectados mediante técnicas o programas				✓		✓		✓		✓			
		I3: Gestión de oportunidades	5. En el Instituto, la gestión emplea mecanismos para identificar oportunidades de mejora de la calidad del proceso, del servicio y del producto				✓		✓		✓		✓			
			6. El instituto recoge información para conocer la opinión de los usuarios sobre las exigencias que debe cumplir en el servicio que brinda.				✓		✓		✓		✓			
			7. En el instituto se emplean mecanismos apropiados para identificar la calidad del producto que se oferta				✓		✓		✓		✓			
	Calidad de los Procesos operativos	I1: Requisitos de productos y servicios	8. La institución cuenta con un manual que señale los procedimientos y requisitos (MAPRO)				✓		✓		✓		✓			
			9. En el Instituto, el manual de procedimientos Administrativos está al alcance de la comunidad educativa				✓		✓		✓		✓			
			10 EL TUPA institucional es actualizado				✓		✓		✓		✓			
		I2: Diseño de productos y servicios	11. En el Instituto, se diseñan nuevos productos para atender al usuario				✓		✓		✓		✓			
			12. En el Instituto, se diseñan nuevos servicios para atender al usuario				✓		✓		✓		✓			
		I3: Desarrollo de productos y servicios	13. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los productos que se ofrecen.				✓		✓		✓		✓			
			14. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los servicios que se ofrecen.				✓		✓		✓		✓			

Calidad de los Procesos de soporte	11: Disponibilidad de recursos	15. El instituto realiza monitoreo de los recursos materiales con los que cuenta.				✓		✓		✓		✓	
		16. En el Instituto, existe un encargado de la logística.				✓		✓		✓		✓	
		17. En el instituto se mide la velocidad de respuesta ante el requerimiento de un recurso material.				✓		✓		✓		✓	
		18. El instituto revisa la política de gestión de recursos				✓		✓		✓		✓	
		19. En el Instituto, se prioriza la capacitación del recurso humano				✓		✓		✓		✓	
	12: Capacidad de información y comunicación	20. En el Instituto se sistematizan los resultados de campañas de admisión y marketing				✓		✓		✓		✓	
		21. En el Instituto, se hace uso de las TICs como medio de obtener y compartir información.				✓		✓		✓		✓	



Dr. Pedro Prado Lozano  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

### FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO:** Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chincha- 2018

**AUTOR:** Rosa Margarita Guerra Avalos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONE Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	AVECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE X.</b> <b>Auditoría Interna:</b>  Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los <u>critérios de auditoría</u> . (ISO 9000:2005 ) NOTA : Las dimensiones están definidas en ISO 9000:2005)	Planificación	I1: Procedimientos de auditoría	1. En el Instituto se diseñan los procedimientos de auditoría				✓		✓		✓		✓		
			2. En el Instituto se socializan con la totalidad de trabajadores los procedimientos de auditoría				✓		✓		✓				
			3. En el instituto, se difunde los procedimientos de auditoría.				✓		✓		✓				
			4. En el Instituto, los procedimientos de auditoría tienen un propósito específico				✓		✓		✓				
		I2: Tiene un programa y un plan de auditoría	5. En el instituto se elaboran criterios específicos para el programa y el plan de auditoría				✓		✓		✓		✓		
			6. En el Instituto se elabora el programa de auditoría con participación de los jefes de área.				✓		✓		✓		✓		
			7. En el Instituto, ante la formulación del plan y el programa de auditoría se evalúa su pertinencia y aplicabilidad				✓		✓		✓		✓		
	Ejecución	I1: Ejecuta el plan de auditoría	8. En el Instituto. Se ejecutan las acciones planificadas de auditoría.				✓		✓		✓		✓		
			9. En el Instituto, se recopila información pertinente a los criterios de auditoría a ser evaluados				✓		✓		✓		✓		
		I2: Obtiene evidencias objetivas..	10. En el Instituto se registra declaraciones sobre hechos que hayan retrasado el cumplimiento de un procedimiento.				✓		✓		✓		✓		
			11. El Instituto socializa los resultados de la auditoría a la totalidad de trabajadores				✓		✓		✓		✓		
			12. Las evidencias recabadas en la auditoría son verificables				✓		✓		✓		✓		
			13. En el Instituto se utilizan instrumentos validados para la obtención de evidencias				✓		✓		✓		✓		
			14. En el Instituto, la Dirección General, conserva información documentada de las evidencias obtenidas				✓		✓		✓		✓		

<b>Verificación</b>	I1: Determina hallazgos.	15. En el Instituto, la determinación de hallazgos está documentada				X		X		X		X	
		16. Los hallazgos de auditoria poseen significado generando procesos administrativos				X		X		X		X	
	I2:Elabora conclusiones.	17.En el Instituto las conclusiones de auditoria revelan la realidad institucional				X		X		X		X	
		18. En el Instituto, al culminar una auditoria se hace reunión de cierre para elaborar conclusiones				X		X		X		X	
		19. La elaboración de conclusiones permite formular planes de mejora				X		X		X		X	
		20. Las conclusiones proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas				X		X		X		X	
		21. En el Instituto, la Dirección General y el equipo responsable analiza, sistematiza y valora con prontitud las conclusiones de la auditoria.				X		X		X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para Evaluar la Auditoría Interna
2. OBJETIVO : Determinar el nivel de Auditoría Interna
3. DIRIGIDO : Personal Docente y Administrativo del ISEP "San Francisco de Asís"
4. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Mg. Angélica Yolanda Pacherras Ruíz
5. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister
6. VALORACIÓN:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	<del>Bu</del> eno	Muy bueno
----------------	------------	---------	-------------------	-----------



### FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO:** Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chincha- 2018  
**AUTOR:** Rosa Margarita Guerra Avalos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONE Y/O RECOMENDACIONES	
				SIEMPRE	AVECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>VARIABLE Y Calidad:</b> Calidad es el "grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos". "Objeto que es "cualquier cosa que pueda percibirse o concebirse", un producto, un servicio, un proceso, un recurso, un sistema, una organización. : ISO 9000:2015, apartado: 3.6.2	Calidad de los Procesos estratégicos	11: Planificación oportuna	1. El instituto planifica sus actividades estratégicas				X		X		X		X			
		12: Gestión de riesgos	2. Se identifican los riesgos institucionales a nivel operativo				X		X		X		X			
			3. Se capacita al personal en gestión de riesgos.				X		X		X		X			
			4. En el instituto se realiza seguimiento de los riesgos detectados mediante técnicas o programas				X		X		X		X			
		13: Gestión de oportunidades	5. En el Instituto, la gestión emplea mecanismos para identificar oportunidades de mejora de la calidad del proceso, del servicio y del producto				X		X		X		X			
			6. El instituto recoge información para conocer la opinión de los usuarios sobre las exigencias que debe cumplir en el servicio que brinda.				X		X		X		X			
			7. En el instituto se emplean mecanismos apropiados para identificar la calidad del producto que se oferta				X		X		X		X			
	Calidad de los Procesos operativos	11: Requisitos de productos y servicios	8. La institución cuenta con un manual que señale los procedimientos y requisitos (MAPRO)					X		X		X		X		
			9. En el Instituto, el manual de procedimientos Administrativos está al alcance de la comunidad educativa						X		X		X			
			10 EL TUPA institucional es actualizado						X		X		X			
		12: Diseño de productos y servicios	11. En el Instituto, se diseñan nuevos productos para atender al usuario						X		X		X		X	
			12. En el Instituto, se diseñan nuevos servicios para atender al usuario						X		X		X		X	
		13: Desarrollo de productos y servicios	13. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los productos que se ofrecen.						X		X		X		X	
			14. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los servicios que se ofrecen.						X		X		X		X	

Calidad de los Procesos de soporte	I1: Disponibilidad de recursos	15. El instituto realiza monitoreo de los recursos materiales con los que cuenta.				X		X		X		X	
		16. En el Instituto, existe un encargado de la logística.				X		X		X		X	
		17. En el Instituto se mide la velocidad de respuesta ante el requerimiento de un recurso material.				X		X		X		X	
		18. El Instituto revisa la política de gestión de recursos				X		X		X		X	
		19. En el Instituto, se prioriza la capacitación del recurso humano				X		X		X		X	
	I2: Capacidad de información y comunicación	20. En el Instituto se sistematizan los resultados de campañas de admisión y marketing				X		X		X		X	
		21. En el Instituto, se hace uso de las TICs como medio de obtener y compartir información.				X		X		X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para Evaluar la calidad.  
8. OBJETIVO : Determinar el nivel de la Gestión por procesos  
9. DIRIGIDO : Personal Docente y Administrativo del IESP "San Francisco de Asís"  
10. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Mg. Angélica Yolanda Pacherras Ruíz  
11. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister  
12. VALORACIÓN:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
----------------	------------	---------	-------	-----------





**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Auditoria interna y calidad en el Instituto de Educación  
Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

de Chincha- 2018

**ARTICULO CIENTÍFICO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Rosa Margarita Guerra Avalos

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modernización del estado

**PERÚ – 2018**

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. TITULO

Auditoría Interna y calidad en el Instituto Superior de Educación Público “San Francisco de Asís” de Chíncha - 2018.

### 2. AUTOR

Br. Guerra Avalos, Rosa Margarita.

[Rosa\\_m77@hotmail.com](mailto:Rosa_m77@hotmail.com)

Universidad César Vallejo

### 3. RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís”, Chíncha.

La investigación es de tipo correlacional explicativo con diseño correlacional causal, con una población de 70 trabajadores entre docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís” “Chíncha”, se consideró una muestra de 70 participantes de tipo censal debido a la reducida población de trabajadores; 53 docentes y 17 administrativos. En la recopilación de datos se aplicó los cuestionarios para ambas variables con sus respectivas dimensiones; luego se tabularon los datos utilizando medidas estadísticas para determinar la relación entre la auditoría interna y la calidad institucional, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís”, Chíncha.

Los resultados obtenidos reflejan que la auditoría interna incide significativamente en la calidad; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de coeficiente de correlación de  $r=0.769$ , el cual determina que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos. Por otro lado se ha obtenido un coeficiente de correlación significativa de  $r=0.615$ ; que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de procesos estratégicos, detectado por la prueba Rho de Spearman; en la que se determina que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de procesos operativos con un valor  $r=0.681$ ; se determina que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de procesos de soporte con un valor  $r=0.667$ , detectado por la prueba Rho de Spearman. Los resultados reflejan que la auditoría interna incide significativamente en la calidad; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman en donde se aprecia que si existe relación significativa entre la calidad y la planificación con un valor  $r=0.578$ .

### 4. PALABRAS CLAVE

Auditoría Interna – Calidad.

## 5. ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between internal auditing and quality in the Institute of Public Higher Education Pedagogical - "San Francisco de Asis", Chinchá.

The research is correlational explanatory type with causal correlational transectional design, with a population of 70 workers between teachers and administrators of the Institute of Higher Education Pedagogical Public - "San Francisco de Asis" "Chinchá", was considered a sample of 70 participants of type Census due to the small population of workers; 53 teachers and 17 administrative. In the data collection, the questionnaires were applied to both variables with their respective dimensions; then the data were tabulated using statistical measures to determine the relationship between internal audit and the quality of institutional accreditation in the teaching of ISEP "Chinchá", in the Institute of Higher Education Pedagogical Public - "San Francisco de Asis", Chinchá.

The results obtained reflect that internal audit has a significant impact on quality; since a Rho Spearman correlation coefficient of correlation coefficient of  $r = 0.769$  has been obtained, which determines that there is a significant relationship between the internal audit and the quality of the processes. On the other hand, a significant correlation coefficient of  $r = 0.615$  has been obtained that there is a significant relationship between the internal audit and the strategic process quality, detected by Spearman's Rho test; in it is determined that there is a significant relationship between the internal audit and the quality of operational processes with a value of  $r = 0.681$ ; in the it is determined that if there is a significant relationship between the internal audit and the quality of support processes with a value  $r = 0.667$ , detected by the Rho test of Spearman.

The results obtained reflect that internal audit has a significant impact on quality; since we have obtained a Rho Spearman correlation coefficient of correlation coefficient where we can see that there is a significant relationship between the quality of the processes and the planning with a value of  $r = 0.578$  ; we can also state that there is a significant relationship between the quality of the processes and the level of execution of activities with a value  $r = 0.624$  ; Finally, it can be seen that there is a significant relationship between the quality of the processes and the verification with a value  $r = 0.694$  detected by the Spearman Rho test.

## 6. KEYWORDS

Internal Audit - Quality.

## 7. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: Auditoría Interna y calidad en el Instituto Superior de Educación Pública "San Francisco de Asís" de Chinchá - 2018; permitió organizar, sistematizar y crear cierto conocimiento científico teórico para los profesionales, investigadores y otras personas que se interesen en el análisis de las variables de estudio.

Con respecto a la variable: Auditoría Interna; según Campos (2016) definió a la auditoría interna "una vasta herramienta de carácter evaluativo utilizada para asignar valoración real y objetiva sobre determinados criterios y procedimientos, teniendo como aliado de trabajo multidisciplinar a la gestión de procesos que otorga control organizado de la mejora institucional" (p. 36).

También según campos (2013, p.76) La auditoría puede ser ejecutada siguiendo procedimientos analíticos y sistemáticos, con una profunda reflexión crítica a través de profesionales debidamente acreditados con la finalidad de realizar una exhaustiva evaluación, en tal sentido cabe mencionar que el criterio que se maneje no podrá ser entendida como la generación de conflicto a favor del examinador, quien es precisamente el que deberá actuar con imparcialidad para la obtención de una confiable validez del proceso como tal.

Por otro lado la auditoria interna presenta las dimensiones de la planificación, la ejecución y la verificación.

D1: Planificación, La planificación del proceso de calidad como aspecto importante de la gestión, orientada al planteamiento de propósitos claros y precisos de la calidad y a la categorización de los procesos operativos válidos y de los recursos concatenados para alcanzar los objetivos de la calidad” ISO 9000:(2005), la referida dimensión tiene como premisa los siguientes indicadores y/o componentes: Procedimientos de auditoría, Programa y plan de auditoría.

D2: Ejecución, Etapa en la que se realiza lo planificado, comenzando de los resultados obtenidos en la investigación, se busca conseguir los objetivos propuestos Egg (2013), la dimensión de ejecución tiene los siguientes indicadores y/o componentes: Ejecuta el plan de auditoría, obtiene evidencias objetivas.

D3: Verificación, Es un proceso que se lleva a cabo con el fin de revisar y verificar si una determinada acción está cumpliendo con los requisitos y normas planeados por la organización., Es realizar el acompañamiento e ir midiendo secuencialmente cada uno de los criterios recoger datos reales y tomar una determinación lógica para su posterior análisis y estrategia de mejora en el corto y mediano plazo. (Deming 2007).

Según Benítez (2015) La intencionalidad de las auditorías internas es recabar información sobre el desempeño o resultado obtenido y la eficacia de los sistemas en diferentes actos de gestión interina; desde un punto de vista democrático y objetivo, para dar credibilidad que se han contemplado las disposiciones planteadas y que el sistema de gestión se ha organizado de la mejor manera posible y de forma eficaz para el fin que se propuso desde el inicio de su ejecución. (ISO 9001: 2015).

En cuanto a la variable: Calidad; según Deming (1989, p.93) Calidad es examinar meticulosamente criterios y procesos que son puramente medibles, es una manifestación criterial en base a juicios y toma de decisiones que permitirán valorar asertivamente los procesos en términos de satisfacción.

El enfoque en la cual se sustenta la investigación, según la investigación de Barrientos (2014, p.93) se fundamenta en la Teoría operativa del control totalitario de calidad, la cual es sustentada por Doctor Feigenbaum, quienes señalan que la calidad acontece como producto de las manipulaciones operativas de una entidad, a tal punto que orienta las decisiones de la plana directiva, siendo los productos o servicio el principal punto objetivo de los potenciales usuarios o consumidor

Según Ishikawa (1986, p.41) De forma breve, la calidad es un elemento constitutivo de la efectividad. Que se vale por medio de la extracción de información trascendente ligada a los objetivos institucionales y que se transversaliza en todos los espacios empresariales, esta teoría nos ayuda a determinar la viabilidad de los componentes básicos o dimensiones de la calidad de servicio de calidad de los procesos estratégicos, calidad de los procesos operativos y calidad de los procesos de soporte.

D1: Calidad de los procesos estratégicos; Los procesos estratégicos son los que se conectan con una serie de pasos o pautas de la organización, tienen en cuenta: la manera o forma de como conjugarse estableciendo líneas directrices para unir objetivos, estrategias, visión, perfiles y políticas para dar cumplimiento oportuno a las evaluaciones periódicas que se establezcan como parte de la estrategia de mejora en una organización. (Bravo 2003, pág.89)

D2: Calidad de los procesos operativos; “Los procesos operativos, son los que se ponen en práctica durante la fase de transición al ser imprescindibles porque le asignan un valor agregado a los procesos, catalogándoseles como efectivos para el cumplimiento de objetivos inmediatos debido a su trascendencia organizacional. (Barrios 2004)

D3: calidad de los procesos de soporte; Son los procesos indispensables para que el sistema sea controlado y halla mejora en el sistema de gestión, se encuentran en estrecha relación con los requisitos de las normas que fijan modelos de gestión. Lonkan (2015).

Según Bravo (2003, p.75) Los procesos estratégicos son los que se conectan con una serie de pasos o pautas de la organización, tienen en cuenta: la manera o forma de como conjugarse estableciendo líneas directrices para unir objetivos,

estrategias, visión, perfiles y políticas para dar cumplimiento oportuno a las evaluaciones periódicas que se establezcan como parte de la estrategia de mejora en una organización.

Para llevar a cabo esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes antecedentes: Jiménez (2010), tesis doctoral titulada “Auditoría Universitaria y Calidad” concluyó que, en Educación superior al momento de evaluar, no se tiene en cuenta que existen variedades de inteligencias, y pruebas de evaluación que se están elaborando apuntando sólo a la retentiva del estudiante. Está demostrado que hay otras inteligencias. No siempre el que tiene habilidad cognitiva, tiene la inteligencia para desarrollar la creatividad, la innovación, intuición, rapidez y el espíritu emprendedor. El evaluador de calidad debe involucrarse en el estudio como un identificador de procesos referidos a personas ideas y programas dentro de la institución, y no limitarse a los parámetros establecidos.

Por otro lado, se tiene a Martínez (2012), en su tesis titulada “Auditoría Universitaria y Calidad” concluyó, que el estímulo como aspecto indirecto de las entidades garantiza de la calidad en un sistema universitario llevado generalmente a la culminación de objetivos comunes, no obstante según su apreciación personal es algo más hondo que compete a todo el sistema universitario, permitiendo un ambiente donde se da la sana competencia y la confianza en la labor bien realizada. Indudablemente el reconocimiento debe ser real y medible para no transformarse en una herramienta poderosa de cualquier sistema que se quiera implementar o acrecentar.

El análisis de la realidad problemática de la auditoría interna está determinado por el siguiente aspecto; “Son diversos los aspectos que propician esta situación difícil, desde la escasa estabilidad de las políticas, hasta la inoperatividad del personal directivo o la carencia de una consistente política técnico pedagógica. Además, el propio sector educación, debe implementar políticas que garanticen una permanente auditoría interna en las instituciones educativas del nivel superior que permita evaluar sistemáticamente la calidad del servicio educativo que se oferta a nivel nacional, obteniendo un diagnóstico de las necesidades y debilidades más elementales que repercuten directamente sobre el componente básico educacional de la calidad” Castilla (2009, pág.54).

Haciendo referencia a la calidad, se considera que “los inminentes cambios acontecidos en la Educación Superior son parte del proceso de cambio en el ámbito educacional, los mismos que son supervisados por entidades locales, regionales y nacionales con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la base denominada “calidad por procesos educacionales” a través de estas evaluaciones se han identificado problemas ligados a un sinnúmero de criterios e indicadores, lo cual amerita una inmediata atención en términos de calidad, por lo que se hace preciso la intervención de especialistas que direccionen y encaminen la acción docente en el nivel superior. Actualmente en el país existen un sinnúmero de instituciones debidamente acreditadas que se les han asignado el rango y la certificación correspondiente de calidad, por lo que se hace necesario impulsar su aplicabilidad a través de sesiones de pasantía que permitan experimentar de cerca las innovaciones y mejoras continuas del proceso educativo en el ámbito superior. Bambozzi (2009, pág.66).

En el contexto nacional, el Ministerio de Educación (2014) “reporta trimestralmente en su portal, que el sistema educativo peruano no está garantizando una educación de calidad, producto de una inadecuada auditoría interna generalizada, que permita evaluar periódicamente el cumplimiento de diferentes procesos y estándares de calidad en los aspectos pedagógicos, administrativos y de servicios en las instituciones públicas y privadas del sector educación” .Esta situación latente atenta contra el derecho que le asiste a todo poblador peruano en términos de la calidad referido al sector educación, repercutiendo en la adquisición de logros significativos de aprendizajes básicos para su propio desarrollo y el de los pueblos en vías de desarrollo. Esta situación tiene mayor impacto en los sectores más pobres de la población peruana, que tienen además mayor

dificultad para acceder a una educación superior de calidad, donde se formen profesionales competentes acorde a los requerimientos y necesidades de la demanda del sector educacional.

En el ámbito local, el Gobierno Regional con régimen Educacional de Ica (2015) Como base de las transformaciones de los sistemas educativos que operan a nivel regional, proponen estrategias viables de evaluación institucional ligadas con los procesos de certificación de la calidad educativa, estando interconectadas con factores, indicadores y estándares de calidad que reflejan la evaluación integral y sistemática de los diferentes procesos educacionales a nivel institucional.

Con relación al ámbito institucional la comunidad educativa se encuentra familiarizada con los procesos de evaluación y acreditación institucional, pero existe poca experiencia de trabajo con la auditoría interna al considerar un proceso nuevo y que recién se viene implementando a nivel nacional, debiendo precisar las siguientes falencias detectadas en anteriores procesos de evaluación institucional:

Desmotivación por recarga laboral,

Poca experiencia Profesional en los procesos educacionales,

Escasa comprensión en cada indicador relacionado a la calidad.

Existencia de docentes con jornada parcial con escasa predisposición para el trabajo institucional y escasos círculos de inter aprendizaje ligados al control de calidad institucional; por ello es necesario profundizar este estudio a fin de comprobar la correlación que existe entre dichas variables y así iniciar los cimientos de una gestión moderna y con compromiso, en ese contexto, resulta imprescindible realizar la presente investigación titulada: Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “San Francisco de Asís”- Chincha, 2018, buscando determinar la relación entre las variables de la auditoría interna y la calidad, y poder llegar así a establecer o no el grado de relación en las mismas. Es a partir de esta realidad que surge el interés de desarrollar la presente investigación; con la cual se busca determinar la relación existente entre ellas; es por estas razones que se propone la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha 2018?; teniendo los siguientes problemas específicos:

¿Qué relación significativa existe entre la auditoría interna y la calidad de los procesos estratégicos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018? ¿Qué relación significativa existe entre la auditoría interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018? ¿Qué relación significativa existe entre la auditoría interna y la calidad de los procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018? ¿Qué relación significativa existe entre la calidad y la planificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018? ¿Qué relación significativa existe entre la calidad y la ejecución en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018? ¿Qué relación significativa existe entre la calidad y la verificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018? ; presentando como hipótesis específicas las siguientes:

H.E.1 ¿Qué relación significativa existe la calidad y la verificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018?

H.E.2 Existe relación positiva significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018

H.E.3 Existe relación positiva significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior

Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018H.E.4 Existe relación positiva significativa entre la calidad y la planificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018

H.E.5 Existe relación positiva significativa entre la calidad y la ejecución en el Instituto de Educación Superior Pedagógico

Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018H.E.6 Existe relación positiva significativa entre la calidad y la verificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018. El objetivo

general propuesto es: Determinar la relación significativa que existe entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto Superior de Educación Pública “San Francisco de Asís” de Chincha. 2018. A la vez se estableció los siguientes objetivos

específicos: O.E.1 Determinar si existe relación significativa entre la auditoría y la calidad de los procesos estratégicos en el

Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018O.E.2 Determinar si existe relación significativa entre el desempeño del personal administrativo y la disponibilidad y calidad de los recursos en el

Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018. Determinar si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos operativos en el Instituto de Educación Superior

Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 201; O.E.3 Determinar si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad de los procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San

Francisco de Asís” de Chincha- 2018O.E.4 Determinar si existe relación significativa entre la calidad y la planificación en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018.O.E.5 Determinar si existe

relación significativa entre la calidad y la ejecución en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018; O.E.6 Determinar si existe relación significativa la calidad y la verificación en el Instituto de

Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018

## **8. METODOLOGÍA**

La investigación corresponde al método cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional; la población estuvo constituida por 70 trabajadores del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018.; y la muestra quedó constituida por 70 trabajadores del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018., la elección de las unidades de la muestra se realizó mediante el muestreo Censal.

Para la recolección de los datos se elaboró dos instrumento, los cuales fueron: cuestionario sobre el desempeño del personal administrativo, estructurado en 21 ítems, que responden a las dimensiones: D1: Planificación, D2: Ejecución, D3: Verificación. Con un criterio de valoración de los ítems de siempre, Siempre (2 puntos), Casi siempre (1 puntos), Nunca (0 punto). Los resultados de la variable auditoría interna se categorizaron en Muy bajo [0-09>, Bajo [09-18>, Medio [18-27>, Alto [27-36>, Muy Alto [36-45].

Por otro lado, se tuvo el cuestionario sobre la calidad estructurada en 21 ítems, que responden a las dimensiones de: D1: Calidad de los procesos estratégicos, D2: Calidad de los procesos operativos, D3: Calidad de los procesos de soporte. Con un criterio de valoración de los ítems de siempre, Siempre (2 puntos), Casi siempre (1 puntos), Nunca (0 punto). Los resultados de la variable calidad se categorizaron en Muy bajo [0-09>, Bajo [09-18>, Medio [18-27>, Alto [27-36>, Muy Alto [36-45].

Para analizar los datos que se obtendrán después de aplicados los instrumentos se utilizó el paquete estadístico SPSS-22, y Excel para el análisis de la frecuencia, elaboración de cada una de las tablas con sus figuras correspondientes, y los coeficientes de correlación que existen entre la auditoría interna y la calidad. Para la prueba de hipótesis la correlación de Rho de Spearman.

## **9. RESULTADOS**

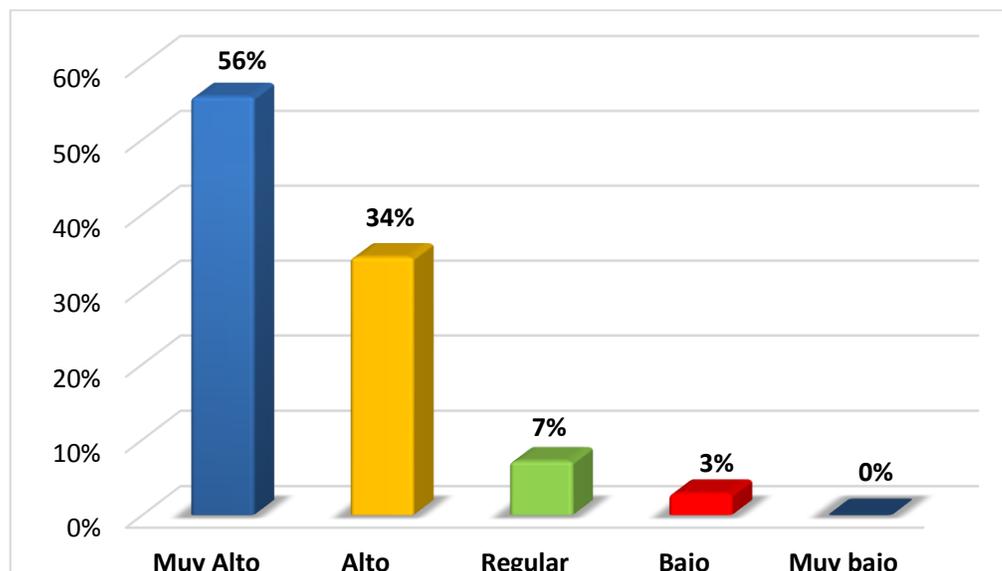
**Tabla 1. Distribución de los niveles de Auditoría Interna.**

Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
<b>MUY BAJO</b>	00-09	0	0%	0	0%
<b>BAJO</b>	09-18	2	3%	2	3%
<b>REGULAR</b>	18-27	5	7%	7	10%
<b>ALTO</b>	27-36	24	34%	31	44%
<b>MUY ALTO</b>	36-45	39	56%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Descripción:**

En la fig. 1 se puede apreciar que el 56 (39) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto de auditoría interna, el 34% (24) se encuentran en un nivel alto, el 7% (5) se encuentra en un nivel regular, mientras que el 3% (2) se encuentra en un nivel bajo.



**Figura 1. Distribución de los niveles de Auditoría Interna.**

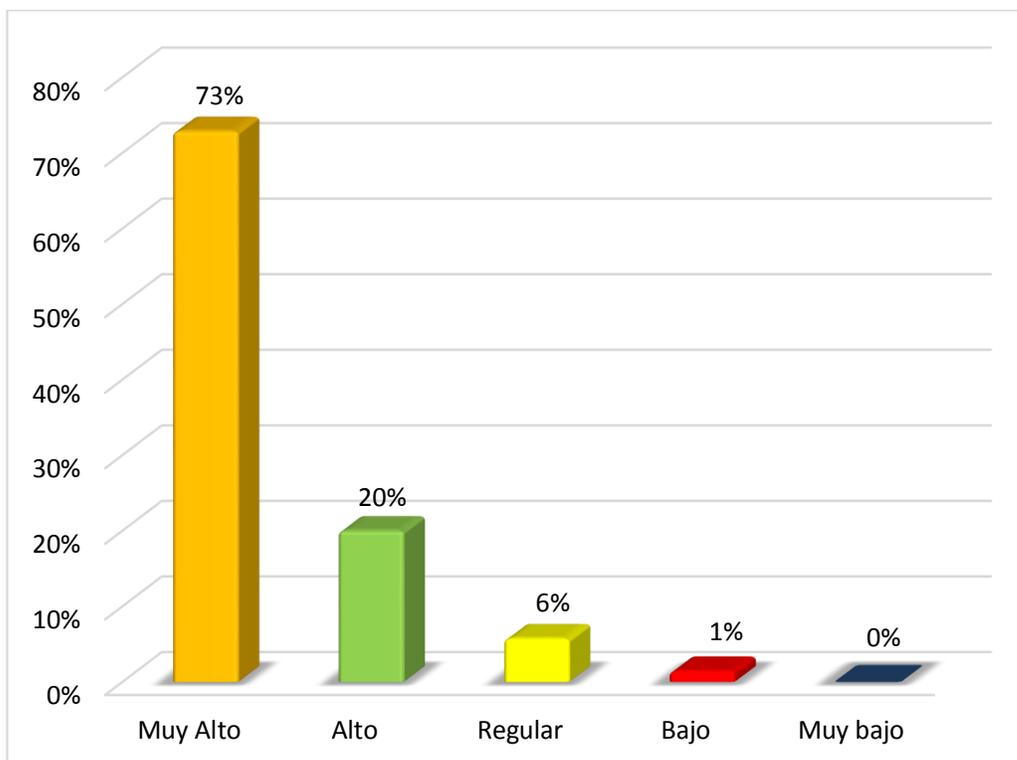
**Tabla 5. Distribución de los niveles de calidad.**

Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
<b>MUY BAJO</b>	00-09	0	0%	0	0%
<b>BAJO</b>	09-18	1	1%	1	1%
<b>REGULAR</b>	18-27	4	6%	5	7%
<b>ALTO</b>	27-36	14	20%	19	27%
<b>MUY ALTO</b>	36-45	51	73%	70	100%
		70	100%		

Fuente: Registro de datos anexo 3

**Descripción:**

En la fig. 5 se puede apreciar que el 73% (51) de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto de niveles de calidad, el 20% (14) se encuentra en un nivel alto, el 6% (4) se encuentra en un nivel regular, mientras que el 1% (1) se encuentra en un nivel bajo.



**Figura 5. Distribución de los niveles Calidad.**

**Hipótesis general:**

Existe una relación directa entre la auditoría interna y la calidad en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chinchá

1. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación positiva entre la auditoría interna y la calidad.

Hi: Existe relación positiva entre la auditoría interna y la calidad.

2. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

3. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

4. Cálculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,769

Valor de P=0,000

		Auditoria interna	Calidad
Rho de Spearman	Auditoria interna	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,769**
		N	70
	Calidad	Coefficiente de correlación	,769**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

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

Fuente: Registro de datos anexo 3

#### Descripción:

Como **p – valor < 0,01** se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la auditoria interna y la calidad con un valor  $r = 0,769$  detectado por la prueba Rho de Spearman.

## 10. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una relación directa entre las variables: auditoría interna y calidad; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman  $r=0,769$ , indica que a un mejor desempeño del personal administrativo le corresponde un mejor desarrollo de la calidad de servicio.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos tenemos a Jiménez (2010), tesis doctoral titulada “Auditoria Universitaria y Calidad” concluyó que, en Educación superior al momento de evaluar, no se tiene en cuenta que existen variedades de inteligencias, y pruebas de evaluación que se están elaborando apuntando sólo a la retentiva del estudiante. Está demostrado que hay otras inteligencias. No siempre el que tiene habilidad cognitiva, tiene la inteligencia para desarrollar la creatividad, la innovación, intuición, rapidez y el espíritu emprendedor. El evaluador de calidad debe involucrarse en el estudio como un identificador de procesos referidos a personas ideas y programas dentro de la institución, y no limitarse a los parámetros establecidos.

Sánchez (2014), en su estudio titulado “Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una pyme con mercado local– Tesis Doctoral – Ciudad de México- México” con una muestra de 500 participantes, a los cuales se les aplicó los pilares de sostenibilidad empresarial para evaluar las variables de estudio concluyó que “aplicando los pilares de sostenibilidad, se logró, de forma simultánea, reducir costos, acrecentar la calidad y elevar progresivamente la satisfacción de los clientes, se establecieron programas de certificación de proveedores usando principalmente la estrategia de competitividad de liderazgo en costos, mediante la optimización de sus procesos productivos, definición de sistemas de costeo; dicha calidad

se logró mediante la capacitación de ejecutivos de cuenta en negociación, técnicas de venta, compra por volumen, clientes frecuentes, capacitación a su fuerza de ventas, entre otras actividades”.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por

Whittington (citado por Campos, 2013 pág.121). La auditoría interna es una acción que aporta información relevante, para conocer en qué grado se están realizando los procesos de trabajo en las diferentes áreas de la gestión que determina a su vez la calidad dentro de una organización. “La auditoría interna es una vasta herramienta de carácter evaluativo utilizada para asignar valoración real y objetiva sobre determinados criterios y procedimientos, teniendo como aliado de trabajo multidisciplinar a la gestión de procesos que otorga control organizado de la mejora institucional”. Por otro lado, Mura, (2010, p.76) señala que en la calidad la constancia es un factor preponderante en la búsqueda de la calidad, reflexionando sobre posibles errores básicos, que son factibles de superar y encaminar al servicio en la búsqueda de la eficacia, para ello se debe de contar con todos los medios y materiales disponibles, teniendo en cuenta el potencial humano y logístico, pasando por contar con un personal potencialmente competente que asegure la competitividad de los trabajadores y vayan en la búsqueda de los objetivos trazados, poniendo de manifiesto los conocimientos asimilados para determinados fines en particular.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que La auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos estratégicos del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha= 0,05$ , lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación alta de 0,615

En la hipótesis específica N°2; se señala que la auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos operativos del personal docente del Instituto de Educación Superior de Educación Superior Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha= 0,05$ , lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación alta de 0,681

En la hipótesis específica N°3; se señala que La auditoría interna se relaciona significativamente con la calidad de procesos de soporte de personas del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha= 0,05$ , lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación alta de 0,667

Finalmente se puede concluir que existe relación positiva entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha en el año 2018.

## **11. CONCLUSIONES**

PRIMERA: En el presente estudio se ha logrado determinar que existe relación positiva entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido  $r=0,769$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

SEGUNDA: Los hallazgos encontrados en la investigación permitió determinar que existe relación positiva entre la auditoría interna y dimensión calidad de procesos estratégicos en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido  $r=0,615$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

TERCERA: La recolección de datos y procesamiento estadístico reflejan que existe relación positiva entre la entre la auditoría interna y la dimensión calidad de procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido  $r=0,681$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

CUARTA: El análisis de los resultados en la investigación ha permitido determinar que existe relación positiva entre la auditoría interna y la dimensión calidad de procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido  $r=0,667$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

## 12. REFERENCIAS

- Aguirre, A. (1996) Enciclopedia de Auditoría tres tomos, Cultural de Ediciones. Madrid: 1996
- Arens, A. (1996) Auditoría Un Enfoque Integral, Prentice Hall. México, 1996
- Barrios, E. (2004) Procesos operativos de Calidad, El príncipe. Francia, 2004
- Blasquez, M. (1995) Nociones Básicas de Auditoría General, Editorial Nacional de Cuba. La Abana, 1995
- Bravo, I. (2003) Procesos Estratégicos de Calidad, Editorial Maracaibo Venezuela, 2003
- Cepeda, M. y Reyes, P. (1998). Auditoría y Control Interno. Mc Graw Hill. Santafé de Bogotá D.C. D.C.: 1998
- Cuellar, G. (2015) Teoría General de la Auditoría. Editorial venus. La Habana, 2015
- Crosby, R. (1998) Calidad Total en las empresas. Editorial luz de américa. Rio de Janeiro Brasil, 1998
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. 5ta edición. Colombia: Mac Graw Hill.
- Juran, G. (2009) Control de Calidad en los Procesos de Gestión. Editorial, Urdaneta. Maracaibo. 2009
- Lokan (2015) Gestión de la Calidad, 4ta Edición Colombia: Mac Graw Hill.
- Vidal, S. (2007) Procesos de Calidad del docente. Tesis para optar el grado de maestro en administración de la educación. Universidad de Carabobo (Valencia)

**Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la  
Publicación del Artículo científico.**

Yo, Guerra Avalos, Rosa Margarita estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°21787344; con la tesis “Auditoría Interna y Calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha en el año 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Chincha, 19 de agosto de 2018

.....  
Nombres y apellidos: Guerra Avalos, Rosa Margarita

V1. AUDITORIA INTERNA

ANEXO 7: DATA DE RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	+Items	D1	D2	D3	
1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	35	12	11	12
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	12	14
3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	33	11	13	9
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	14	13	14
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	33	11	12	10
7	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	14	14
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	39	14	14	11
9	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	36	13	11	12
10	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	36	13	12	11
11	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	11	11	14
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	39	14	14	11
13	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	37	14	11	12
14	2	2	2	0	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	11	12	14
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
16	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38	13	11	14
17	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	36	11	13	12
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
19	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	38	12	14	12
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	38	14	12	12
21	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	35	13	10	12
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
23	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	38	13	14	11
24	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	34	13	10	11
25	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	34	12	10	12
26	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	11	12	14
27	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	14	13	14
28	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	36	11	13	12
29	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	11	14	14
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	37	14	10	13
31	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	32	11	12	9
32	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	34	11	12	11
33	2	2	0	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	11	12	14
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14

35	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	37	12	14	11
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	37	14	12	11
37	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	13	13	14
38	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	15	5	6	4
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	12	14
40	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	31	11	9	11
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	12	14
42	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	36	14	11	11
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	39	14	14	11
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	14	13	14
45	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	0	2	0	1	2	1	27	9	10	8
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	38	14	12	12
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	41	14	14	13
49	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	0	1	2	1	2	1	1	29	11	10	8
50	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	36	14	11	11
51	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	5	5	6
52	2	2	1	2	2	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	11	13	14
53	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	2	34	14	11	9
54	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	36	14	11	11
55	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	0	1	1	25	9	9	7
56	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	19	7	6	6
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
58	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	0	1	2	1	2	1	2	33	12	12	9
59	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	0	2	2	1	0	1	1	2	1	29	11	10	8
60	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	31	11	11	9
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	12	14
62	1	2	1	2	1	2	0	1	1	0	2	2	0	2	1	1	1	2	1	1	1	25	9	8	8
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	36	14	14	8
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	39	14	13	12
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	14	13	14
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12
67	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	14	14
68	2	1	2	1	2	2	1	1	1	0	1	2	0	2	2	1	0	0	1	0	1	23	11	7	5
69	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	33	12	9	12
70	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	13	14	14



V2 - CALIDAD

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	+ Items	D1	D2	D3	
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	13	14	14
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	38	13	13	12	
4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	13	13	14
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
6	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	11	11	14
7	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	12	12	14
8	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	13	14	14
9	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	12	12	14
10	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	14	14
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	41	14	14	13
13	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	14	14
14	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	39	13	13	13
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
18	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	13	14	14
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
21	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	37	14	11	12
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
23	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	14	14
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	39	14	13	12	
25	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	12	13	14
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
27	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	14	14
28	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	36	12	12	12
29	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	12	14
30	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	14	14
31	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	34	11	12	11	
32	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	33	11	11	11	
33	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	37	14	12	11	
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
35	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	39	14	12	13

36	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	40	13	14	13
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	39	14	12	13
38	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	15	5	4	6
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	41	14	14	13
40	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	35	12	12	11
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	39	14	14	11
43	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	39	13	12	14
44	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	38	12	14	12
45	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	32	11	11	10
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	39	14	14	11
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	41	14	14	13
49	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	33	11	10	12
50	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	38	12	14	12
51	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	27	9	10	8
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	12	14
53	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	36	11	12	13
54	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	36	12	12	12
55	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	27	9	10	8
56	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	21	14	3	4
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
58	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	36	12	13	11
59	1	2	2	1	1	2	2	0	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	33	11	10	12
60	1	0	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	31	10	10	11
61	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	38	13	13	12
62	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	21	4	9	8
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	39	14	13	12
64	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	39	13	13	13
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	41	14	14	13
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	14	14	14
67	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	14	14
68	2	2	0	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	0	1	30	9	11	10
69	1	1	2	2	1	2	2	1	0	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	32	11	10	11
70	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	12	14
<b>VARP</b>	0.19	0.3	0.22	0.16	0.19	0.2	0.12	0.3	0.18	0.25	0.15	0.17	0.18	0.19	0.19	0.22	0.15	0.2	0.16	0.21	0.168			

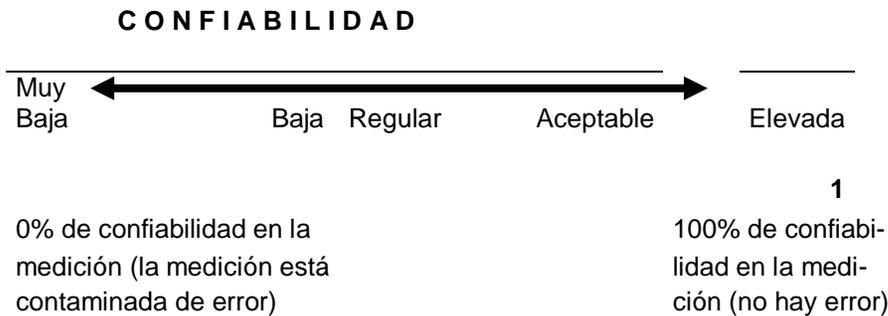
$\Sigma Si^2$  :

Entre más cerca de 1 está  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad

### CONFIABILIDAD:

- Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos
- Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados

-Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes, tal prueba no es confiable



### COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

- K:** El número de ítems
- $\Sigma Si^2$**   
: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- $S_T^2$**   
: Varianza de la suma de los Ítems
- $\alpha$**  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

- K:** El número de ítems
- $\Sigma Si^2$**   
: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems
- $S_T^2$**  : La Varianza de la suma de los Ítems
- $\alpha$**  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{24}{24-1} \left[ 1 - \frac{4.65}{35} \right]$$

$$\frac{21}{20} \times 1 = 1.05$$

$$1.05 \times 0.86$$

$$\alpha = 0.899557$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Chíncha Alta, 12 de Junio del 2018.

**CARTA N° 08 - 2018-GORE-ICA-DREI-ISEP "SFA"-/D.**

**Señorita :**

**PROF. ROSA MARGARITA GUERRA AVALOS**

**Secretaria Académica del IESPP "San Francisco de Asís"**

**Presente.-**

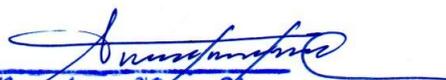
Me dirijo a Ud., para expresarle un saludo de Paz y Bien en el Señor Jesús. La presente tiene por finalidad dar respuesta a su solicitud Exp. N°1459 de fecha 5 de junio-2018.

Mi despacho autoriza ejecutar la aplicación de instrumentos de recolección de datos para realizar la investigación **AUDITORIA INTERNA Y CALIDAD EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "SAN FRANCISCO DE ASIS" DE CHINCHA-2018.**

Sin otro particular me despido de Ud.

Fraternalmente,



  
*Angela Bertrona Vargas*  
DIRECTORA GENERAL

H.AM/V/DG.IESPP "SFA"

Eca/s

*"Comprometidos con la Excelencia Educativa"*

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA AUDITORÍA INTERNA

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a su opinión marcando con una equis (X), la opción que usted considere. No existen respuestas buenas ni malas.

ITEMS	OPCIONES		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	2	1	0
1. En el Instituto se diseñan los procedimientos de auditoria.	X		
2. En el Instituto se socializan con la totalidad de trabajadores los procedimientos de auditoria.	X		
3. En el instituto, se difunde los procedimientos de auditoria.	X		
4. En el Instituto, los procedimientos de auditoria tienen un propósito específico.	X		
5. En el instituto se elaboran criterios específicos para el programa y el plan de auditoria.	X		
6. En el Instituto se elabora el programa de auditoria con participación de los jefes de área.	X		
7. En el Instituto, ante la formulación del plan y el programa de auditoria se evalúa su pertinencia y aplicabilidad.	X		
8. En el Instituto. Se ejecutan las acciones planificadas de auditoria.	X		
9. En el Instituto, se recopila información pertinente a los criterios de auditoria a ser evaluados	X		
10. En el Instituto se registra declaraciones sobre hechos que hayan retrasado el cumplimiento de un procedimiento.			X
11. El Instituto socializa los resultados de la auditoria a la totalidad de trabajadores.	X		
12. Las evidencias recabadas en la auditoria son verificables.	X		
13. En el Instituto se utilizan instrumentos validados para la obtención de evidencias.	X		
14. En el Instituto, la Dirección General, conserva información documentada de las evidencias obtenidas.	X		
15. En el Instituto, la determinación de hallazgos está documentada.	X		
16. Los hallazgos de auditoria poseen significado generando procesos administrativos.	X		
17. En el Instituto las conclusiones de auditoria revelan la realidad institucional	X		
18. En el Instituto, al culminar una auditoria se hace reunión de cierre para elaborar conclusiones.	X		
19. La elaboración de conclusiones permite formular planes de mejora.	X		
20. Las conclusiones proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas.	X		
21. En el Instituto, la Dirección General y el equipo responsable analiza, sistematiza y valora con prontitud las conclusiones de la auditoria.	X		

**¡Gracias por su colaboración!**

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a su opinión marcando con una equis (X), la opción que usted considere. No existen respuestas buenas ni malas.

ITEMS	OPCIONES		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	2	1	0
1. El instituto planifica sus actividades estratégicas.	X		
2. Se identifican los riesgos institucionales a nivel operativo.	X		
3. Se capacita al personal en gestión de riesgos.		X	
4. En el instituto se realiza seguimiento de los riesgos detectados mediante técnicas o programas.	X		
5. En el Instituto, la gestión emplea mecanismos para identificar oportunidades de mejora de la calidad del proceso, del servicio y del producto.	X		
6. El instituto recoge información para conocer la opinión de los usuarios sobre las exigencias que debe cumplir en el servicio que brinda.	X		
7. En el instituto se emplean mecanismos apropiados para identificar la calidad del producto que se oferta.	X		
8. La institución cuenta con un manual que señale los procedimientos y requisitos (MAPRO).	X		
9. En el Instituto, el manual de procedimientos Administrativos está al alcance de la comunidad educativa.	X		
10. EL TUPA institucional es actualizado.	X		
11. En el Instituto, se diseñan nuevos productos para atender al usuario.	X		
12. En el Instituto, se diseñan nuevos servicios para atender al usuario.	X		
13. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los productos que se ofrecen.	X		
14. En el Instituto, se desarrollan o mejoran los servicios que se ofrecen.	X		
15. El instituto realiza monitoreo de los recursos materiales con los que cuenta.	X		
16. En el Instituto, existe un encargado de la logística.	X		
17. En el instituto se mide la velocidad de respuesta ante el requerimiento de un recurso material.	X		
18. El instituto revisa la política de gestión de recursos.	X		
19. En el Instituto, se prioriza la capacitación del recurso humano.	X		
20. En el Instituto se sistematizan los resultados de campañas de admisión y marketing	X		
21. En el Instituto, se hace uso de las TICs como medio de obtener y compartir información.	X		

**¡Gracias por su colaboración!**