



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

“Aplicación del Modelo de Excelencia EFQM para la mejora del proceso de
Auditoría Interna del Banco de Comercio”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

TICONA QUISPE, MARJORIET KRYSTEL

ASESOR:

DR. ESCOBEDO BAILÓN, FRANK E.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

LIMA – PERÚ

2015

Página de Jurados

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Dedicado a mi madre Maruja, mi fuente de amor infinito. A Paquito, fiel compañero durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis compañeros del Banco de Comercio, por la disponibilidad, paciencia y constante apoyo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo TICONA QUISPE, MARJORIET KRYPEL con DNI N° 70581499, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio de 2015

Ticona Quispe, Marjoret Krystel

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta ante ustedes la Tesis intitulada **“Aplicación del Modelo de Excelencia EFQM para la mejora del proceso de Auditoría Interna del Banco de Comercio”** con la finalidad de presentar el modelo propuesto para la mejora de los subproceso Planificación, Ejecución, Finalización y comunicación (Resultados) y Seguimiento de la División de Auditoría Interna de la institución financiera en mención, la misma que someto a vuestra consideración. Ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Ticona Quispe, Marjoriet Krystel

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Problema	33
1.2. Objetivo	34
II. MARCO METODOLÓGICO	35
2.1. Hipótesis	35
2.2. Variables	35
2.3. Operacionalización de variables	35
2.4. Metodología	38
2.5. Tipos de estudio	38
2.6. Diseño	38
2.6.1. Diseño de la investigación	38
2.6.2. Diseño de la herramienta	39
2.7. Población, muestra y muestreo	113
2.7.1. Población	113
2.7.2. Muestra	113
2.7.3. Muestreo	114
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	114
2.8.1. Técnica	114
2.8.2. Instrumento	115
2.9. Métodos de análisis de datos	115
2.9.1. Validez del instrumento	115
2.9.2. Fiabilidad del instrumento	116
2.9.3. Análisis descriptivos	116
2.9.4. Análisis ligados a las hipótesis:	116
2.10. Aspectos éticos	118
III. RESULTADOS	119
3.1. Validez y confiabilidad del Instrumento	119
3.2. Estadística Inferencial	120
3.3. Estadística Descriptiva	129
IV. DISCUSIÓN	143
V. CONCLUSIONES	144
VI. SUGERENCIAS	146
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	147
ANEXOS	149

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE MODELO DE EXCELENCIA EFQM	36
TABLA 2: VARIABLE DEPENDIENTE AUDITORÍA INTERNA	37
TABLA 3: PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN PRE	67
TABLA 4: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE NORMAS PRE	70
TABLA 5: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA DE RESULTADOS PRE	75
TABLA 6: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA PRE	78
TABLA 7: PROCEDIMIENTO DE PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA DAI POST	83
TABLA 8: PROCEDIMIENTO DE PLAN DE AUDITORÍA DETALLADO (PROGRAMA DE TRABAJO) POST	87
TABLA 9: PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE ACTIVIDAD DE ASEGURAMIENTO Y CONSULTORÍA POST	90
TABLA 10: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA DE RESULTADOS POST	92
TABLA 11: PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES POST	96
TABLA 12: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE REPORTES DE SEGUIMIENTO POST	98
TABLA 13: DAP-PROCEDIMIENTO 1.1 PRE	101
TABLA 14: DAP- PROCEDIMIENTO 1.1 POST	101
TABLA 15: CUADRO COMPARATIVO PROCEDIMIENTO 1.1	102
TABLA 16: DAP-PROCEDIMIENTO 1.2 POST	103
TABLA 17: CUADRO COMPARATIVO PROCEDIMIENTO 1.2	103
TABLA 18: DAP-PROCEDIMIENTO 2.1 PRE	104
TABLA 19: CUADRO COMPARATIVO PROCEDIMIENTO 2.1	104
TABLA 20: DAP-PROCEDIMIENTO 2.2 PRE	105
TABLA 21: DAP-PROCEDIMIENTO 2.1 POST	106
TABLA 22: CUADRO COMPARATIVO PROCEDIMIENTO 2.2 VS 2.1	106
TABLA 23: DAP-PROCEDIMIENTO 3.1 PRE	107
TABLA 24: DAP-PROCEDIMIENTO 3.1 POST	108
TABLA 25: CUADRO COMPARATIVO PROCEDIMIENTO 3.1	108
TABLA 26: DAP-PROCEDIMIENTO 4.1 PRE	109
TABLA 27: DAP-PROCEDIMIENTO 4.2 POST	110
TABLA 28: CUADRO COMPARATIVO PROCEDIMIENTO 4.1 VS 4.2	110
TABLA 29: DAP-PROCEDIMIENTO 4.1 POST	111
TABLA 30: CUADRO COMPARATIVO PROCEDIMIENTO 4.2	112
TABLA 31: VALOR TABULAR Z	118
TABLA 32: ANÁLISIS DE FIABILIDAD - VD - PROCESAMIENTO DE DATOS	119
TABLA 33: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD- VD - ALFA DE CRONBACH	119
TABLA 34: ANÁLISIS DE FIABILIDAD - VI - PROCESAMIENTO DE DATOS	120
TABLA 35: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD- VI - ALFA DE CRONBACH	120
TABLA 36: RANGOS- DIMENSIÓN EFECTIVIDAD	122
TABLA 37: RANGOS- DIMENSIÓN CONFIDENCIALIDAD	123
TABLA 38: RANGOS- DIMENSIÓN INTEGRIDAD	125
TABLA 39: RANGOS- DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO	126
TABLA 40: RANGOS- HIPÓTESIS GENERAL	128
TABLA 41: POBLACIÓN DE ESTUDIO	159
TABLA 42: MUESTRA DE ESTUDIO	160

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ESQUEMA DE EXPERIMENTO Y VARIABLES	39
FIGURA 2: FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	40
FIGURA 3: CADENA DE VALOR DEL BANCO DE COMERCIO	41
FIGURA 4: INVENTARIO DE PROCESOS DEL BANCO DE COMERCIO	41
FIGURA 5: ORGANIGRAMA DE LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	42
FIGURA 6: FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	43
FIGURA 7: WP DEL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN	58
FIGURA 8: WP DEL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN	59
FIGURA 9: WP DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE NORMAS	60
FIGURA 10: WP DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PROGRAMA Y DESARROLLO DE ACTIVIDAD	61
FIGURA 11: WP DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA DE RESULTADOS	62
FIGURA 12: WP DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA DE RESULTADOS	63
FIGURA 13: WP DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA	64
FIGURA 14: WP DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA	65
FIGURA 15: FL DEL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN PRE	66
FIGURA 16: FL DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE NORMAS PRE	69
FIGURA 17: FL DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PROGRAMA Y DESARROLLO DE ACTIVIDAD PRE	71
FIGURA 18: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PROGRAMA Y DESARROLLO DE ACTIVIDAD PRE	72
FIGURA 19: FL DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA DE RESULTADOS PRE	74
FIGURA 20: FL DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA PRE	77
FIGURA 21: MAPA DE PROCESOS- BC	81
FIGURA 22: FL DEL PROCEDIMIENTO DE PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA DAI POST	82
FIGURA 23: FL DEL PROCEDIMIENTO DE PLAN DE AUDITORÍA DETALLADO (PROGRAMA DE TRABAJO) POST	86
FIGURA 24: FL DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE ACTIVIDAD DE ASEGURAMIENTO Y CONSULTORÍA POST	89
FIGURA 25: FL DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA DE RESULTADOS POST	91
FIGURA 26: PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES POST	95
FIGURA 27: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE REPORTES DE SEGUIMIENTO POST	97
FIGURA 28: INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE FIABILIDAD	116
FIGURA 29: ELECCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICOS O PRUEBAS	117
FIGURA 30: MODELO DE EXCELENCIA EFQM	156
FIGURA 31: ESQUEMA DEL MODELO DE EXCELENCIA EFQM	156
FIGURA 32: ESQUEMA LÓGICO RADAR	157
FIGURA 33: FASES DEL PROCESO DE AUDITORÍA	157
FIGURA 34: WALKTHROUGH (PRUEBAS DE RECORRIDO)	158
FIGURA 35: TIPOS DE CONTROL	158
FIGURA 36: CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROLES	158
FIGURA 37: ESQUEMA DE ADONIS BPM	159

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo aplicar el Modelo de Excelencia EFQM para la mejora del proceso de Auditoría Interna en el Banco de Comercio. Se empleó las siguientes variables: “Modelo de Excelencia EFQM” y “Auditoría Interna”. El método empleado en este estudio fue hipotético causal, tuvo un diseño experimental de tipo cuasi-experimental y se utilizó como instrumento el cuestionario, a través del cual los colaboradores pertenecientes a la División de Auditoría Interna brindaron información acerca de cómo el Modelo de Excelencia incidió en la mejora del proceso en mención.

En el capítulo I, se presenta la realidad problemática, los antecedentes y el marco teórico, definiendo así, las ideas, bases y conceptos necesarios para el adecuado y entendible desarrollo de la presente investigación.

En el Capítulo II, se explica la parte metodológica relacionada a un estudio cuantitativo experimental de diseño cuasi experimental, donde, además de definirse las variables y sus correspondientes dimensiones, se describen los métodos de análisis desarrollados en la investigación.

En el Capítulo III, se describen los resultados obtenidos, después de aplicar el análisis inferencial y descriptivo de esta investigación.

En el Capítulo IV, se plantea la discusión de los resultados obtenidos de la presente investigación en contraste con los antecedentes de otras investigaciones.

En los Capítulos V y VI, se presentan las conclusiones y sugerencias respectivamente. Asimismo se indica las referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes a la presente investigación.

Palabras clave: Modelo de Excelencia EFQM, Mejora de Procesos, Calidad, Auditoría Interna.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to apply the EFQM Excellence Model for the improvement of the Internal Audit process in the Bank of Commerce. The following variables were used: "EFQM Model of Excellence" and "Internal Audit". The method used in this study was hypothetical causal, had an experimental design of quasi-experimental type and was used as instrument the questionnaire, through which the employees belonging to the Internal Audit Division provided information about how the Model of Excellence In the improvement of the mentioned process.

In chapter I, we present the problematic reality, the background and the theoretical framework, thus defining the ideas, bases and concepts necessary for the adequate and understandable development of the present research.

In Chapter II, the methodological part related to a quantitative experimental study of quasi experimental design is explained, where, in addition to defining the variables and their corresponding dimensions, the methods of analysis developed in the research are described.

In Chapter III, we describe the results obtained, after applying the inferential and descriptive analysis of this research.

In Chapter IV, we discuss the results obtained from the present investigation in contrast to the background of other investigations.

In Chapters V and VI, the conclusions and suggestions are presented respectively. It also indicates the bibliographical references consulted and the annexes corresponding to the present investigation.

Keywords: *EFQM Excellence Model, Process Improvement, Quality, Internal Audit.*