



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Proceso administrativo en informes de auditoría administrativa
del área de certificación de una empresa certificadora,
San Isidro, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Bulnes Velásquez, Katherine Salomé (ORCID:0000-0002-3232-1795)
More Navarro, Alan Hugo (ORCID:0000-0002-0171-4043)

ASESORA:

Dra. Rosales Domínguez, Edith Geobana (ORCID:0000-0002-8360-4736)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios por la fortaleza y sabiduría que nos da día a día para salir adelante, a nuestras familias quienes representan para nosotros un ejemplo de perseverancia.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento en primer lugar a Dios, a mi madre por su apoyo constante, a mis dos ángeles en el cielo, mi padre y mi abuelita.

Expreso mi agradecimiento a mis padres por su apoyo, a mi esposa e hijo que han sido el soporte en mi vida y a mis suegros en el cielo.

Agradecemos también a nuestra asesora, a nuestros compañeros de estudio de la universidad, así como a nuestros amigos, que con su apoyo fue posible realizar la presente tesis universitaria.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	3
Índice de gráficos y figuras	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.3.1 Población:	14
3.3.1.2 Criterio de inclusión:	14
3.3.1.3 Criterio de exclusión:	14
3.3.2 Muestra:	15
3.3.3 Técnica de muestreo	15
3.3.4 Unidad de análisis	15
3.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.4.1 Técnica:	16
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos:	16
3.4.3 Validez del instrumento por juicio de expertos	17
3.4.4 Confiabilidad	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos Éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos de la encuesta piloto	20
Tabla 5. Estadística de fiabilidad	20
Tabla 6. Interpretación del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach	20
Tabla 7. Frecuencias de Proceso administrativo	22
Tabla 8. Frecuencias de Planeación	23
Tabla 9. Frecuencias de Organización	24
Tabla 10. Frecuencias de la Dirección	25
Tabla 11. Frecuencias de Auditoría Administrativa	26
Tabla 12. Frecuencias de Técnica de Auditoría	27
Tabla 13. Frecuencias de Alcance de Auditoría	28
Tabla 14. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	30
Tabla 15. Valoración para determinar el nivel de correlación	31
Tabla 16. Prueba de correlación de las variables - Hipótesis General	32
Tabla 17. Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 1	33
Tabla 18. Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 2	34
Tabla 19. Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 3	35

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diagrama de Frecuencias de Proceso administrativo	23
Figura 2. Diagrama de Frecuencias de Planeación	24
Figura 3. Diagrama de Frecuencias de Organización	25
Figura 4. Diagrama de Frecuencias de Dirección	26
Figura 5. Diagrama de Frecuencias de Auditoría Administrativa	27
Figura 6. Diagrama de Frecuencias de Técnica de Auditoría	28
Figura 7. Diagrama de Frecuencias de Alcance de Auditoría	29

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar cuál es la relación entre el proceso administrativo en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Fue de tipo de estudio aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional explicativo, diseño no experimental transversal, población 30 auditores; la técnica fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado; se aplicó el estadístico Rho Spearman para la comprobación de las hipótesis; se consignaron los aspectos éticos. Resultados: En el proceso administrativo señalando malo 23,3% regular 43,3% y bueno en 33,3% de encuestados y en la auditoría administrativa señalando malo 3,3%, regular 46.7% y bueno 50,0%. Conclusión: Quedó determinado que, si existe la relación significativa entre el proceso administrativo en Informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 porque los resultados estadísticos demuestran rechazando la hipótesis nula, ya que $P \text{ valor} = 0,000 > 0,05$ y según la correlación de Rho Spearman = 0,746, es decir una correlación moderada alta positiva entre ambas variables.

Palabras clave: Proceso administrativo, auditoría administrativa, dirección, organización.

ABSTRACT

The objective of the research work was to determine the relationship between the administrative process in the administrative audit reports in the certification area of a certifying company, San Isidro, 2021. It was an applied type of study, with quantitative approach, explanatory correlational level, non-experimental transversal design, population 30 auditors; the technique was the survey and the instrument, the structured questionnaire; the Rho Spearman statistic was applied for the verification of the hypotheses; the ethical aspects were consigned. Results: In the administrative process, 23.3% indicated bad, 43.3% regular, 43.3% good and 33.3% good, and in the administrative audit, 3.3% indicated bad, 46.7% regular and 50.0% good. Conclusion: It was determined that there is a significant relationship between the administrative process in administrative audit reports of the certification area of a certifying company, San Isidro, 2021 because the statistical results show rejecting the null hypothesis, since $P \text{ value} = 0.000 > 0.05$ and according to the Rho Spearman correlation = 0.746, i.e. a high positive moderate correlation between both variables.

Keywords: Administrative process, administrative audit, direction, organization

I. INTRODUCCIÓN

La globalización y competitividad se manifiesta con un mayor dominio en las empresas en la actualidad, lo que genera competir en sus capacidades ya sea de calidad, costos, posicionamiento e incluso sus procesos, los cuales deben de estar de acuerdo a las necesidades del mercado. Para Flores (2019) señala que La globalización es un fenómeno que ha impactado y cambiado la forma de hacer las cosas, espacios personales, sociales, profesionales y que sin lugar a dudas a cambiado el mundo. El Perú ha crecido últimamente en el aspecto económico, dicha información se obtiene del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). En el ámbito de las empresas de servicio, se ha producido un aumento del 20% en los periodos del 2014 a 2017, siendo las empresas del sector de servicios las beneficiadas con este aumento. Indecopi señala que el Perú es uno de las naciones de la región que tiene una cantidad reducida de empresas que optan por una certificación con respecto a la gestión de calidad, lo que significa que solo un 0,071% estaba certificado. Esto quiere decir que los procesos de gestión no están optimizados. (p., 10)

Cabe mencionar que el significado de obtener una certificación es demostrarle al cliente, sean locales, nacionales o extranjeros que los procesos de la empresa certificada son realizados siempre con calidad y excelencia. Para la presente investigación se ha elegido una empresa certificadora, que se localiza en el distrito de San Isidro, en la ciudad de Lima. Dicha empresa cuenta con 2 sedes, uno siendo la principal y administrativa y otra situada en el distrito del Carmen de la Legua, el cual sirve para el estudio de ensayos químicos o de laboratorios como parte de sus procesos de testeo. Las empresas auditoras cumplen un papel importante dentro de las mejoras de procesos internos de cada organización, porque a través de su evaluación aportan conocimiento y recomendaciones en beneficio de las empresas auditadas. Por otro lado, Schillemans, Van Twist, Van der Steen and Ilsa (2018) señalan que la óptica tradicional de la auditoría administrativa es la búsqueda de señales de alerta. (p., 4)

En la actualidad, todas las empresas certificadoras entregan informes de auditoría basado en los procesos o áreas auditadas. El informe elaborado es como resultado de la auditoría realizada, es decir es un desarrollo coherente de comprobación de las cuentas anuales de una empresa, con la finalidad de verificar que estas

evidencian la percepción fiel de la misma, esto con el objetivo de poder detallar la solidez y flaqueza dentro de la organización. En la empresa certificadora que se está investigando, el informe de auditoría está elaborado en un formato Excel y tiene 13 pestañas las cuales son completadas por el auditor líder de cada auditoría realizada. Según Franklin (2007) señala que la conclusión de la auditoría identifican evidentemente el área, sistema, programa, proyecto, etc. auditado, el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados (p., 115).

La investigación abordó un problema general: ¿Cuál es la relación del proceso administrativo en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021? problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021?, también (b) ¿Cuál es la relación de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021? y por último (c) ¿Cuál es la relación de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Por otro se establece el objetivo general que sería. Determinar cuál es la relación entre el proceso administrativo en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Así mismo se establecieron los, así mismo consideramos los objetivos específicos: (a) Determinar la relación de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, también, (b) Determinar la relación de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 por último (c) Determinar la relación de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Justificación de estudio; Justificación teórica se realiza a través de aplicación de las teorías y los principios que dirigen las organizaciones hoy en día y que es de suma importancia, el cual permitirá sobresalir y obtener ventaja sobre sus competidores, dentro de las cuales están las auditorías administrativas y sus procesos, por ende, es importante realizar esta investigación para crear alternativas de solución que permitan un mejor resultado en los informes de auditoría. La presente investigación

puede ser tomada como referencia por otros investigadores con problemáticas parecidas; En la Justificación práctica, lo que se busca en esta investigación es examinar la problemática a través de las técnicas e instrumentos aplicados que permitan obtener resultados. Además se recomendarán estrategias para mejorar los informes de auditoría administrativas; En la Justificación social, esta investigación aparte de beneficiar a las empresas auditadas, generará un impacto positivo para futuras investigaciones, pues los estudiantes podrán descargarla como componente base para sus trabajos de investigación; En la Justificación metodológica, para obtener el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación se empleará técnicas de investigación como el cuestionario, por ser rápido y de fácil comprensión el cual permitirá obtener información relevante, la recolección de datos será mediante las preguntas que se realizarán a los auditores administrativos, estas serán analizadas para poder dar alternativas de solución al problema.

Por otra parte, se puntualizó que el objetivo general será: objetivo general será: Determinar cuál es la relación entre el proceso administrativo en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Asimismo, se detalló en la hipótesis general: Existe relación significativa entre el proceso administrativo en Informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, las hipótesis específicas serán:(a) Existe relación significativa de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, también (b) Existe relación significativa de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 y por ultimo (c) Existe relación significativa de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021

II. MARCO TEÓRICO

Se ha considerado en la actual investigación, apreciar distintos precedentes internacionales que aprovecharon de sostener para la controversia de la investigación, como señala el autor Prado (2019) en su tesis menciona como objetivo general Capacitar al personal en temas relacionados con la operación de la empresa. Su metodología aplicada es cuantitativa y cualitativa con mayor orientación a cualitativa, mediante la aplicación de métodos, y además de técnicas e instrumentos, Los resultados permitieron revelar ciertas condiciones que afectan la gestión y procedimientos administrativos aplicados a la empresa. Finalmente se concluyó que el gerente no realizó la ejecución respectiva de las actividades, planes y programas planificados, lo que ocasionó que la empresa y los colaboradores no mejorasen su desempeño y no se establecieran factores sobre este indicador o variables de alineación.

Solórzano (2019) en su tesis menciona como objetivo general fundamentar teórica y científica la Auditoría de Gestión, la eficiencia administrativa y temas relacionados, mediante la utilización de textos actualizados para el sustento de la investigación. Su metodología aplicada es cuantitativa y cualitativa con mayor tendencia a cualitativa, mediante la aplicación de métodos, y además de técnicas e instrumentos, Los resultados revelaron algunas condiciones que pueden impactar la gestión y tratamientos administrativos de la empresa. Finalmente se concluyó que el área administrativa conjuntamente con el gerente que intervinieron en periodo auditado, no realizó las respectivas ejecuciones de planes, actividades, y programas necesarios para lograr el propósito, ocasionando que la empresa y los colaboradores no mejoren su desempeño en el área administrativa.

Plaza (2018) en el propósito general de la investigación que realizó fue revisar la Auditoría interna como un implemento de coordinación en las organizaciones públicas de la ciudad de Esmeralda. Su metodología aplicada fue de tipo cualitativo a través de métodos de entrevistas, el recorrido fue de tipo descriptivo, formulando las preguntas relacionadas con el estudio, concedieron precisar la opinión de cada uno de los entrevistados de acuerdo a su perspectiva, En los resultados se verificaron que los gerentes están conformes en que el auditor interno es un elemento completamente indispensable en la organización, ya que se pueden finiquitar errores que se presenten eventualmente en las áreas y que se debe

expresar inmediatamente a los altos rangos para poder corregirlo, es por este motivo que un auditor interno debe tener absoluta independencia para que pueda comunicar su opinión y perspectiva de forma concreta y que llegue a los directivos de la organización, se concluye que la auditoría es un elemento necesario e indispensable en toda organización.

Llinin (2019) en el objetivo general que realizó fue Indagar el crecimiento, implementación y utilizar métodos cuantitativos en la administración. Su metodología aplicada fue de tipo cuantitativa que introducen una distensión de redes, pronósticos, evaluación de costo-beneficio, perfección (programación lineal, asignación y transporte), reconocimiento de sensibilidad, pruebas de importancia, simulación, evaluación comparativa y gestión de calidad total. Los resultados muestran métodos cuantitativos en un enlace con el aumento de los mismos, tiene una desviación estándar lo que denota que se rechaza la hipótesis nula; en conclusión, se evidencia que hay una influencia en el conocimiento y un avance con un nivel bajo.

Dentro de los antecedentes nacionales, Huamán (2016) en su investigación tiene como meta específica mejorar la eficacia de los informes de auditorías en los procesos administrativos, su metodología fue básica, no experimental, de diseño transversal y descriptivo, también fue correlacional, detalló que usó la información de 97 colaboradores, utilizó una encuesta y como instrumento un cuestionario para recoger los datos en base a los informes de auditorías realizadas. En los resultados se observaron que la gestión y difusión de informes de auditoría, son de un nivel mínimo. se demostró que el nivel de virtud en los periodos 2011 al 2015 fue del 33.33%, por otro lado se demostró una mayor eficacia durante los años 2012 al 2014 al no finalizar con los servicios de inspección planificados de acuerdo al Plan Anual de Control, en dichos periodos mencionados se concluye que el porcentaje de efectividad en el Proceso Administrativo Sancionador, es bajo, de un total de 78 procesos administrativos obtenidos de los informes de auditoría, en ningún caso del total estudiado presenta sanción efectiva; pero por otro lado si hay dominio de los informes de auditoría sobre el inicio del Proceso Administrativo Sancionador, esto no genera una garantía de la imposición que amerite una sanción, dado que el compromiso de sancionar es efectiva en el titular de la Entidad y a la fecha en la Contraloría General de la República.

Ramírez y Pérez, (2020) señalan como objetivo específico, fortalecer el cuidado al cliente como parte de la prestación en el restaurante Pizza Hut, Su metodología fue descriptiva, y se apoyó en un diseño no experimental transversal. El método fue tanto deductivo como inductivo, los datos se reunieron mediante entrevistas, cuestionarios, y guías de observación. Los resultados demuestran que, de acuerdo a la perspectiva de la mayoría de trabajadores, no se estaba llevando un buen manejo en la parte de atención al cliente, lo cual generaba una insatisfacción de los mismos. Se concluye que el estudio realizado permitió el progreso en la atención al cliente especialmente en la relación del personal hacia los clientes y por otro lado en mejorar los tiempos de atención.

Paima, (2019) señala que, en su objetivo específico, fue comprobar que la “Gestión de calidad y eficacia dentro de los 16 los procesos administrativos en las mypes, del rubro de repuestos de maquinaria, 2019”. Dicho estudio determina como principal problemática, que no todas las mypes involucradas en el estudio se basan en la calidad de sus procesos. Su metodología fue cuantitativa, y en base a descriptivo y también correlacional con diseño no experimental, transversal y correlacional. Para el resultado se usó un cuestionario con 25 preguntas y se obtuvo como consecuencia que el 70,0% de los entrevistados son administradores de sexo masculino, y estos a su vez tienen una instrucción “técnica”. Por otro lado, con respecto a los procesos administrativos: se señala que el 50,0% “siempre” tiende a planificar los movimientos de su empresa, también existe con un 40,0% los que “nunca” realizaban la revisión en base al cumplimiento. Por último, se concluye que hay una correlación entre las variables estudiadas, lo que conllevará a una mejora en la destreza de los procesos, y a su vez se logrará una mejor gestión en la calidad de la empresa.

Pagola (2018) muestra que objetivo especial, es considerar la afinidad que hay entre realizar auditorías de gestión y los procesos de administración en la Municipalidad Provincial de Huaral en el 2017. Los métodos que son utilizados son, inductivos, deductivos, analíticos, sintéticos. Este proyecto es de cantidad, relacionado y no práctico, de corte transversal. La investigación se conformó de 374 integrantes, de las cuales eran funcionarios, directivos, trabajadores, se hizo una muestra a 94 trabajadores se utilizó la técnica para analizar, se necesitó verificar mediante un cuestionario con la finalidad de saber el porcentaje, el cual un 47.9 %

considera que la auditoría gestión es de alto nivel, por otro lado, el 48.9% indican que los procesos de administración lo consideraron de un nivel bueno, se llegó a la conclusión que hay una conexión entre las auditorías de gestión y los procesos de administración, en la Municipalidad Provincial de Huaral en el 2017, estos resultados se evaluaron, pero no tuvieron éxito, porque lo consideran nula, el cual consideran que el valor es =0.000 y una correlación de Spearman= 0.485, lo cual representa una moderada asociación de las variables muy significativa.

Una de las teorías que tiene la teoría de Fayol (1916) el cual considera que las labores de administración se deben separar en 6 partes, ya que se consideran muy afines, eran: técnica que se encargaría de la creación, Administrativa que gestionará la dirección, Comercial en cuanto a las compras y ventas, Contable-Financiera, para distribuir el capital, con la finalidad de apoyar a los trabajadores y a los bienes.

Fayol (1916) propuso los 14 principios, el cual consideró la administración que es la que provee con eficacia y muchas veces se consideran utilizables. Los fundamentos que se toman en cuenta son: autoridad, unidad de mando, división de trabajo, disciplina, centralización, orden jerarquía, unidad de dirección, remuneración, subordinación del interés individual al interés grupal u organización, igualdad e iniciativa.

Weber (1960), con su idea democrática de la administración, fue uno de los que más contribuyó al crecimiento de la teoría clásica, él consideraba que una jerarquía buena con conceptos, reglas procedimientos escritos y normas contribuirían a un buen desarrollo y una mejor rentabilidad a la empresa. Él consideraba que la técnica corporativa se debía realizar con autoridad y centralismo. En tal sentido consideró que para que la organización se encuentre mucho tiempo en el mercado, era bajo reglas concretas.

Taylor, (1903) Dicha teoría pone mayor detalle en las tareas y su enfoque se basa de forma exclusiva, además, se centra en la departamentalización. Su principal enfoque son los métodos empíricos ya sea por un método científico y se centra en tiempos y movimientos. El fin de dicha teoría es el aumentar la actividad empresarial y esta a su vez generará un aumento en su producción.

Zargorchev (2017), menciona que la auditoría administrativa es un control interno, son regulaciones y procedimientos utilizados por los gerentes y directores para

lograr los objetivos identificados: Esto asegura que se sigan las políticas de gestión, procede con el negocio en uno de manera ordenada y eficaz, protege los activos y detecta el fraude.

Eke, (2018) señala que el apoyo de la dirección y su compromiso impactan el proceso de la auditoría administrativa interna. Los gerentes consideran que la auditoría administrativa es un proceso y actividad crucial como cualquier otra actividad realizada dentro de la organización con el apoyo que más se requiere, el cual es el recurso (dinero y tiempo) desperdiciado sin el compromiso de la gerencia. Leonard, (1991) mantiene que la auditoría administrativa es una prueba comprensiva y constructiva de la estructura de una organización, por otro lado su enfoque en la operación y los recursos humanos y físicos se encuentran en sus objetivos y planes trazados.

Fernández, (1966) demuestra que es el significado de una evaluación objetiva, completa y metódica. Se basa en los niveles de la organización y en relación con la participación de los individuos y relacionados con las metas organizacionales. En base a esto, la auditoría administrativa refleja un carácter con un énfasis en la dirección. Como resultado, se define a la auditoría administrativa como procesos independientes de la administración.

Holmes, (1984) recopila finalmente en su concepción que la auditoría es "el examen decisivo y consecuente de la actuación y los documentos financieros y jurídicos en que se refleja, con el objetivo de averiguar la exactitud, entereza e identidad de los mismos."

Arens y Loebbecke (1994) consideran que la auditoría es la reunión y estudios de convicción de información cuantificable de una institución económica para informar y tomar en cuenta sobre el nivel entre la comunicación y las reglas establecidas.

Se han considerado los siguientes enfoques, Espinoza (2019) donde define que son los compuestos de inicios, procedimientos, normas, técnicas e instrumentos los cuales se planifican las labores de la Administración que exigen ser realizadas por todas o varias entidades de los poderes del estado, los niveles de Gobierno y los organismos constitucionales (p., 29).

García (2019) lo identifica como una condición más considerada en cuanto a iniciar una empresa, el cual es muy necesario para la mejoría de la empresa o institución, esto se considera en cuanto a la gestión financiera y contable, con un mejor

desarrollo político de recursos humanos, programar, coordinar y eso hace que mejoren las actividades de ventas y en todas las áreas de la empresa. (p., 743).

Rutti, (2017) la define como parte del proceso administrativo a determinar las metas u objetivos que se deberán implementar dentro de la organización. El primer indicador señala el conocimiento de los trabajadores como parte de la dimensión de la planificación (p., 33).

Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) definieron a la administración como un área de inteligencia requerida para las personas independientes que laboran y que realizan actividades en un ámbito a desarrollar. Todas necesitan y requieren de prácticas para administrar nuestras posesiones para poder conseguir y llegar a los objetivos y metas previamente planificadas (p., 11).

Macías, Zavala y Peñafiel (2019) definieron que la Auditoría se encarga de controlar, revisar y analizar los procesos ejecutivos de una organización y demuestren que son los adecuados para la empresa, por otro lado, brindan guías y recomendaciones para evitar alguna falla en su proceso administrativo futuro. Brinda opciones para realizar la toma de decisiones de manera rápida y oportuna. Las auditorías son amplias y siempre pueden realizarse en diferentes departamentos de la organización, al finalizar se gestionará un informe de auditoría para determinar y brindar los resultados de la misma evaluación. (p., 59)

Ambrosio, (2019) define que es el efecto de la labor ejecutada por el auditor, que equivale a la convicción del trabajo profesional de la auditoría, donde reconoce la validez de la clase del trabajo realizado y del apoyo alcanzado como certeza y que establece la contribución para que la entidad cumpla con eficiencia, eficacia y economía sus operaciones, controles internos y proteja su patrimonio. (p., 5).

Vidal (2019), investigó: “La auditoría como área clave para detención de riesgos en una organización”, empleando un método de investigación documental (p., 90).

Kisanyanya (2018) señaló que la auditoría interna administrativa debe estar relacionada con las funciones de gestión de recursos financieros y debe llevarse a cabo independientemente. Deben existir controles internos que se gestionen y realicen regularmente al deseo de la gerencia. Esto debe realizarse para reducir el riesgo y pérdida de los recursos financieros públicos (p., 31).

KE y RB (2018) señalan que la auditoría administrativa debe ser lo suficientemente independiente para desempeñar su papel principal de promover buen gobierno corporativo (p., 8).

III METODOLOGÍA

El enfoque del presente trabajo investigativo fue cuantitativo, Según Vélez, Alejo, Tafur & Bustamante (2020) Indican que se ejecuta a través del método de encuesta a través de un cuestionario debidamente estructurado y cuyos datos fueron tratados, en forma descriptiva (p., 61).

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: Aplicada

El actual trabajo de investigación fue de tipo investigación aplicada por que tiene como principal objetivo resolver un problema específico orientándose en la búsqueda de conocimientos para ser aplicado. Según los autores Guerra & Guerra (2020) indican que la Investigación aplicada se caracteriza por buscar la aplicación y utilización de los conocimientos, mediante pruebas o experimentos en laboratorio, con diseño preexperimental con pre-prueba y post-prueba. (p., 121).

Diseño de investigación

Para el desarrollo de la tesis se utilizó el diseño no experimental de corte transversal. Según los autores Tacca, Alva & Chire (2020) Señalan que el diseño es no experimental a causa de que no se han alterado las variables de investigación, y es transversal porque los datos fueron recogidos en un solo momento (p., 51).

El presente estudio correspondió al nivel correlacional - descriptivo, ya que descubre nuevos hechos y significados, Además permite medir dos variables: Proceso administrativo y auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 como primer resultado se midió en forma independiente cada variable y posterior a eso se procedió a medir y analizar la relación entre ambas variables. Muyembe (2019) señala que el diseño de la investigación siempre determina los tipos de análisis que se deben realizar para obtener los resultados deseados. Expresa qué datos se requieren, qué métodos se utilizarán para recopilar y

estudiar la información y cómo responderán a las preguntas de investigación (p., 78) por otro lado, Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero (2018) mencionan una cantidad de símbolos que tiene una denotación que se da a conocer para comprender mejor la lectura como se muestra a continuación. (p., 365):

M es la muestra,

O es la observación o medición de una variable,

T es el tiempo en que transcurre la investigación y

(r), es el coeficiente de correlación.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1. Proceso Administrativo

Definición conceptual

Gonzales, Viteri, Izquierdo, Verdezoto (2020) define como un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos problemas de organización, dirección y la solución a esto es tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros, para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. (p., 32).

Definición operacional

Dimensión 1. Planeación: Valle (2020), define que “tiene el fin de unir las diversas áreas de la planificación y lograr que esta proceda de manera adecuada y que el desarrollo argumente la realidad de la planificación” (p., 163).

Indicador 1. Objetivos: Kaehler & Grundei (2019) definen que los objetivos se relacionan en base a la gestión de la organización, dentro de un entorno cambiante, mediante el equilibrio de la eficiencia, la eficacia y la equidad, obteniendo el máximo de recursos limitados y trabajando con y a través de otras personas. (p., 6)

Indicador 2. Programa de actividades: Agudelo (2019), menciona que las empresas que implementan un programa de actividades de vanguardia, su perspectiva fortalece la habilidad para reforzar las capacidades de la gerencia (p., 133).

Dimensión 2. Organización: Brume (2019), menciona que la organización tiene dos acepciones, la primera relacionada con la definición de un ente, entidad o empresa; la segunda, inherente a una de las etapas del proceso administrativo. (p., 7).

Indicador 1. División de trabajo: Rodríguez (2020), menciona que deriva de la proclividad congénita del ser humano a cambiar, canjear, sustituir una cosa por otra. Así mismo se indica que de la fracción del trabajo nace el comercio y el dinero, y posteriormente los obstáculos del valor y la distribución. (p., 14).

Indicador 2. Organigrama: Brume (2019), menciona que consiguen repartir para su mejor comprensión en organigrama generales o específicos, empiezan con una estructura general. Entre más se desvincula un organigrama podrá ser de mayor beneficio en la capacidad de estos. (p., 44).

Dimensión 3. Dirección: Marcó, Loguzzo y Fedi (2016) Indica que la función de dirección se refiere a la conducción de esta entidad social hacia los seguimientos justo establecidos, manifiesta cómo se motoriza la aptitud de probable actividad que representa una organización. Con este fin, la gerencia determina cómo guiar el trabajo del individuo hacia el seguimiento de las metas dispuestas por la organización. (p., 45).

Indicador 1. Toma de decisiones: Gutiérrez, (2020) señala que la toma de decisiones es un medio de elección entre las opciones o maneras para solucionar distintas posiciones de la existencia, estas se relacionan en distintas situaciones: en el trabajo, consanguíneo, emocional, corporativo, etc. (p., 4).

Indicador 2. Comunicación Robbins (2017), indica que la comunicación tiene 5 funciones principales dentro de un sector o una Institución: dirección, retroinformación, en lo humanitario, convencer y cambiar la comunicación (p., 310).

Variable 2. Auditoría Administrativa

Definición conceptual

Melo (2017) Define a la auditoría administrativa como intervención que se elabora al interior de las áreas de la organización con la finalidad de estudiar,

medir y cuantificar, que tan oportuna es la dirección dentro de la misma. (p., 11).

Definición operacional

Dimensión 1. Técnica de la Auditoría: Manrique, (2019) define como técnica de auditoría, el cual es un desarrollo sistematizado que consigue, valora la seguridad neutral, el cual se adapta a diversas funciones de la sociedad: organizaciones particulares y estatales, entidades de otras zonas, judiciales, operativas, medio ambiente, medicina legal, técnicos, etc. (p., 16), por otro lado.

Indicador 1 Herramientas: Cantos, (2019) define herramientas como componentes importantes que se encargan de apoyar la ejecución de sus objetivos misionales, y que, a través del informe de auditoría, se utilicen las herramientas para que les permita mejorar sus procesos. (p., 434).

Indicador 2 Metas: Raffino, (2020) define como Metas como el efecto deseado o inventado de un procedimiento, acto o experiencia, sostiene que debemos confiar o lograr por intermedio de un método especial (p., 5).

Dimensión 2. Alcance de la Auditoría: Zambrano & Armada, (2017) definen como alcance de auditoría en el momento que los medios financieros y productivos se les designa a las personas de las cuales son confiables para su mejor gestión, considerando ver las irregularidades que hay en los medios financieros y tomar en cuenta si las personas que se les designó la tarea son competentes en reconocer las irregularidades de la empresa (p., 387).

Indicador 1 Evaluación: Según GAO (2019) señala que la evaluación incluye otros controles de sistemas de información que afectan la efectividad de los controles significativos o la confiabilidad de la información utilizada para realizar los controles significativos. Los auditores deben obtener un conocimiento suficiente de los controles de los sistemas de información necesarios para evaluar el riesgo de auditoría y planificar la auditoría dentro del contexto de los objetivos de auditoría. (p., 171).

Indicador 2 Medición: Gallego y Naranjo, (2020) señalan que la medición es el que detallan el modelo, punto de vista, importancia alcance y procedimiento, conjuntamente con tecnologías, herramientas que acumulan investigación y los procesos de estos. (p., 70).

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

Los habitantes son un suceso de incidentes, concretos, reducido y tratable, ellos serán los encargados para la decisión del modelo, ellos tienen su punto de vista establecido. Es importante aclarar que cuando se habla de los habitantes, no es únicamente a personas, pero se puede proporcionarse a irracionales, expedientes, pruebas vivientes, objetivos, etc. Según los escritores Arias, Villasís y Miranda (2016) Los habitantes son un suceso de incidentes, concretos, reducido y tratable, ellos serán los encargados para la decisión del modelo, ellos tienen su punto de vista establecidos (p., 201). En la actual investigación se cuenta con una población de 30 auditores del área de Certificación de una empresa certificadora a quienes se les aplicará la encuesta. Según Domínguez & Torres, (2016) señalan que la encuesta es un procedimiento de recopilación de información a través de utilización de un formulario con el propósito de obtener datos de las entrevistadas (p., 75).

3.3.1.2 Criterio de inclusión:

En los Criterios de ingresos para el desarrollo de la investigación, se ha considerado como punto de vista de inclusión a trabajadores dentro del período de 18 hasta 59 años de edad hombres y mujeres, relacionadas con el trabajo laboral de la organización que es materia de estudio, dichas personas cuentan con equipos tecnológicos, tienen acceso a internet que les permite acceder virtualmente para responder al formulario y nos otorgan su autorización correspondiente.

Así mismo el autor Suárez (2016) define Los criterios de ingresos como un grupo de cambiables de distinta particularidad que incorporan su concepto inestable, conceptual y orden de comprensión (p., 244).

3.3.1.3 Criterio de exclusión:

En este criterio se ha tomado en cuenta a los Trabajadores que presentaron ausentismo programado o no programado, Asimismo, se excluye a los menores de edad. Según el Conrado (2020) considera a los criterios de exclusión aquellos que no reúnen el rigor científico, que presentan inconsistencias metodológicas o cuya relación no guardan correspondencia con las categorías de estudio (p., 79).

3.3.2 Muestra:

La prueba es un subgrupo o parte de la población en cual se realizará la información, Hay métodos para conseguir número de elementos de la prueba tales como prescripción, naturaleza, y demás que siendo la prueba una parte característica de la población. Los autores Otzen y Manterola (2017) nos indican que una prueba debe ser característica o no, si fue elegida de casualidad, se sostiene que todos los individuos de los habitantes tienen la probabilidad de ser elegidos en la prueba. Además, la prueba se toma en cuenta para el censo porque se considera en su totalidad de la población al tomarla en cuenta por la cantidad considerada de individuos. A tal efecto Romaní (2018) refiere que las pruebas para el censo, se deben considerar todas como prueba (p., 78).

Debido a la dimensión de la población es limitado, se le tomará en cuenta como prueba porque solo se cuenta con 30 auditores del área de certificación de una empresa certificadora.

3.3.3 Técnica de muestreo

El estudio se considerará para elegir a los elementos de la prueba del universo general de la población precisamente. Radica esencialmente en un grupo de normas, técnicas y sobre todo punto de vista, el cual se elige un grupo de componentes de la población. Según los autores Otzen y Manterola (2017) nos indican que el estudio tiene como finalidad investigar los contactos actuales entre la repartición de una variable “y” en las poblaciones “z” y la repartición de esta variable en la prueba de la investigación (p., 227), por otro lado, Taherdoost (2016) señala que el primer período del desarrollo de investigación es determinar con claridad los objetivos de la población. La población está generalmente vinculada con la cantidad de personas las cuales viven en un país en particular (p., 1).

3.3.4 Unidad de análisis

Díaz (2018), señala que “se refiere a las diversas partes de la realidad sometida a la observación que el investigador considera” (p., 128).

3.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnica:

La encuesta

Este procedimiento se utilizó para la recaudación de información fue la investigación, en donde los autores Escofet, Folgueiras y Palou (2016) nos indican que la encuesta es el principal instrumento de recolección de información (p., 934), Por otro lado, Espinoza y Eudaldo (2019) indican que la encuesta es un procedimiento de recaudación de información y considera implantar relación con la conformidad de control por intermedio de los formularios anticipadamente dispuestos (p., 171).

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario

Se hizo un boceto de la programación de la magnitud del plan, estructura, técnica de Auditoría y alcance de la fiscalización, la cual se consideró a los auditores del área que garantiza a una empresa certificadora. Según el autor Herbas, Boris, Rocha y Ariel (2018) Los formularios pueden realizar un boceto de configuración y grado de apariencia. En el grado de estructura con cualidad estables con un contenido y secuencia, induciendo a dar información sencilla, tomando en consideración que el encuestado sea capaz y esté preparado para que esa información de primer nivel y el formulario de camuflaje son diseñados para obtener información en los que el informante sea capaz pero no está dispuesto a dar información de segundo nivel (p., 123), a su vez, Hague (2021) señala que el cuestionario es uno de los componentes básicos de la investigación, el cuestionario no es un fin en sí mismo. Es un vehículo por el cual las personas son entrevistadas. Sin cuestionario, la entrevista no tiene estructura. Proporciona al entrevistador un formulario en el que registrar las respuestas datos los departamentos de procesamiento utilizan el cuestionario completado para producir un análisis de lo que todos han dicho (p., 4) y McLeod (2018) Considera que una encuesta es muy necesaria para lograr buena información de las personas que informan y esto se considera como una participación escrita, o se puede realizar por teléfono etc. (p., 1).

3.4.3 Validez del instrumento por juicio de expertos

Los cuestionarios fueron validados desde el juicio de expertos entre ellos los Mg. Guillermo Vicente Lozán Maykawa, Dra. Edith Geobana Rosales Domínguez de la carrera de administración y el Mg. Jorge Arturo Zapana Ruiz, se basa en una investigación de conformidad, coordinando con sus variables, dimensiones y objetivos el cual determinaron que son aplicables para la investigación. Según Herrera, Ríos, Santibañez, Van treek y Rojas (2019) definen que la validez es el proceso de validación de un cuestionario dicho formulario debe estar considerado en su lenguaje único, se consideran las propiedades psicométricas de validez y confiabilidad (p., 10). Con respecto a esto último, Galicia, Balderrama, Edel (2017) consideraron que la efectividad de contenido por conocimientos de expertos como “un criterio informado de individuos con experiencia en la materia, que son consideradas por otros como especialistas cualificados en éste, y dan referencia, con convicción, juicios y reconocimiento” (p., 29).

3.4.4 Confiabilidad

Terán, Ramírez y Martínez (2020) clasifican la confiabilidad en dos tipos: la primera es teoría clásica mediante el Alpha de Cronbach y el estadístico Kuder-Richardson 20 y la segunda Teoría de Respuesta al Ítem (TRI) a través del modelo de Rasch, utilizando programación en R. (p., 7), Asimismo, los autores Medina y Verdejo (2020) afirman que la credibilidad depende del uso de muchas tecnologías que dan información verídica de los conocimientos esperados. Cabe señalar que tener puntuaciones o información verídicas no es suficiente para declarar la conformidad (p., 270).

Mediante el uso del SPSS versión 28 se elaboraron los formularios, el cual valió para desplegar un estudio de datos mediante tablas.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos de la encuesta piloto

Coefficiente de Alfa	Rango
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
>0.5	Inaceptable

Fuente: Frías (2019, p.7)

Tabla 5

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	30

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En el cuadro de estadística de confiabilidad se evidencian la eficacia obtenida por el sistema SPSS de Alfa de Cronbach, obteniendo el 0.908 de fiabilidad, determinando que tiene una magnitud de Excelente referente a su confiabilidad para su aplicación.

3.5 Procedimientos

En cuanto al cuestionario se realizó a los 30 auditores del área de certificación de una empresa certificadora en San Isidro. En tanto que la recuperación de información se reflejó que los auditores están conformes con incrementar una opinión para tener mejor la calidad del área de certificación. Según Medina y Verdejo (2018) en tal sentido se han considerado de gran ayuda las escalas y formularios, todas son efectivas y ninguna se considera terminante, teniendo en cuenta que el investigador debe decidir cuál necesitará en cada caso en el ejercicio de su capacidad y del objetivo necesario (p., 234), por otro lado, Barnes (2019) señala que se entiende por procedimiento al sistema de normas que rigen el proceso de toma de decisiones administrativas. El resultado de este proceso puede tomar la forma de una decisión inicial, una reconsideración administrativa, una regla o reglamento, una recomendación, etc. (p., 2).

3.6 Método de análisis de datos

Se hará uso de estudios gráficos y la estadística inferencial para analizar y procesar los informes que se obtendrán de la recuperación de datos del cuestionario. Según Álvarez y Barreda (2020) indican que la estudios gráficos, detalla el proceso de los datos estadísticos, se encargan de la recuperación , planificación , limitación , tablas y presentación de la investigación (p., 100), Así mismo Veiga y Torres (2020) señalan que es la estadística inferencial se hace una conjetura sobre los habitantes (hipótesis nula: ausencia de efecto) y luego se trata de verificar, empleando los datos de la prueba, si se considera apto el convencimiento para rechazar o no esa hipótesis frente a una hipótesis alternativa que nos interesa (p., 94), Así mismo el autor Villegas (2019) se considera que la estadística descriptiva, es la que se encarga de analizar, y describir a un grupo, sin tomar en cuenta que este proyecto trate de tomar conclusiones verídicas de una muestra mayor. Se recoge una serie de información a fin de tomar en cuenta la forma correcta de varias características, este tema de descriptivo se analiza y

describe datos. Para contrastar y validar esta probabilidad se aplicarán el estadístico RHO de Spearman.

3.7 Aspectos Éticos

Los escritores se comprometen a considerar: La autenticidad que son los resultados y usarlos para una gestión académica, La confidencialidad de la información suministrada por los auditores, son originales y confiables. Las referencias que se consideran en el trabajo en la investigación son respetuosas de la propiedad intelectual de los autores.

IV. RESULTADOS

Para alcanzar las metas señaladas en la presente investigación, se aplicó un instrumento denominado cuestionario para estudiar referencias sobre las variables en estudio: Proceso Administrativo y Auditoría Administrativa; el diseño que se utilizó en el instrumento está estructurado en escalas de Likert, con valores del 1 al 5 en las alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Los resultados se presentan a continuación, en función a los objetivos de la investigación.

4.1 Resultados descriptivos

Estadística descriptiva

Tablas de frecuencia

Variable 1: Proceso administrativo

Tabla 7

Frecuencias de Proceso Administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	23,3	23,3	23,3
	Regular	13	43,3	43,3	66,7
	Bueno	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

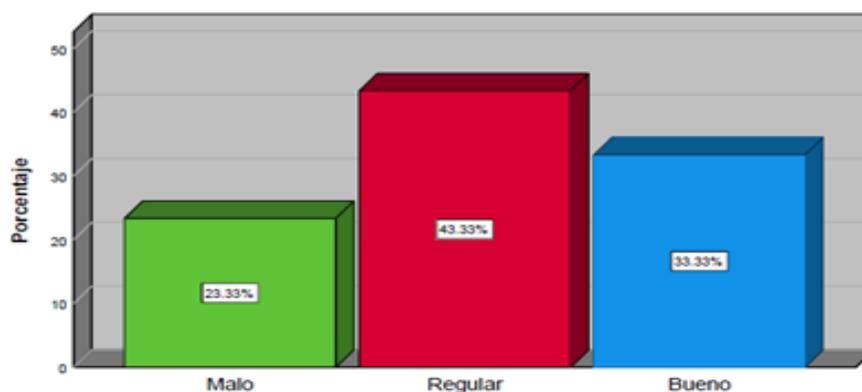


Figura 1. Porcentajes de frecuencias del Proceso Administrativo

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 7 y la Figura 1 se estima que de los 30 encuestados manifestaron acerca del proceso administrativo que es malo en un 23.3%, regular en 43.3% y bueno en 33.3%.

Dimensión 1: Planeación

Tabla 8

Frecuencias de Planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	10,0	10,0	10,0
	Regular	15	50,0	50,0	60,0
	Bueno	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

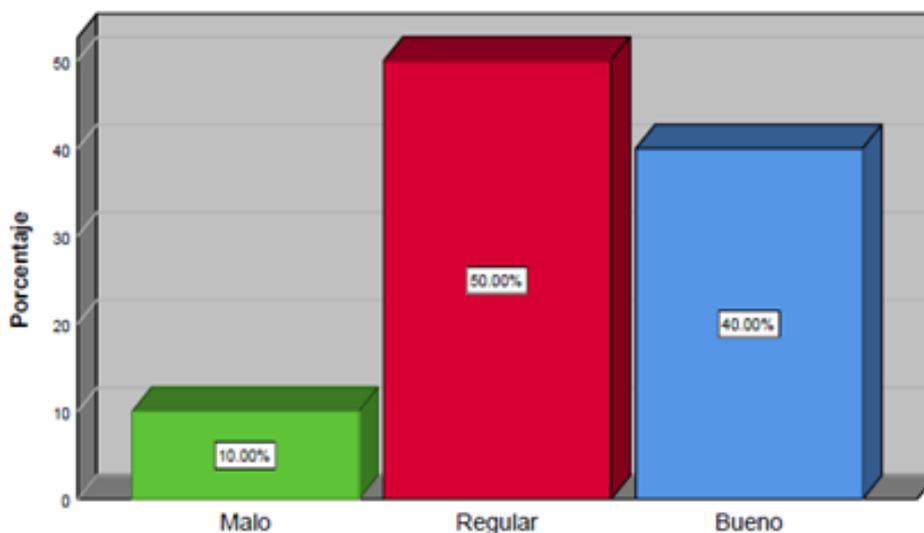


Figura 2. Porcentajes de frecuencias de Planeación

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

Interpretación:

Según la Tabla 8 y la Figura 2 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de la planeación que es malo en un 10.0%, regular en 50.0% y bueno en 40.0%.

Dimensión 2: Organización

Tabla 9

Frecuencias de Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	12	40,0	40,0	73,3
	Bueno	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

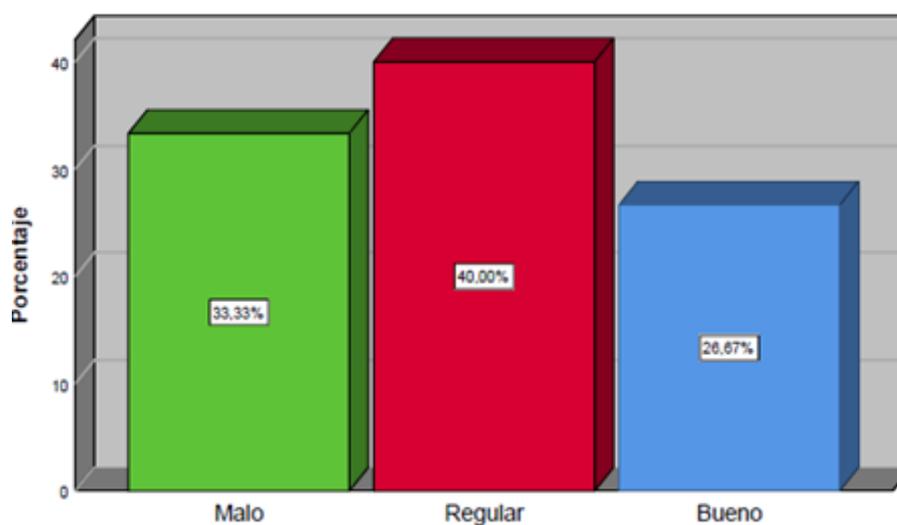


Figura 3. Porcentajes de frecuencias de Organización

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

Interpretación:

Según la Tabla 9 y la Figura 3 se estima que de los 30 encuestados manifestaron acerca de la organización que es malo en un 33.3%, regular en 40.0% y bueno en 26.7%.

Dimensión 3: Dirección

Tabla 10

Frecuencias de Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	16,7	16,7	16,7
	Regular	17	56,7	56,7	73,3
	Bueno	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

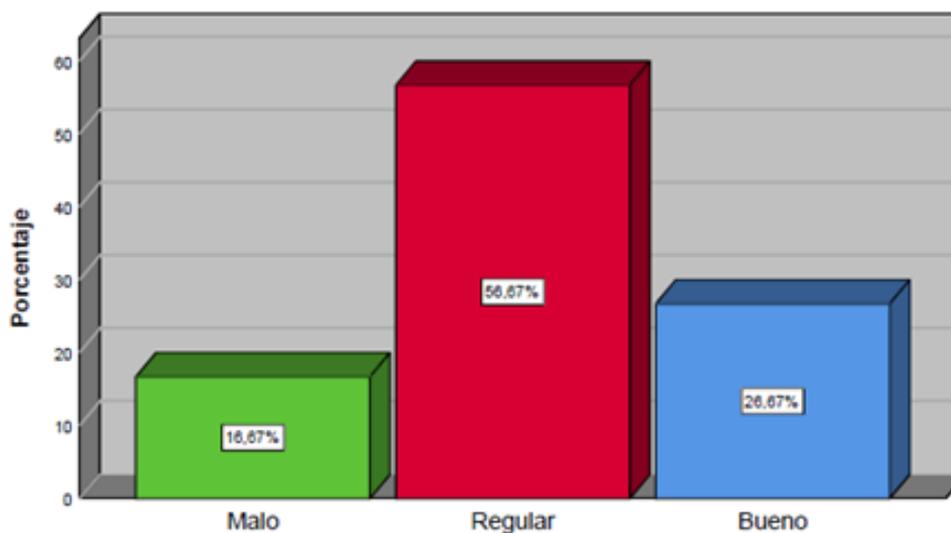


Figura 4. Porcentajes de frecuencias de Dirección

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

Interpretación:

Según la Tabla 10 y la Figura 4 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de la dirección que es malo en un 16.7%, regular en 56.7% y bueno en 26.7%.

Variable 2: Auditoria Administrativa

Tabla 11

Frecuencias de Auditoria Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	14	46,7	46,7	50,0
	Bueno	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

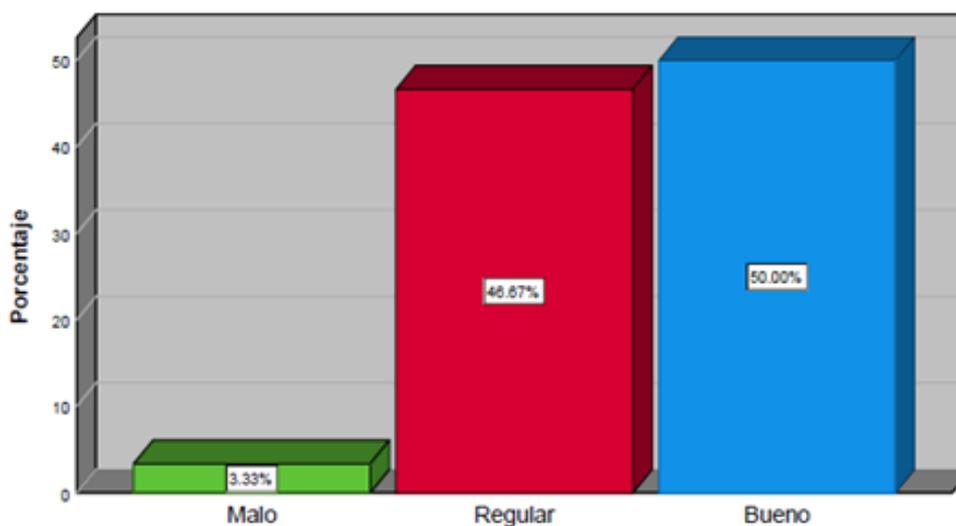


Figura 5. Porcentajes de frecuencias de Auditoria Administrativa

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

Interpretación:

Según la Tabla 11 y la Figura 5 se estima que de los 30 encuestados manifestaron acerca de la auditoria administrativa que es malo en un 3.3%, regular en 46.7% y bueno en 50.0%.

Dimensión 4: Técnica de Auditoría

Tabla 12

Frecuencias de Técnica de Auditoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	20	66,7	66,7	70,0
	Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

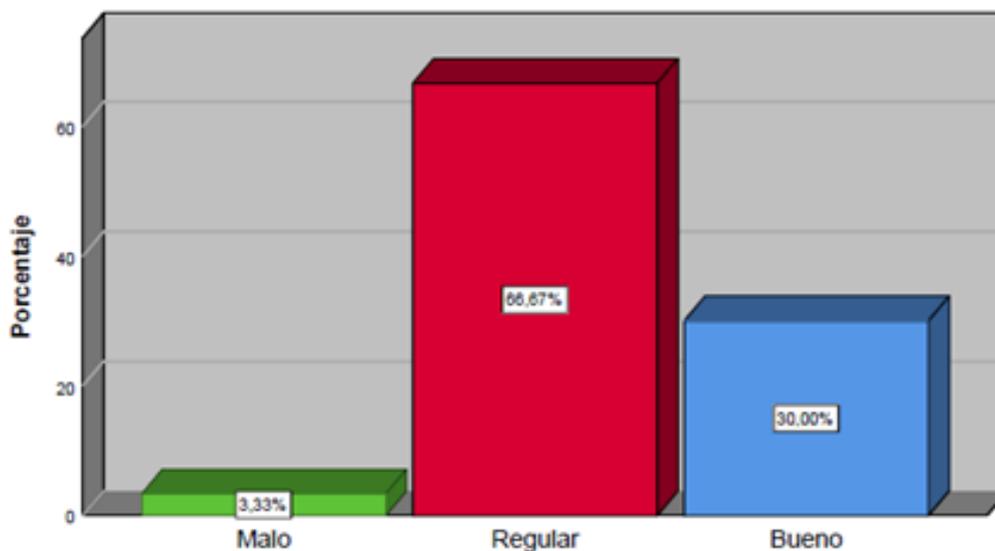


Figura 6. Porcentajes de frecuencias de Técnica de Auditoría

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

Interpretación:

Según la Tabla 12 y la Figura 6 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de la técnica de auditoría que es malo en un 3.3%, regular en 66.7% y bueno en 30.0%.

Dimensión 5: Alcance de Auditoría

Tabla 13

Frecuencias de Alcance de Auditoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	13,3	13,3	13,3
	Regular	12	40,0	40,0	53,3
	Bueno	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

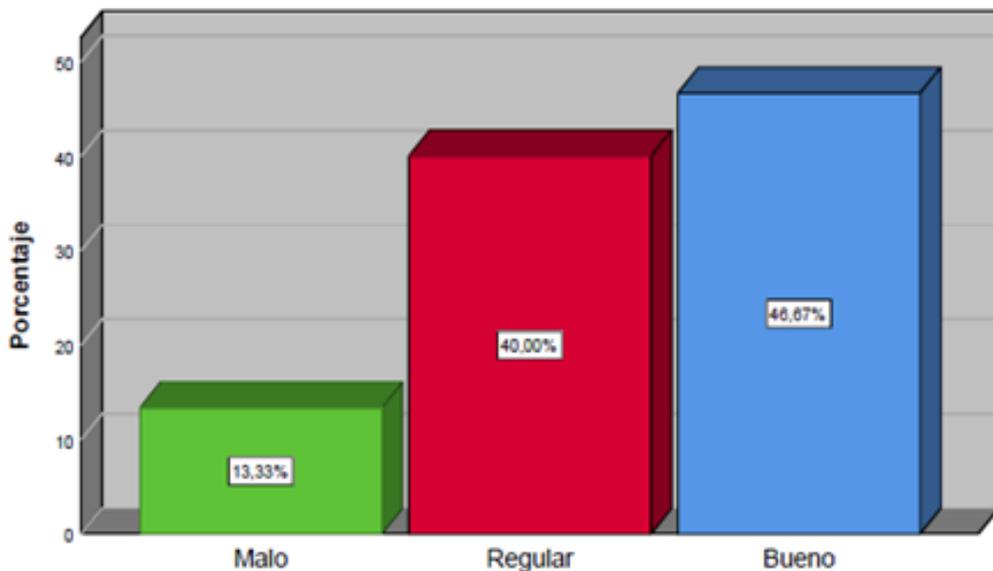


Figura 7. Porcentajes de frecuencia de Alcance de Auditoría

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

Interpretación:

Según la Tabla 13 y la Figura 7 se estima que de los 30 encuestados manifestaron acerca del alcance de auditoría que es malo en un 13.3%, regular en 40.0% y bueno en 46.7%.

4.2 Estadística Inferencial

Prueba de normalidad:

Rigalli (2019), consideró “La prueba de Shapiro Wilk permitirá tomar una decisión sobre su distribución de probabilidad y es recomendada para variables continuas con gran número de datos, si el número de datos es menor a 50.

Se procede inicialmente a comprobar si los datos procesados son paramétricos y no paramétricos, con fines de definir el estadígrafo a utilizar.

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos de la muestra de la variable proceso administrativo y auditoría administrativa tienen una distribución normal.

Ha: Los datos de la muestra de la variable proceso administrativo y auditoría administrativa no tienen una distribución normal.

Significación:

- a. Sig. P = 0.05 o 5%

Regla de decisión:

- a. Sig. E < Sig. p (0.05) entonces se rechaza Ho; entonces se acepta la hipótesis alternativa (Ha)
- b. Sig. E > Sig. p (0.05) entonces se acepta Ho; entonces la distribución es normal.

Regla de decisión:

N=30

1. Tamaño de la muestra $N \leq 50$ se aplicará el estadístico Shapiro – Wilk.
2. Tamaño de la muestra $N > 50$ se aplicará el estadístico Kolmogorov – Smirnov.

Tabla 14

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso_Administrativo	,103	30	,200	,946	30	,129
Auditoria_Administrativa	,120	30	,200	,927	30	,041

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

Interpretación:

Según la información de la tabla 13 se tuvo 30 encuestados para la prueba normalidad se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, según Rigalli (2019), porque la muestra fue menor de 50 encuestados. Los datos de la muestra de la variable proceso administrativo tienen una significancia de $0.129 > 0,05$ y la variable auditoría administrativa tiene una significancia de $0.041 < 0,05$; por lo tanto, Según Flores, Miranda & Villasís (2017), señalan la distribución no paramétrica se da cuando la distribución de datos cuantitativos no sigue una distribución normal, por lo tanto se acepta la hipótesis nula y en consecuencia se rechaza la alterna, ya que los datos de la muestra de ambas variables poseen una distribución normal. (P., 368).

Contrastación de hipótesis:

Acorde con los resultados alcanzados en la prueba de normalidad, en la presente investigación se utilizó la estadística no paramétrica, mediante el estadígrafo Rho de Spearman para medir la relación establecida y la prueba de hipótesis. Al respecto Arriaza (2017), señala que “permite establecer si existe relación entre ambas variables en el estudio”. (p., 80).

Tabla 15

Valoración para determinar el nivel de correlación

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	NIVEL
-1, 0	Perfecta correlación inversa
-0,99 a -0,76	Correlación intensa inversa
-0,75 a -0,60	Correlación moderada alta inversa
-0,59 a -0,43	Correlación moderada media inversa
-0,42 a -0,26	Correlación moderada baja inversa
-0,25 a -0,01	Correlación baja inversa
0,00	Sin correlación
0,01 a 0,25	Correlación baja positiva
0,26 a 0,42	Correlación moderada baja positiva
0,43 a 0,59	Correlación moderada media positiva
0,60 a 0,75	Correlación moderada alta positiva
0,76 a 0,99	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Fuente: Mondragón (2014, p.100)

4.3 Hipótesis General

Hipótesis de trabajo:

Existe relación entre el proceso administrativo y en informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el proceso administrativo y en informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Hipótesis de Investigación (Ha): Si existe relación entre el proceso administrativo y en informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Significación:

- a. Sig. P = 0.05 o 5%

Regla de decisión:

- b. Sig. E < Sig. p (0.05) entonces se rechaza Ho; entonces se acepta la hipótesis alternativa (Ha)
- c. Sig. E > Sig. p (0.05) entonces se acepta Ho; entonces la distribución es normal.

Tabla 16

Prueba de correlación de las variables – Hipótesis General

			Proceso_Ad ministrativo	Auditoría_Ad ministrativa
Rho de Spearman	Proceso_Administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Auditoría_Administrativa	Coefficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: *Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28*

Interpretación:

En la tabla 16, con un valor obtenido del Sig. (bilateral) es 0,129 > 0,05 se acepta la hipótesis nula y se señala que, no existe relación entre el proceso administrativo y los informes de auditoría administrativa del área de

certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Los resultados del análisis estadístico que se aplicó se muestra un valor de $Rho = 0,746$, es decir una correlación moderada alta positiva entre ambas variables, según la tabla 14 de valoración para determinar el nivel de correlación.

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Hipótesis de Investigación (Ha): Si existe relación significativa de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Significación:

- a. Sig. P = 0.05 o 5%

Regla de decisión:

- b. Sig. E < Sig. p (0.05) entonces se rechaza Ho; entonces se acepta la hipótesis alternativa (Ha)
- c. Sig. E > Sig. p (0.05) entonces se acepta Ho; entonces la distribución es normal.

Tabla 17

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 1

			Planeación	Auditoría_Administrativa
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Auditoría_Administrativa	Coefficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: *Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28*

Interpretación:

En la tabla 17, donde el valor obtenido de Sig. (bilateral) es $0,129 > 0,05$ aceptamos la hipótesis nula tal que, no existe relación significativa de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Los resultados del análisis estadístico que se aplicó demuestran un valor de $Rho = 0,576$, es decir una correlación moderada media positiva entre ambas variables, según la Tabla 14 de Valoración para determinar el nivel de correlación.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Hipótesis de Investigación (Ha): Si existe relación significativa de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Significación:

- a. Sig. $P = 0.05$ o 5%

Regla de decisión:

- b. Sig. $E < \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se rechaza H_0 ; entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_a)
- c. Sig. $E > \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se acepta H_0 ; entonces la distribución es normal.

Tabla 18

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 2

			Organización	Auditoría_Ad ministrativa
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Auditoría_Administrativa	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

Interpretación:

En la tabla 18, el valor generado de Sig. (bilateral) es $0,129 > 0,05$ aceptamos la hipótesis nula tal que, no existe relación significativa de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Los resultados del análisis estadístico que se utilizó demuestran un valor de $Rho = 0,632$, es decir una correlación moderada alta positiva entre las dos variables, según la Tabla 14 de Valoración para determinar el nivel de correlación.

Hipótesis específica 3:

Existe relación significativa de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Hipótesis de Investigación (Ha): Si existe relación significativa de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.

Significación:

a. Sig. P = 0.05 o 5%

Regla de decisión:

- b. Sig. E < Sig. p (0.05) entonces se rechaza Ho; entonces se acepta la hipótesis alternativa (Ha).
- c. Sig. E > Sig. p (0.05) entonces se acepta Ho; entonces la distribución es normal.

Tabla 19

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 3

			Dirección	Auditoría_Administrativa
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Auditoría_Administrativa	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28

Interpretación:

En la tabla 19, como el valor obtenido de Sig. (bilateral) es 0,129 > 0,05 aceptamos la hipótesis nula tal que, no existe relación significativa de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Los resultados del análisis estadístico que se muestran con un valor de Rho = 0,705, es decir una correlación moderada alta positiva entre ambas variables, según la Tabla 14 de Valoración para determinar el nivel de correlación.

V. DISCUSIÓN

En la actual investigación se tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre el proceso administrativo en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, de acuerdo a nuestros resultados de frecuencia, se puede evidenciar que según la Tabla 6 y la Figura 1 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron con respecto al proceso administrativo que es malo en un 23.3%, regular en 43.3% y bueno en 33.3%. Adicionalmente frente a lo mencionado en el valor Sig. (bilateral) es de 0,129 >0,05 mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, comprobando que existe una correlación entre las variables y se obtuvo un valor de Rho = 0,764 y de acuerdo con la tabla 14 se comprueba una correlación moderada media positiva entre ambas variables, por último, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Esto significa que la percepción del proceso administrativo en el área de certificación es mala en un 23.3%, lo cual significaría que se debe de mejorar el proceso, por otro lado, el 43.3% indicaron que es regular y el 33.3% que es bueno. Ante lo señalado se acepta la hipótesis nula, donde se refiere a la relación entre el proceso administrativo en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Estos resultados difieren por lo señalado por el autor Cano, (2017) que define que es un proceso en el cual se obtiene calidad en el funcionamiento de un organismo social, aprovechamiento de sus capacidades, con la finalidad de lograr los objetivos predeterminados, Así también por Fayol (1916) propuso los 14 principios, el cual consideró la administración que es la que provee con eficacia y muchas veces se consideran utilizables. Los fundamentos que se toman en cuenta son: autoridad, unidad de mando, división de trabajo, disciplina, centralización, orden jerarquía, unidad de dirección, remuneración, subordinación del interés individual al interés grupal u organización, igualdad e iniciativa y por último Rutti, (2017) la define como parte del proceso administrativo a determinar las metas u objetivos que se deberán implementar dentro de la organización. El primer indicador señala

el conocimiento de los trabajadores como parte de la dimensión de la planificación. En tal sentido, se requiere mejorar el proceso administrativo debido a que la percepción de los encuestados es entre malo y regular que alcanzan el 66.6% del total de los resultados. Bajo lo mencionado anteriormente y analizando los resultados obtenidos confirmamos que mientras mejor estructurado sea el proceso administrativo de la organización, será mejor el desarrollo de los informes de auditoría administrativa.

Por otro lado, se desea determinar la relación de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, de acuerdo a nuestros resultados de frecuencia, se puede evidenciar que según la Tabla 7 y la Figura 2 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron con respecto a la planeación que es malo en un 10.0%, regular en 50.0% y bueno en 40.0%. Por otro lado, frente a lo mencionado en el valor Sig (bilateral) es de 0,129 >0,05 mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, comprobando que existe una correlación entre las variables y se obtuvo un valor de Rho = 0,576 y de acuerdo con la tabla 14 se comprueba una correlación moderada media positiva entre ambas variables, por último, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Ante lo señalado se evidencia que la planificación dentro del área de certificación es mala en 10,0%, regular en 50,0% y buena en 40,0%. Frente a lo mencionado se acepta la hipótesis nula, donde se refiere a la relación entre la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Estos resultados son corroborados por Valle (2020), define que “tiene el fin de unir las diversas áreas de la planificación y lograr que esta proceda de manera adecuada y que el desarrollo argumente la realidad de la planificación”, por otro lado, Taylor, (1903) Dicha teoría pone mayor detalle en las tareas y su enfoque se basa de forma exclusiva, además, se centra en la departamentalización. Su principal enfoque son los métodos empíricos ya sea por un método científico lo cual se centra en tiempos y movimientos. El fin de dicha teoría es el aumentar la actividad empresarial y esta a su vez generará un aumento en

su producción y por último Garcia (2019) lo identifica como una condición más considerada en cuanto a iniciar una empresa, el cual es muy necesario para la mejoría de la empresa o institución, esto se considera en cuanto a la gestión financiera y contable, con un mejor desarrollo político de recursos humanos, programar, coordinar y eso hace que mejoren las actividades de ventas y en todas las áreas de la empresa. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula probando que, no existe una relación entre la planificación y los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro 2021. Frente al contexto señalado previamente y al analizar los resultados se confirma que mientras que la planeación se contemple en los lineamientos de la organización, mejor será el desempeño de las actividades asignadas.

Por otro lado, deseamos determinar la relación de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, de acuerdo a nuestros resultados de frecuencia, se puede evidenciar que según la Tabla 8 y la Figura 3 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron con respecto a la organización que es malo en un 33.3%, regular en 40.0% y bueno en 26.7%. Por otro lado, frente a lo mencionado en el valor Sig (bilateral) es de 0,129 >0,05 mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, comprobando que existe una correlación entre las variables y se obtuvo un valor de Rho = 0,632 y de acuerdo con la tabla 14 se comprueba una correlación moderada alta positiva entre ambas variables, por último, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Esto quiere decir que la organización dentro del área de certificación es mala en 33,3%, regular en 40,0% y buena en 26.7%. Estos resultados difieren por lo señalado por Brume (2019), que menciona que la organización tiene dos acepciones, la primera relacionada con la definición de un ente, entidad o empresa; la segunda, inherente a una de las etapas del proceso administrativo, por otro lado, Franklin (2007) señala que los resultados de la auditoría identifican ciertamente el área, sistema, programa, proyecto, etc. auditado, el objeto principal de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados. Adicionalmente Weber (1960), con su idea

democrática de la administración, fue uno de los que más contribuyó al crecimiento de la teoría clásica, él consideraba que una jerarquía buena con conceptos, reglas procedimientos escritos y normas contribuirían a un buen desarrollo y una mejor rentabilidad a la empresa y por últimos los autores Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) definieron a la administración como un área de inteligencia requerida para las personas independientes que laboran y que realizan actividades en un ámbito a desarrollar. Todas necesitan y requieren de prácticas para administrar nuestras posesiones para poder conseguir y llegar a los objetivos y metas previamente planificadas. En tal sentido, bajo lo mencionado anteriormente y analizando los resultados obtenidos confirmamos que para conseguir el éxito de las estrategias planteadas durante la organización es necesario contemplar la percepción de los auditores en base a las actividades en los informes de auditoría.

Y por último, se desea determinar la relación de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, de acuerdo a nuestros resultados de frecuencia, se puede evidenciar que según la Tabla 9 y la Figura 4 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron con respecto a la dirección que es malo en un 16.7%, regular en 56.7% y bueno en 26.7%, Adicionalmente, frente a lo mencionado en el valor Sig (bilateral) es de 0,129 >0,05 mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, comprobando que existe una correlación entre las variables y se obtuvo un valor de Rho = 0,705 y de acuerdo con la tabla 14 se comprueba una correlación moderada alta positiva entre ambas variables, por último se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Esto quiere decir que la dirección dentro del área de certificación es mala en 16.7%, regular en 56,7% y buena en 26.7%. Frente a lo mencionado se acepta la hipótesis nula, donde se refiere a la relación entre la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, esto difieren con lo señalado por los autores Rodríguez, González & Iglesias. (2021) que señalan que la dirección participativa como la integración de directivos y trabajadores en la estructura organizativa formal de la empresa, en especial, en los órganos colectivos de dirección empresarial, por otro

lado, Schillemans, Van Twist, Van der Steen and Ilsa (2018) señalan que el enfoque tradicional de la auditoría administrativa es la búsqueda de señales de alerta. Por otro lado, Eke, (2018) señala que el apoyo de la dirección y su compromiso impactan el proceso de la auditoría administrativa interna. Los gerentes señalan que la auditoría administrativa es un proceso y actividad crucial como cualquier otra actividad realizada dentro de la organización con el apoyo que más se requiere, el cual es el recurso (dinero y tiempo) desperdiciado sin el compromiso de la gerencia y por ultimo los autores Macías, Zavala y Peñafiel (2019) definieron que la Auditoría se encarga de controlar, revisar y analizar los procesos ejecutivos de una organización y demuestren que son los adecuados para la empresa, por otro lado, brindan guías y recomendaciones para evitar alguna falla en su proceso administrativo futuro. Brinda opciones para realizar la toma de decisiones de manera rápida y oportuna. Las auditorías son amplias y siempre pueden realizarse en diferentes departamentos de la organización, al finalizar se gestionará un informe de auditoría para determinar y brindar los resultados de la misma evaluación. De lo expuesto anteriormente, bajo lo mencionado y analizando los resultados obtenidos confirmamos que, para llevar a cabo una buena dirección en el proceso administrativo, es necesario realizar las correcciones necesarias para mejorar el proceso de dirección y conseguir la satisfacción del personal del área de certificación.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se llegó a cumplir con el objetivo general que es determinar cuál es la relación entre el proceso administrativo en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 y a su vez con la hipótesis general, existe relación significativa entre el proceso administrativo en Informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, donde se obtuvo los siguientes resultados, en 23,3% en malo, 43,3 % regular con respecto al proceso administrativo y con un 3,3% en malo y regular con 46.7% respecto a la auditoria administrativa, adicionalmente a ello los resultados inferenciales mostraron que las variables del estudio alcanzaron un nivel de significación de $0,129 > 0,05$, aceptando la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación significativa entre el proceso administrativo y los informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Con respecto al grado de correlación nos muestra en 0,746, lo cual indica que es correlación moderada alta positiva entre ambas variables concluyendo que el proceso administrativo tiene un mal planteamiento dentro de la organización, lo cual genera una mala percepción de los trabajadores del área de certificación con un 23,3% malo y 43,3% regular a diferencia de la auditoria administrativa que nos muestra un 3,3% de mala y 46.6% regular.

Segunda: De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se llegó a cumplir con el objetivo específico 1, determinar la relación de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 y a su vez con la hipótesis específica 1 existe relación significativa de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 , donde señala que en 10,00% es

malo, 50,00% es regular en cuanto a planeación, además de ello los resultados inferenciales mostraron un nivel de significación de $0,129 > 0,05$, aceptando la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación significativa entre la planeación y los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, con 0,576 de grado de correlación moderada media positiva entre ambas variables. Por lo tanto, también se concluye que mientras la planeación se administre de una manera eficiente y estén alineados a la organización, mejor será el desempeño de las actividades asignadas lo cual contribuirá a mejorar los indicadores que se tiene actualmente de un 10,00% es malo, 50,00% como regular.

Tercera: De acuerdo con los resultados obtenidos se llegó a cumplir con el objetivo específico 2, determinar la relación de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021? y a la vez con la hipótesis específica 2, existe relación significativa de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, donde en 33,3% es malo y en 40,00% es regular respecto a la organización, además de ello los resultados inferenciales mostraron un nivel de significación de $0,129 > 0,05$, aceptando la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación significativa entre la organización y los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, con 0,632 de grado de correlación moderada alta positiva entre ambas variables. Por lo tanto, también se concluye que se debe de replantear el manejo de la organización dentro del área de certificación que en la actualidad nos muestra un 33,3% de malo y en 40,0% es regular para conseguir el éxito de las estrategias planteadas y mejorar la percepción de los auditores.

Cuarta: Por último, con los resultados obtenidos se llegó a cumplir con el objetivo específico 3, Determinar la relación de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 y a la vez con la hipótesis específica 3, existe relación significativa de la dirección en los informes de auditoría

administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, donde en 16,7% es malo y 56.7% es regular con respecto a la dirección, además de ello los resultados inferenciales mostraron un nivel de significación de $0,129 > 0,05$, aceptando la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación significativa entre la dirección y los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021, con 0,708 de grado de correlación moderada alta positiva entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que, para mejorar la dirección en el proceso administrativo, es necesario tener más comunicación entre los trabajadores y replantear la toma de decisiones con la finalidad de disminuir los indicadores que se muestran en la actualidad donde 16.7% es malo y 56.7% es regular.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Ante lo evidenciado en la investigación, se recomienda que al establecer el proceso administrativo dentro del área de certificación, se involucre a los auditores para gestionar una mejor labor administrativa y agilizándolo, con la finalidad de poder considerar sus experiencias y opiniones que contribuyan en los aspectos fundamentales a considerar en el objetivo general de la organización que ayude a mejorar el proceso de elaboración de los informes de auditoría administrativa, haciendo más eficiente la labor de los auditores en las auditorías administrativas.

Segunda: Es preciso que para una adecuada planeación, debe realizarse un análisis interno del cumplimiento de las labores efectuadas en el área de certificación, que además se incorporen en el programa de actividades, trazar y comunicar los objetivos de la organización relacionados con las labores cotidianas, los cuales servirán para mejorar el tiempo asignado en la elaboración y entrega de los informes de auditoría administrativa y se obtenga un mejor resultado en la medición de los indicadores, los cuales generará un impacto favorable en el desempeño de la organización.

Tercera: Se debe de mejorar la división del trabajo planteadas en la organización con el fin de mejorar el desempeño del proceso administrativo, por otro lado, es preciso que el personal tenga conocimiento del organigrama que comprende en el manual de la Organización y Funciones (MOF) el cual es una herramienta de soporte que permite que se asegure con el cumplimiento de los procedimientos, este manual describe las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto establecido de trabajo de la organización para que finalmente puedan realizar un seguimiento a sus solicitudes de requerimiento que se puedan presentar durante el proceso de elaboración y entrega de informes de auditoría administrativa.

Cuarta: Es recomendable mejorar la comunicación entre todos los trabajadores del área de certificación, para que la toma de decisiones contribuya en un mejor resultado, que permita reconocer un mejor desempeño en el personal que a mediano plazo ayudará a lograr una mejor dirección en el proceso administrativo.

REFERENCIAS

- Abah, (2017) Administrative And Management Theories, Principles And Practice, Ralph Stogdil. "Dimensions of Organization Theory" in James Thompson. Approaches to Organizational Design (Pittsburgh: University of Pittsburgh press, 1966). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/317830043_Administrative_And_Management_Theories_Principles_And_Practice
- Agudelo (2019) Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. En: Entramado. Enero - Junio, 2019 vol. 15, no. 1, p. 116-137 Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Álvarez, E., & Barreda, L. (2020). La estadística descriptiva en la formación investigativa del instructor de arte. Conrado, 16(73), 100-107. Epub 02 de abril de 2020. Recuperado en 02 de julio de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200100&lng=es&tlng=es
- Ambrosio, (2019) Auditoría práctica de estados financieros. Empresa de auditoría consultores & asociados. Recuperado de: <https://studylib.net/doc/25501699/103-texto-del-art%C3%ADculo-151-2-10-20191108>
- Arena, (1973) La auditoría administrativa. Editorial: Editorial Diana, 1973, México. Recuperado de <https://baixardoc.com/documents/jose-antonio-fernandez-arena-5dc47f022414f>
- Arriaza, M. (2017). *Guía práctica de análisis de datos*. Junta de Andalucía. Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. España. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/314984329_Guia_practica_de_analisis_de_datos

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 63 (2), 201-206. [Fecha de Consulta 3 de Julio de 2021]. ISSN: 0002-5151. [Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011)
- Barnes (2019) The Administrative Procedure in Comparative View (WP: Oxford Handbook of Comparative Administrative Law, forthcoming 2019) recuperado de https://www.researchgate.net/publication/331073673_The_Administrative_Procedure_in_Comparative_View_WP_Oxford_Handbook_of_Comparative_Administrative_Law_forthcoming_2019
- Brume (2019) Estructura Organizacional. Institución Universitaria Itsa (978-958-52221). Recuperado de: <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). Elementos básicos de administración (Vol. 1). México, D.F.; México: UAS/DGEP. Obtenido de http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf
- Cano, (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Escuela de administración, contaduría y mercado de Bogotá, 20-21. Recuperado de: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Cantos, M. (2019) La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99359223011/99359223011.pdf>
- Conrado (2020). La estadística descriptiva en la formación investigativa. Conrado vol.16 no.73 Cienfuegos abr. 2020 Epub 02-Abr-2020. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200100

- Díaz (2018). *Investigación cualitativa y análisis de contenido temático*. Ediciones Complutense. Artículo
- Domínguez, A., Domínguez, G., & Torres, J. (2016). Didáctica y Aplicación de la Administración de Operaciones. México: IMCP (INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS). (pp. 75-78)
- Eke, G. (2018). Internal Audit and Corporate Governance Effectiveness In 59 Universities in Rivers State, European Journal of Accounting, Auditing and Finance Research Vol.6, No.4, pp.35-58
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E. y Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21 (70), 929-949. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14046162013>
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171&lng=es&tlng=es.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Recuperado de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Franklin, F. (2007), *Libro Auditoría Administrativa. gestión estratégica del cambio*. segunda edición, p., 115, ISBN: 970-26-0784-7 / Área: Administración y economía

Flores (2019) Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad, p., 10Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051014/html/>

Flores-Ruiz E, Miranda-Novales MG, Villasís-Keever MÁ. (2017), El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. Rev Alerg Mex. 2017;64(3):364-370 recuperado de <http://www.revistaalergia.mx>

Gallego-Giraldo, C., Naranjo-Herrera, C. El capital humano de la empresa: una propuesta de Medición. En: Entramado. Julio - Diciembre, 2020. vol. 16, no. 2, p. 70-89. [Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v16n2/2539-0279-entra-16-02-70.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v16n2/2539-0279-entra-16-02-70.pdf)

Galicia, E. (2017) Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual (2017), Volumen 9, número 2, pp. 42-53. | Universidad de Guadalajara recuperado de : <http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>

García (2019) Fundamentos Clásicos del Democracia y La Administración 2019, Ediciones Académicas S.a., recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-fundamentos-clasicos-de-la-democracia-y-la-administracion-2019/9788479915162/10073256>

Gestión y Administración en las organizaciones (2016): introducción / Federico Marco y Héctor Aníbal Loguzzo. - 2a. ed. 1a. reimp. - Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016. ISBN 978-987-29188-6-6 - CDD 658.071

González S, Viteri D, Izquierdo A, & Verdezoto G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37

- Gutiérrez, A. (2020). Toma de decisiones. Obtenido de Centro Cultural Itaca S.C: <http://cursos.aiu.edu/Toma%20de%20Decisiones/PDF/Tema%201.pdf>
- Guerra Chayña, Pedro Ronald, & Guerra Ramos, César Edwin. (2020). Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 20(20), 121-140. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2020000200008&lng=es&tlng=es.
- Hamed Taherdoost. Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. International Journal of Academic Research in Management (IJARM), 2016, 5. fahal-02546796f
- Hague (2021) Questionnaire Design B2B International Recuperado de <https://www.b2binternational.com/publications/questionnaire-design-book>
- Herbas, T., Boris, C., & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. Revista Perspectivas, (42), 123-160. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es
- Herrera, Ríos, Santibañez, Van treek y Rojas (2019) Validez de contenido, de constructo y confiabilidad del Dental Anxiety Scale en adultos chilenos. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijoid/v13n1/2452-5588-ijoid-13-01-9.pdf>
- Holmes, A. (1984) Principios básicos de auditoría. México: C.E.C.S.A. 1984 recuperado de http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=8519#.YODrKehKjIU

Huamán (2016) Los informes de auditoría, su eficacia en la implementación de recomendaciones y el proceso administrativo sancionador en la empresa regional de servicio público de electricidad, periodo 2011-2015 recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2676>

Kaehler & Grundei (2019) HR Governance A Theoretical Introduction, Original version published by Springer 2019 recuperado de <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-94526-2>

KE, O. & RB, J. (2018). The Role of Internal Auditing In Enhancing Good Corporate Governance Practice in an Organization. International Journal of Accounting Research, 06(01), 1–8. <https://doi.org/10.4172/2472-114x.1000174>

Kisanyanya, A. (2018). Internal Control Systems and Financial management of Public Institutions of Higher Learning in Vihiga County, Kenya, Volume 20, Issue 4. Ver., PP 31-41

Manrique, J. (2019) Introducción a la auditoría. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14785/INTR%20DUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Macias-Loor, Zavala-González, & Peñafiel-Loor. (2019). Auditoría de gestión al proceso administrativo - académico en la Unidad Educativa Salinas del Cantón San Vicente. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(1 ESPECIAL), 54-79. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1 ESPECIAL.103>

McLeod, S. (2018). Questionnaire: definition, examples, design and types. Simply Psychology. Recuperado de <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>

Medina-Díaz, M. & Verdejo-Carrión, A. (2018). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270-284. Recuperado de <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

Melo, I. (2017) Libro, Auditoria Administrativa, Primera edición: noviembre de 2017, FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA, Corrección de estilo, diagramación y edición: Dirección Nacional de Operaciones virtuales Diseño y compilación electrónica: Dirección Nacional de Investigación recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1260/Auditoria%20Administrativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muyembe (2019) Basics of Research Design: A Guide to selecting appropriate research design, *International Journal of Contemporary Applied Researches* Vol. 6, No. 5, May 2019, ISSN: 2308-1365 recuperado de https://www.researchgate.net/publication/342354309_Basics_of_Research_Design_A_Guide_to_selecting_appropriate_research_design

Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero (2018). Metodología de la investigación. Cualitativa, cuantitativa y redacción de tesis. 5ª Edición – Grisley Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Otzen, T. & Manterola C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017. [Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf)

Pagola (2018) Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15377/Pagola_JSC.pdf

Paima (2019) Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, policlínicos, distrito de callería, año 2019, recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11592>

Plaza, S. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión en las empresas públicas de la ciudad de esmeraldas. (Tesis inédita de título). Pontificia Universidad católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1864/1/PLAZA%20CORTEZ%20%20SHAKIRA%20IVANOVA.pdf>

Prado, M. (2019). Auditoría de gestión y procesos administrativos en la empresa FAVAYE S.A. de la ciudad de santo domingo, 2018” (Tesis inédita de título). Universidad regional autónoma de los andes, Santo Domingo, Ecuador. recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec>

Raffino, M. (2020) Técnicas de investigación. Disponible en: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>

Ramirez y Perez (2020), Aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la productividad en la empresa Pizza Hut - Real Plaza, sede Trujillo, 2019 recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48953/Ram%C3%ADrez_PFA-Ti%C3%B1a_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rialli, A. (2019) Uso de las herramientas informáticas para la recopilación, análisis e interpretación de datos de interés. Recuperado de <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/15296/libroRmodulo3.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Robbins (2017). “Comportamiento Organizacional”. México: Editorial Pearson

Rodríguez González, Francisco, González Meriño, Rey Felipe & Iglesias Morell, Antonio. (2021). La dirección participativa en las empresas. Tendencias internacionales actuales. Cofin Habana, 15(2), e20. Epub 29 de julio de 2021. Recuperado en 15 de septiembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200020&lng=es&tlng=es.

Romaní (2018) Metas Académicas y Nivel del logro de Aprendizajes en las Estudiantes de la opción ocupacional de confección textil, del CETPRO “Carlos Cueto Fernandini” de Barranco, UGEL N° 07, 2016. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe>

Rodríguez (2020) La riqueza de las Naciones. Alianza Editorial, S. A., Madrid, 1994, 2020. Recuperado de: https://www.alianzaeditorial.es/primer_capitulo/la-riqueza-de-las-naciones.pdf

Rutti (2017) Sistemas de información gerencial y proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación, distrito de Bellavista - Callao año 2017, recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3439>

Schillemans, V., Van der Steen and Ilsa de Jong, R. (2018) Article: New development: Breaking out or hanging on? Internal audit in government (2018) Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09540962.2018.1527574>

Solórzano, T. (2019). Auditoría de gestión y procesos administrativos en la empresa COSECHANDO S.A. de la ciudad de santo domingo, 2018” (Tesis inédita de título). Universidad regional autónoma de los andes, Santo Domingo, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11291/1/PIUSDCYA014-2020.pdf>

Suárez-Obando, F. (2016). Consentimiento Informado Como Criterio De Inclusión. ¿Confusión Conceptual, Manipulación, Discriminación O Coerción? Persona Y Bioética, 20 (2), 244-256. ISSN: 0123-3122. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83248831009>

Terán-Bustamante, Ramirez-Castillo, Martínez-Velasco. (2020) Confiabilidad y validez de un instrumento de selección de capital humano. 7-17. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4237/423765208008/>

LRH. Portal con artículos e información de actualidad sobre la gestión de RR.HH (2016) "Teoría clásica de Taylor". Recuperado de: <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-taylor/>

United States Government Accountability Office (GAO) The 2018 revision of Government Auditing Standards is effective for financial audits, attestation engagements, and reviews of financial statements for periods ending on or after June 30, 2020, and for performance audits beginning on or after July 1, 2019 recuperado de <https://www.gao.gov/assets/gao-18-568g.pdf>

Valle, A. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. Universidad y Sociedad, 12(3), 160-166. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-160.pdf>

Veiga, N., Otero, L. & Torres, J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior, 7(2), 94-106. Epub 01 de diciembre de 2020. Recuperado de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2301-01262020000200094&script=sci_arttext

Vélez, Cecilia, Alejo, Oscar J., Tafur, Guillermo, & Bustamante, Miguel A.. (2020). Análisis de la satisfacción con relación a factores tecnológicos y la

autogestión de la información. Información tecnológica, 31(4), 61-70.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400061>

Vicente, M., Delgado, S., Bandrés, F., Ramírez, M. y Capdevila, L. (2018) Valoración del dolor. revisión comparativa de escalas y cuestionarios. Rev Soc Esp Dolor ;25(4):228-236. recuperado de:
<https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v25n4/1134-8046-dolor-25-04-00228.pdf>

Vidal (2019) La auditoría como área clave para la detección de riesgos dentro de una organización. (Facultad: Estudios superiores cuautitlan, TESIS)
<https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-auditoria-como-area-clave-para-la-deteccion-de-riesgos-dentro-de-una-organizacion-3510673>

Villegas, D. (2019). La importancia de la estadística aplicada para la toma de decisiones en Marketing. Revista Investigación y Negocios, 12(20), 31-44. Recuperado de
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200004&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200004&lng=es&tlng=es)

Zambrano, M., & Armada, E. (2017). Desarrollo de la auditoría en relación con el sistema productivo capitalista de educación superior de Ecuador. Cofin Habana, 12(2), 387- 396. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200026

Zargorchev, A. (2017). The impact of government intervention on corporate governance: Evidence from the EU. recuperado de
<https://www.researchgate.net/publication/228429780>

ANEXOS
ANEXO 01

Matriz de Operacionalización de las variables:
Operacionalización del proceso administrativo y auditoría administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
						Ordinal Escala Likert
Variable 1: Proceso Administrativo	Gonzales, Viteri, Izquierdo, Verdezoto (2020) define como un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos problemas de organización, dirección y la solución a esto es tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros, para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. (p., 32)	Es la percepción que se tiene del proceso administrativo en estudio y se medirá en las dimensiones según: influencia idealizada, motivación inspiraciones, estimulación intelectual y consideración individualizada, en las escalas adecuada, regular e inadecuada.	Planeación	Objetivos	1,2	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)
				Programa de actividades	3,4	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)
			Organización	División de trabajo	5	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)
				Organigrama	6,7	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)
			Dirección	Toma de decisiones	8	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)
				Comunicación	9,10	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
						Ordinal Escala Likert
Variable 2: Auditoria administrativa	Melo (2017) Define a la auditoría administrativa como intervención que se realiza al interior de los departamentos de la organización con el fin de observar, medir y cuantificar, que tan oportuna es la dirección dentro de la misma. (p., 11)	Las dimensiones de las variables: técnica de la auditoría de gestión, alcance de la auditoría de gestión y características de la auditoría de gestión, que se medirán a través de sus indicadores y preguntas del cuestionario, según la escala de medición.	Técnica de la Auditoría	Herramientas	11,12,13	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)
				Metas	14,15	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)
			Alcance de la Auditoría	Evaluación	16,17,18	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)
				Medición	19,20	Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

ANEXO

Matriz de Consistencia

TÍTULO: Proceso administrativo en informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación del proceso administrativo en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021?</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021? b) ¿Cuál es la relación de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021? c) ¿Cuál es la relación de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cuál es la relación entre el proceso administrativo en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021</p> <p>Objetivos específicos: a) Determinar la relación de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 b) Determinar la relación de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 c) Determinar la relación de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el proceso administrativo en Informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: a) Existe relación significativa de la planeación en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 b) Existe relación significativa de la organización en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021 c) Existe relación significativa de la dirección en los informes de auditoría administrativa en el área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Proceso Administrativo</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Auditoría Administrativa</p>	<p>Planeación Organización Dirección</p> <p>Técnica de la Auditoría</p> <p>Alcance de la Auditoría</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Aplicada</p> <p>NIVEL: Descriptivo - Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p> <p>POBLACIÓN: 30 auditores</p> <p>MUESTRA: 30 auditores</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>

ANEXO 03

CUESTIONARIO

El objetivo de la investigación es determinar la influencia del proceso administrativo en informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021

Instrucciones:

Marcar con un aspa (x) la respuesta que más se acerca a su modo de pensar.

Escala de medición:

- 1.- Totalmente desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4.- De acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo

Nº	VARIABLES/DIMENSIONE/INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: PROCESO ADMINISTRATIVO					
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN					
1	¿La empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua?					
2	¿La empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo?					
3	¿Se cumple el programa de actividades establecido por la empresa?					
4	¿El programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las certificaciones?					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
5	¿La División del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoría administrativa?					
6	¿Dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones?					
7	¿Dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización?					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
8	¿Los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo?					
9	¿Los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías?					
10	¿Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores?					
	VARIABLE 2: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA					
	DIMENSIÓN 1: TÉCNICA DE AUDITORÍA					
11	¿Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso?					
12	¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo?					
13	¿Cuenta con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente?					
14	¿La auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación?					
15	¿Los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas establecidas en base a las funciones de cada auditor?					
	DIMENSIÓN 2: ALCANCE DE AUDITORÍA					
16	¿Se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa?					
17	¿Para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría?					
18	¿Dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño?					
19	¿Se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa?					
20	¿Dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión?					

ANEXO 04

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Proceso administrativo en Informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Definición de la variable:

Proceso Administrativo Cano, (2017) define que es un progreso en el cual se obtiene calidad en el funcionamiento de un organismo social, aprovechamiento de sus capacidades, con la finalidad del logro de objetivo predeterminados. (p., 21)

Dimensión	Indicador	Ítem	Su fici en cia	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planeación	Objetivos	¿La empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua?	1				
		¿La empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo?	1				
	Programa de actividades	¿Se cumple el programa de actividades establecido por la empresa?	1				
		¿El programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las	1				

		certificaciones ?					
--	--	----------------------	--	--	--	--	--

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Organización	División de trabajo	¿La División del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoría administrativa ?	1				
	Organigrama	¿Dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones?	1				
		¿Dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización?	1				
Dirección	Toma de decisiones	¿Los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías?	1				
	Comunicación	¿Los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo ?	1				
		¿Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores?	1				

Fuente: Elaboración propia.

**FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
DEPENDIENTE**

Definición de la variable:

Auditoría Administrativa: ya sea de manera administrativa u operativa “Señala que es un examen integral y constructivo de la estructura organizacional de un departamento, área u organización esta genera métodos de operación y control” (Williams citado por Maldonado, 2011, p.5).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Técnica de la Auditoría	Herramientas	¿Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso?	1				
		¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo?	1				
		¿Cuenta con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente?	1				
	Metas	¿La auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación?	1				
		¿Los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas	1				

		establecidas en base a las funciones de cada auditor?					
--	--	---	--	--	--	--	--

Alcance de la Auditoría	Evaluación	¿Se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa?	1				
		¿Para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría?	1				
		¿Dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño?	1				
	Medición	¿Se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa?	1				
		¿Dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión?	1				

Fuente: Elaboración propia.

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para la variable Independiente

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE 1: PROCESO ADMINISTRATIVO		S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: PLANEACIÓN		5	4	3	2	1
1	¿La empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua?	X				
2	¿La empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo?	X				
3	¿Se cumple el programa de actividades establecido por la empresa?	X				
4	¿El programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las certificaciones?	X				
Dimensión 2: ORGANIZACIÓN						
5	¿La División del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoría administrativa?	X				
6	¿Dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones?	X				
7	¿Dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización?	X				
Dimensión 3: DIRECCIÓN						
8	¿Los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo?	X				
9	¿Los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías?	X				
10	¿Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores?	X				

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para la variable Dependiente

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE 2: AUDITORIA ADMINISTRATIVA		S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: TÉCNICA DE AUDITORÍA		5	4	3	2	1
11	¿Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso?	X				
12	¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo?	X				
13	¿Cuenta con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente?	X				
14	¿La auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación?	X				
15	¿Los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas establecidas en base a las funciones de cada auditor?	X				
Dimensión 2: ALCANCE DE AUDITORÍA						
16	¿Se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa?	X				
17	¿Para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría?	X				
18	¿Dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño?	X				
19	¿Se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa?	X				
20	¿Dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión?	X				

¡Muchas gracias por su participación!

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validar el cuestionario mediante la validación de juicio por experto.
Nombres y apellidos del experto	Jorge Arturo Zapana Ruiz
Documento de identidad	44078388
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Jefe de Prácticas PFA (Programa de Formación para Adultos) - Administración Campus Lima Norte
Número telefónico	926856301
Firma	
Fecha	20 /09 /2021

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Proceso administrativo en Informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
INDEPENDIENTE**

Definición de la variable:

Proceso Administrativo Cano, (2017) define que es un progreso en el cual se obtiene calidad en el funcionamiento de un organismo social, aprovechamiento de sus capacidades, con la finalidad del logro de objetivo predeterminados. (p., 21)

Dimensión	Indicador	Ítem	Su fici en cia	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planeación	Objetivos	¿La empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua?	1				
		¿La empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo?	1				
	Programa de actividades	¿Se cumple el programa de actividades establecido por la empresa?	1				
		¿El programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las certificaciones?	1				

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Organización	División de trabajo	¿La División del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoría administrativa ?	1				
	Organigrama	¿Dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones?	1				
		¿Dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización?	1				
Dirección	Toma de decisiones	¿Los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías?	1				
	Comunicación	¿Los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo ?	1				
		¿Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores?	1				

Fuente: Elaboración propia

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Definición de la variable:

Auditoría Administrativa: ya sea de manera administrativa u operativa “Señala que es un examen integral y constructivo de la estructura organizacional de un departamento, área u organización esta genera métodos de operación y control” (Williams citado por Maldonado, 2011, p.5).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Técnica de la Auditoría	Herramientas	¿Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso?	1				
		¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo?	1				
		¿Cuenta con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente?	1				
	Metas	¿La auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación?	1				
		¿Los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas establecidas en base a	1				

		las funciones de cada auditor?					
--	--	--------------------------------	--	--	--	--	--

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Alcance de la Auditoría	Evaluación	¿Se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa?	1				
		¿Para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría?	1				
		¿Dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño?	1				
	Medición	¿Se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa?	1				
		¿Dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión?	1				

Fuente: Elaboración propia.

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para la variable Independiente

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE 1: PROCESO ADMINISTRATIVO		S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: PLANEACIÓN		5	4	3	2	1
1	¿La empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua?	X				
2	¿La empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo?	X				
3	¿Se cumple el programa de actividades establecido por la empresa?	X				
4	¿El programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las certificaciones?	X				
Dimensión 2: ORGANIZACIÓN						
5	¿La División del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoría administrativa?	X				
6	¿Dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones?	X				
7	¿Dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización?	X				
Dimensión 3: DIRECCIÓN						
8	¿Los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo?	X				
9	¿Los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías?	X				
10	¿Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores?	X				

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para la variable Dependiente

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE 2: AUDITORIA ADMINISTRATIVA		S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: TECNICA DE AUDITORIA		5	4	3	2	1
11	¿Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso?	X				
12	¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo?	X				
13	¿Cuenta con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente?	X				
14	¿La auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación?	X				
15	¿Los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas establecidas en base a las funciones de cada auditor?	X				
Dimensión 2: ALCANCE DE AUDITORIA						
16	¿Se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa?	X				
17	¿Para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría?	X				
18	¿Dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño?	X				
19	¿Se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa?	X				
20	¿Dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión?	X				

¡Muchas gracias por su participación!

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validar el cuestionario mediante la validación de juicio por experto.
Nombres y apellidos del experto	Guillermo Vicente Lozán Maykawa
Documento de identidad	43294989
Años de experiencia en el área	Diez (10) Años.
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	955 866 716
Firma	
Fecha	20 /09 /2021

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Proceso administrativo en Informes de auditoría administrativa del área de certificación de una empresa certificadora, San Isidro, 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Definición de la variable:

Proceso Administrativo Cano, (2017) define que es un progreso en el cual se obtiene calidad en el funcionamiento de un organismo social, aprovechamiento de sus capacidades, con la finalidad del logro de objetivo predeterminados. (p., 21)

Dimensión	Indicador	Ítem	Su fici en ci a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planeación	Objetivos	¿La empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua?	1				
		¿La empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo?	1				
	Programa de actividades	¿Se cumple el programa de actividades establecido por la empresa?	1				
		¿El programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las certificaciones?	1				

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Organización	División de trabajo	¿La División del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoría administrativa?	11				
	Organigrama	¿Dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones?					
		¿Dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización?	1				
Dirección	Toma de decisiones	¿Los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías?	1				
	Comunicación	¿Los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo?	1				
		¿Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores?	1				

Fuente: Elaboración propia.

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Definición de la variable:

Auditoría Administrativa: ya sea de manera administrativa u operativa “Señala que es un examen integral y constructivo de la estructura organizacional de un departamento, área u organización esta genera métodos de operación y control” (Williams citado por Maldonado, 2011, p.5).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Técnica de la Auditoría	Herramientas	¿Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso?	1				
		¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo?	1				
		¿Cuenta con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente?	1				
	Metas	¿La auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación?	1				

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

		¿Los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas establecidas en base a las funciones de cada auditor?	1				
Alcance de la Auditoría	Evaluación	¿Se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa?	1				
		¿Para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría?	1				
		¿Dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño?	1				
	Medición	¿Se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa?	1				
		¿Dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión?	1				

Fuente: Elaboración propia.

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para la variable Independiente

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE 1: PROCESO ADMINISTRATIVO		S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: PLANEACIÓN		5	4	3	2	1
1	¿La empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua?	X				
2	¿La empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo?	X				
3	¿Se cumple el programa de actividades establecido por la empresa?	X				
4	¿El programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las certificaciones?	X				
Dimensión 2: ORGANIZACIÓN						
5	¿La División del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoría administrativa?	X				
6	¿Dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones?	X				
7	¿Dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización?	X				
Dimensión 3: DIRECCIÓN						
8	¿Los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo?	X				
9	¿Los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías?	X				
10	¿Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores?	X				

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para la variable Dependiente

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE 2: AUDITORIA ADMINISTRATIVA		S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: TÉCNICA DE AUDITORÍA		5	4	3	2	1
11	¿Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso?	X				
12	¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo?	X				
13	¿Cuenta con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente?	X				
14	¿La auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación?	X				
15	¿Los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas establecidas en base a las funciones de cada auditor?	X				
Dimensión 2: ALCANCE DE AUDITORÍA						
16	¿Se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa?	X				
17	¿Para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría?	X				
18	¿Dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño?	X				
19	¿Se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa?	X				
20	¿Dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión?	X				

¡Muchas gracias por su participación!

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validar el cuestionario mediante la validación de juicio por experto.
Nombres y apellidos del experto	Edith Geobana Rosales Domínguez
Documento de identidad	25703679
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctora en ciencias administrativas (UNMSM)
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	955 866 716
Firma	 Es aplicable
Fecha	20 /09 /2021

ANEXO 05

RESULTADOS DESCRIPTIVOS POR PREGUNTAS

Variable 1: Proceso administrativo

Tabla 13

Frecuencias de ¿La empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	16,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

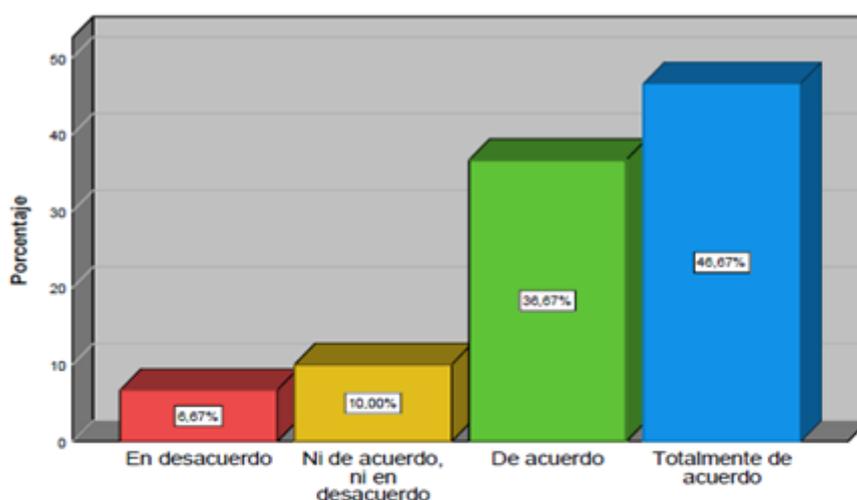


Figura 8. Porcentajes de frecuencias de ¿La empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 13 y la Figura 8 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si la empresa difunde a todos los trabajadores los objetivos de la organización de forma continua, señalando en desacuerdo un 6.7%, ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 10.0%, de acuerdo en 36.7% y totalmente de acuerdo en 46.7%.

Tabla 14

Frecuencias de ¿La empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	16	53,3	53,3	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.*

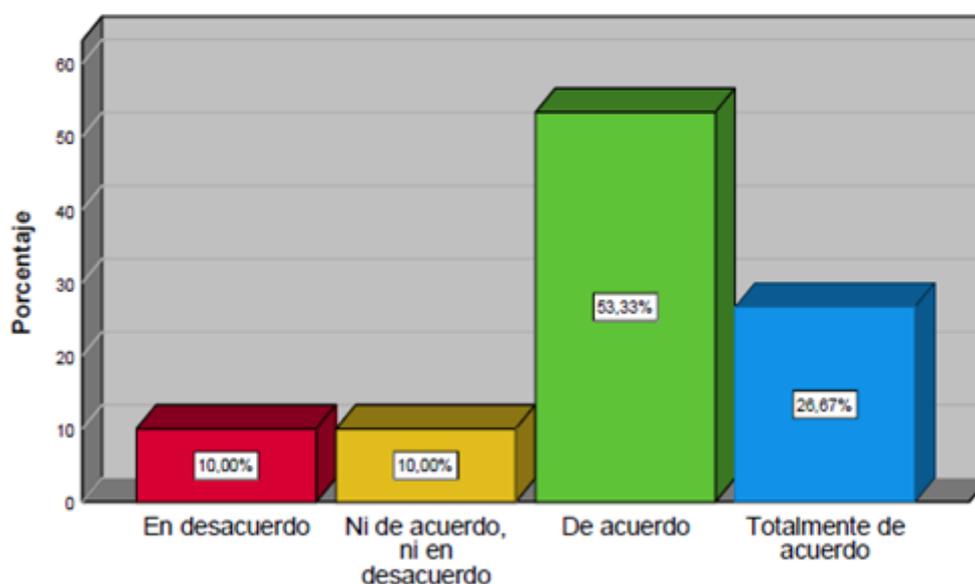


Figura 9. *Porcentajes de frecuencias de ¿La empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo?*

Fuente: *Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.*

Interpretación:

Según la Tabla 14 y la Figura 9 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si la empresa da a conocer a los trabajadores la misión para alcanzar sus objetivos y acelerar el proceso administrativo, señalando en desacuerdo un 10.0%, ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 10.0%, de acuerdo en 53.3% y totalmente de acuerdo en 26.7%.

Tabla 15

Frecuencias de ¿Se cumple el programa de actividades establecido por la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	23,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

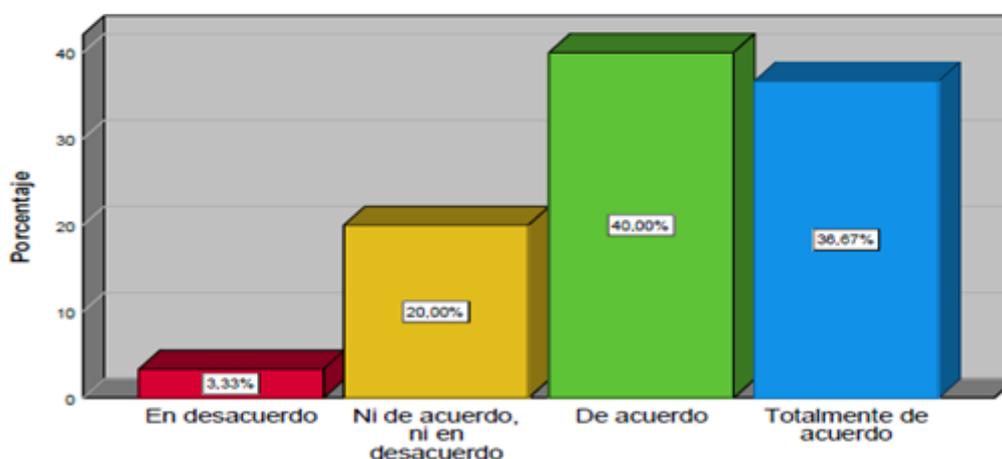


Figura 10. Porcentajes de frecuencias de ¿Se cumple el programa de actividades establecido por la empresa?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 15 y la Figura 10 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si se cumple el programa de actividades establecido por la empresa, señalando en desacuerdo un 3.3%, ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 20.0%, de acuerdo en 40.0% y totalmente de acuerdo en 36.7%.

Tabla 16

Frecuencias de ¿El programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las certificaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	14	46,7	46,7	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

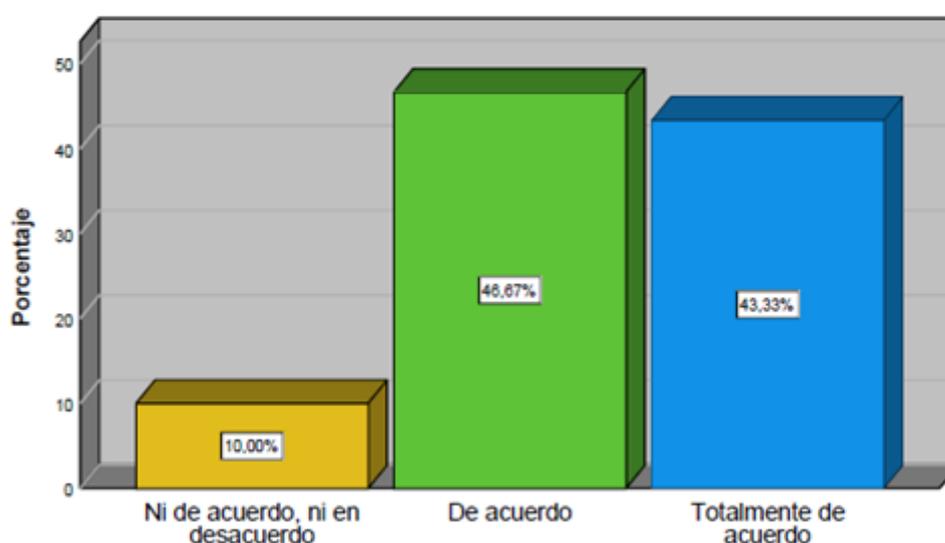


Figura 11. Porcentajes de frecuencias de ¿El programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las certificaciones?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 16 y la Figura 11 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si el programa de actividades de la organización incluye políticas, procedimientos y/o reglas para las certificaciones, señalando ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 10.0%, de acuerdo en 46.7% y totalmente de acuerdo en 43.3%.

Tabla 17

Frecuencias de ¿La División del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoria administrativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	60,0
	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

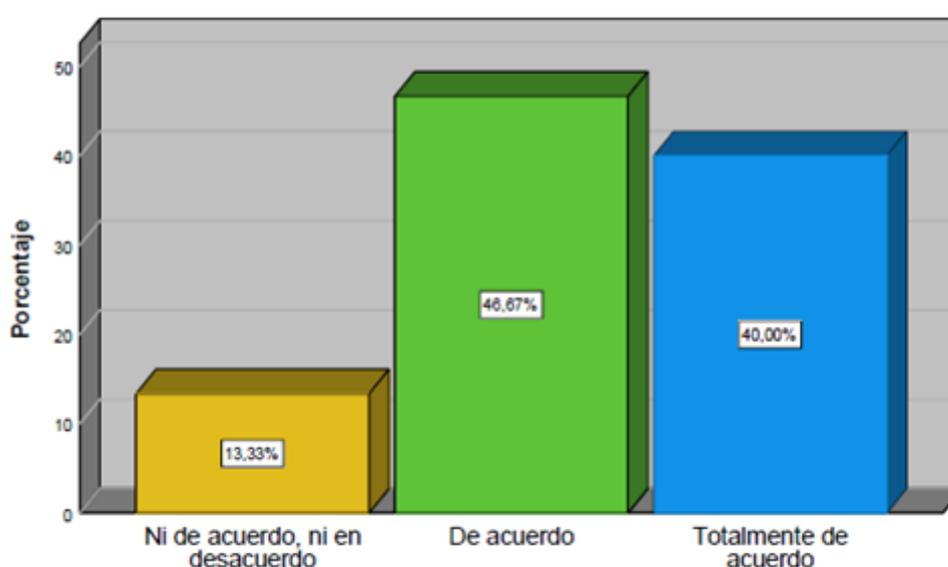


Figura 12. Porcentajes de frecuencias de ¿La División del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoria administrativa?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 17 y la Figura 12 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si la división del trabajo establecido por la empresa optimiza el trabajo de auditoria administrativa, señalando ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 13.3%, de acuerdo en 46.7% y totalmente de acuerdo en 40.0%.

Tabla 18

Frecuencias de ¿Dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

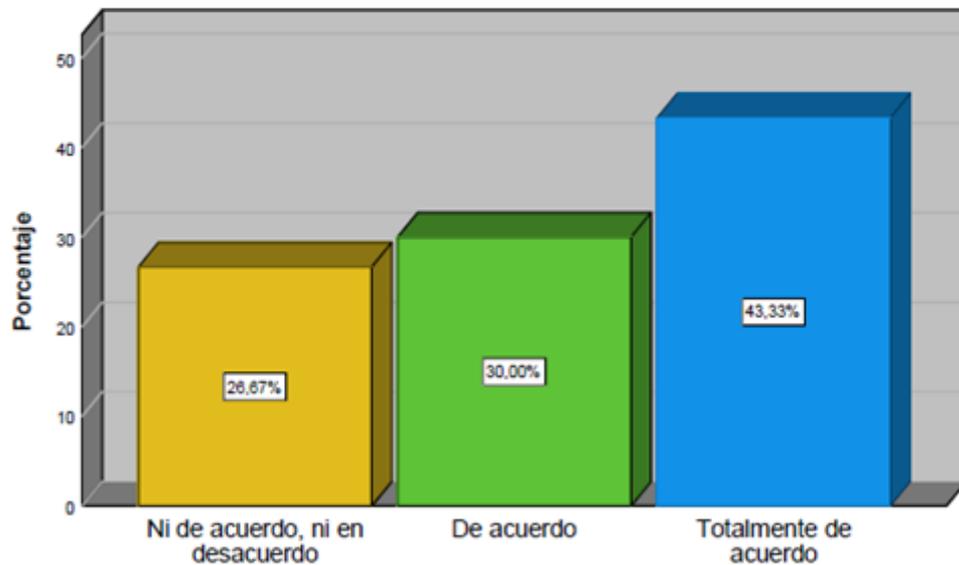


Figura 13. Porcentajes de frecuencias de ¿Dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 18 y la Figura 13 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si dentro de la organización, existe un manual de organizaciones y funciones, señalando con un ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 26.7%, de acuerdo en 30.0% y totalmente de acuerdo en 43.3%.

Tabla 19

Frecuencias de ¿Dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

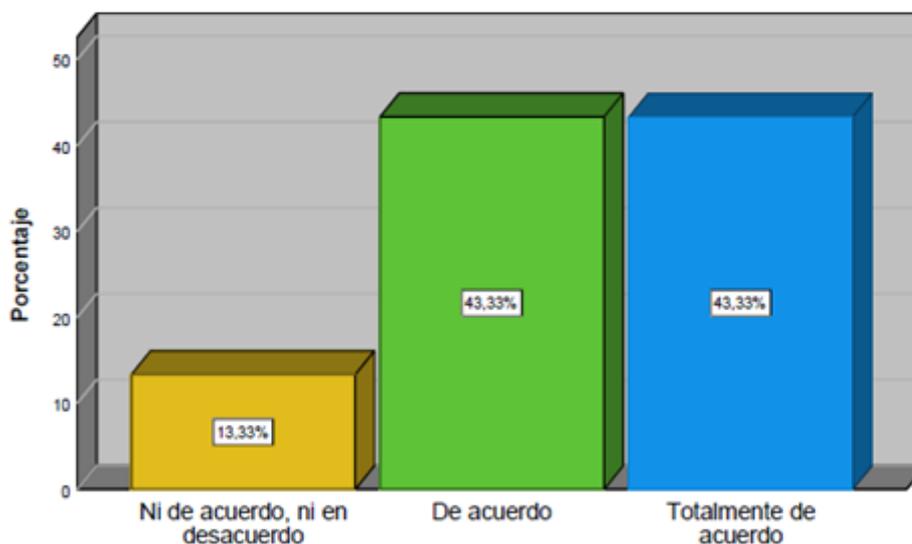


Figura 14. Porcentajes de frecuencias de ¿Dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 19 y la Figura 14 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si dentro del organigrama se identifica correctamente cada una de las áreas de la organización, señalando con ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 13.3%, de acuerdo en 43.3% y totalmente de acuerdo en 43.4%.

Tabla 20

Frecuencias de ¿Los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	De acuerdo	14	46,7	46,7	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

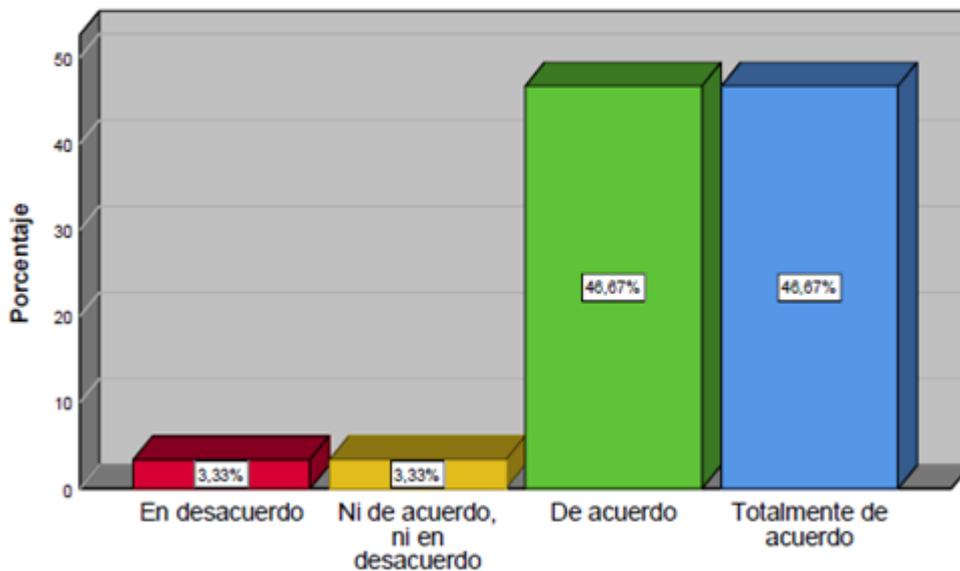


Figura 15. Porcentajes de frecuencias de ¿Los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 20 y la Figura 15 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si los trabajadores del área de certificación establecen una comunicación fluida y directa en el proceso administrativo, señalando en desacuerdo en un 3.3%, ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 3.3%, de acuerdo en 46.7% y totalmente de acuerdo en 46.7%.

Tabla 21

Frecuencias de ¿Los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	60,0
	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

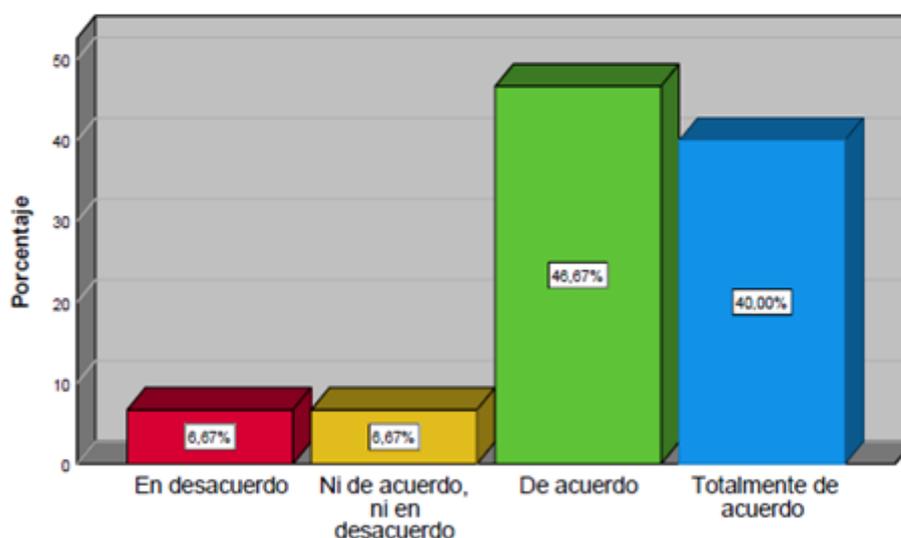


Figura 16 Porcentajes de frecuencias de ¿Los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 21 y la Figura 16 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si los auditores del área de certificación tienen autonomía absoluta en la toma de decisiones en base a los informes de auditorías, señalando en desacuerdo en un 6.7%, ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 6.7%, de acuerdo en 46.7% y totalmente de acuerdo en 40.0%.

Tabla 22

Frecuencias de ¿Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	13,3
	De acuerdo	11	36,7	36,7	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

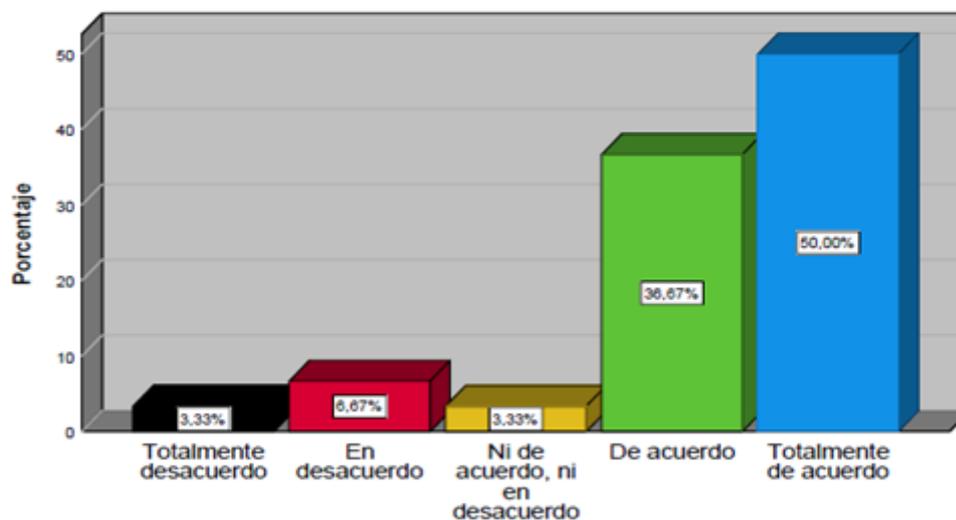


Figura 17. Porcentajes de frecuencias de ¿Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 22 y la Figura 17 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si Influye en la elaboración de los informes de auditoría la comunicación entre los auditores, señalando en totalmente en desacuerdo en un 3.3% desacuerdo en un 6.7%, ni en de acuerdo, ni en desacuerdo en un 3.3%, de acuerdo en 36.7% y totalmente de acuerdo en 50.0%.

Variable 2: Auditoría Administrativa

Tabla 23

Frecuencias ¿Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

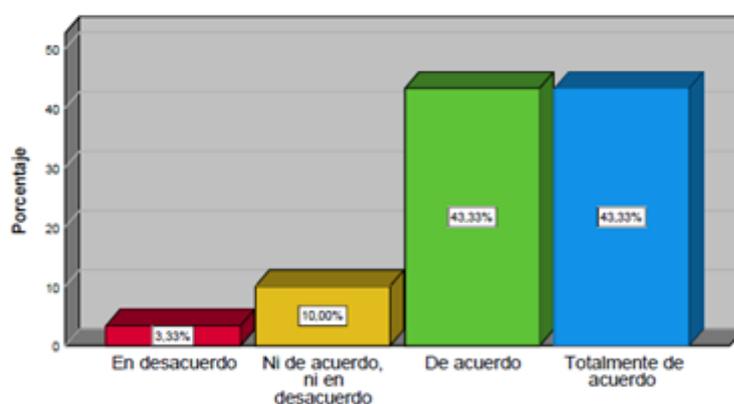


Figura 18. Porcentajes de frecuencias de ¿Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 23 y la Figura 18 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron tener una percepción acerca de si Para iniciar la auditoría administrativa, usted utiliza las herramientas que le proporciona el área de certificación, es decir, recursos físicos, humanos, financieros elabora una lista de los recursos físicos, financieros en el proceso, señalando en desacuerdo en un 3.3%, ni en acuerdo, ni en desacuerdo en un 10.0%, en de acuerdo en un 43.3%, en totalmente de acuerdo en un 43.3%.

Tabla 24

Frecuencias de ¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	16	53,3	53,3	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

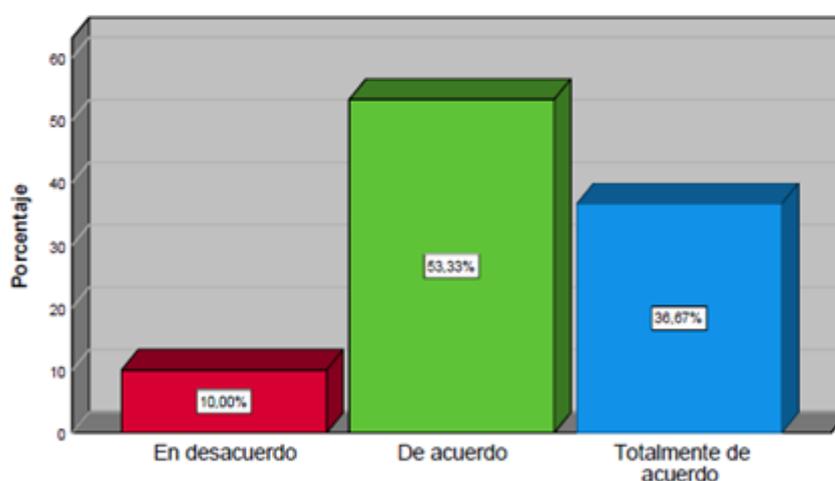


Figura 19 Porcentajes de frecuencias de ¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 24 y la Figura 19 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si las herramientas tecnológicas utilizadas en las auditorías cumplen con su función para desarrollar el proceso administrativo, señalando en desacuerdo en un 10.0%, de acuerdo en 53.3% y totalmente de acuerdo en 36.7%.

Tabla 25

Frecuencias de ¿Cuenta con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	30,0
	De acuerdo	13	43,3	43,3	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

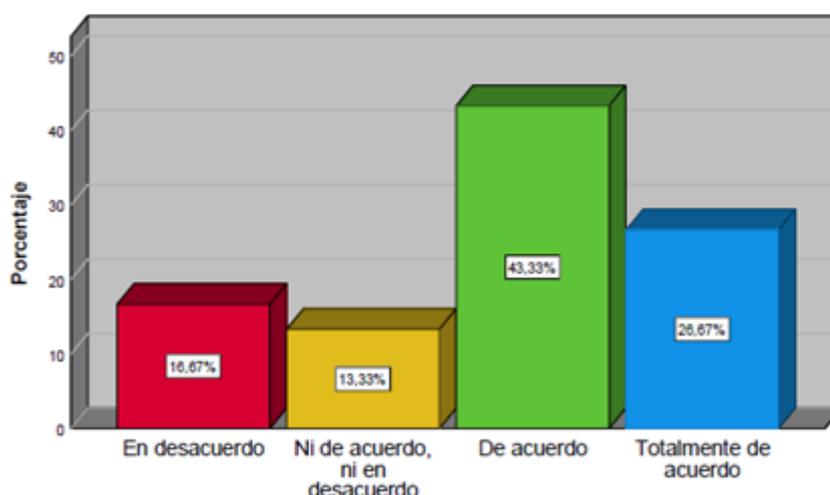


Figura 20. Porcentajes de frecuencias de ¿Cuenta con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 25 y la Figura 20 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si cuentan con un soporte externo en caso de que la herramienta proporcionada por el área de certificación no funcione correctamente, señalando en desacuerdo en un 16.7%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo 13.3%, de acuerdo en 43.3% y totalmente de acuerdo en 26.7%.

Tabla 26

Frecuencias de ¿La auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

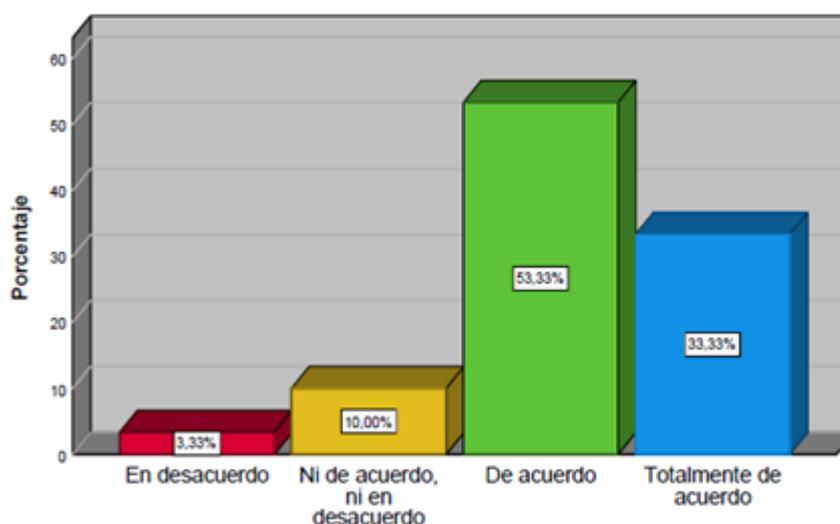


Figura 21. Porcentajes de frecuencias de ¿La auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 26 y la Figura 21 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si la auditoría administrativa está relacionada con las metas establecidas por el área de certificación, señalando en desacuerdo en un 3.3%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo 10.0%, de acuerdo en 53.3% y totalmente de acuerdo en 33.3%.

Tabla 27

Frecuencias de ¿Los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas establecidas en base a las funciones de cada auditor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	26,7
	De acuerdo	14	46,7	46,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

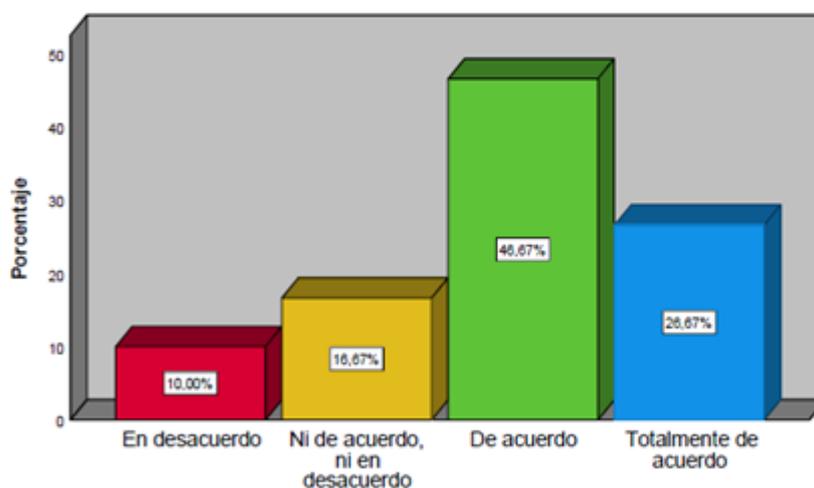


Figura 22. Porcentajes de frecuencias de ¿Los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas establecidas en base a las funciones de cada auditor?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 27 y la Figura 22 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si los indicadores establecidos por la organización están alineados con las metas establecidas en base a las funciones de cada auditor, señalando en desacuerdo en un 10.0%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo 16.7%, de acuerdo en 46.7% y totalmente de acuerdo en 26.7%.

Tabla 28

Frecuencias de ¿Se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

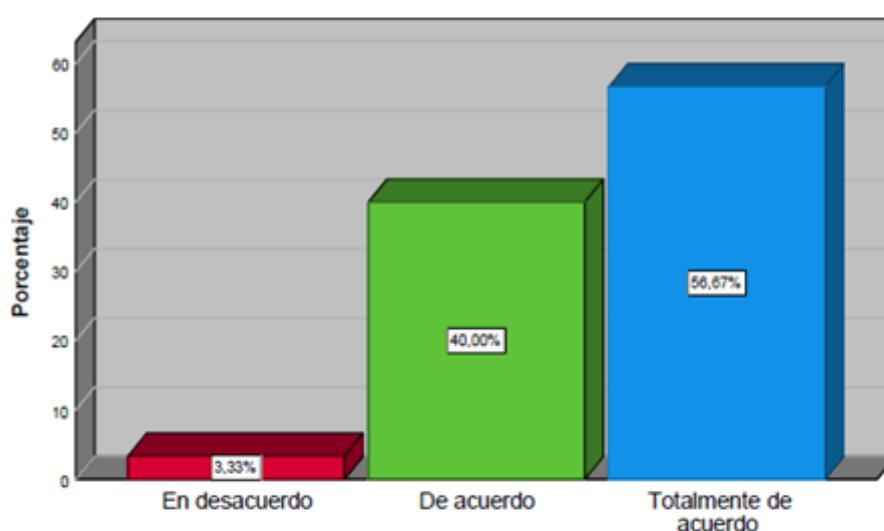


Figura 23. Porcentajes de frecuencias de ¿Se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 28 y la Figura 23 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si se evalúan los tiempos de entrega de los informes de auditoría administrativa, señalando en desacuerdo en un 3.3%, de acuerdo en 40.0% y totalmente de acuerdo en 56.7%.

Tabla 29

Frecuencias de ¿Para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	33,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

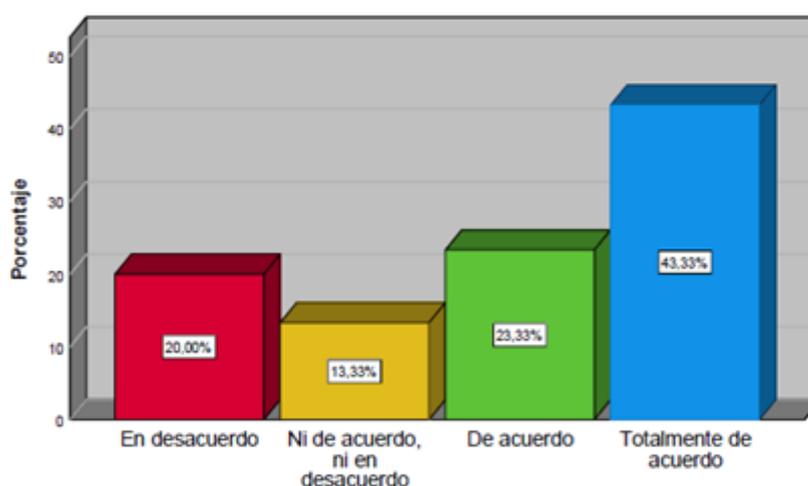


Figura 24. Porcentajes de frecuencias de ¿Para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 29 y la Figura 24 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si para una mejor evaluación de desempeño, es necesario ampliar el tiempo de entrega de los informes de auditoría, señalando en desacuerdo en un 20.0%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo 13.3%, de acuerdo en 23.3% y totalmente de acuerdo en 43.3%.

Tabla 30

Frecuencias de ¿Dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	23,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

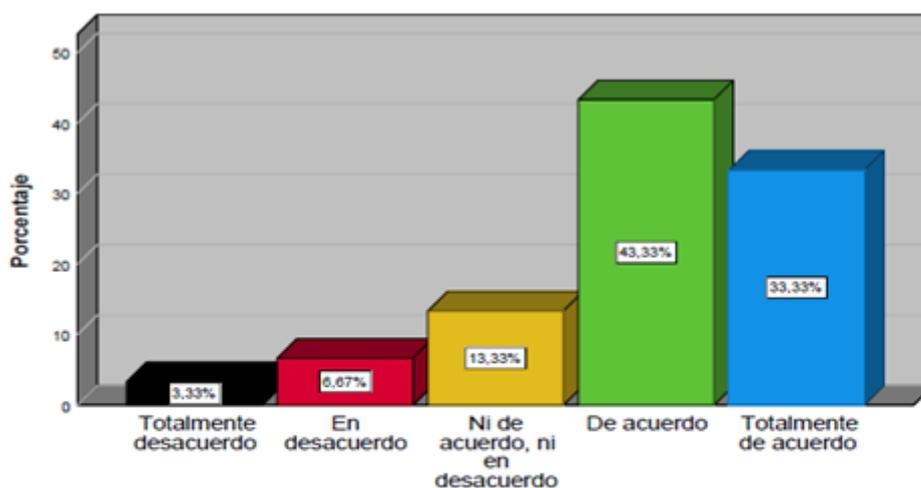


Figura 25. Porcentajes de frecuencias de ¿Dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 30 y la Figura 25 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si dentro del área de certificación hay un proceso de autoevaluación de desempeño, señalando en totalmente desacuerdo en 3.3%, desacuerdo en un 6.7%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo 13.3%, de acuerdo en 43.3% y totalmente de acuerdo en 33.3%.

Tabla 31

Frecuencias de ¿Se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	26,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

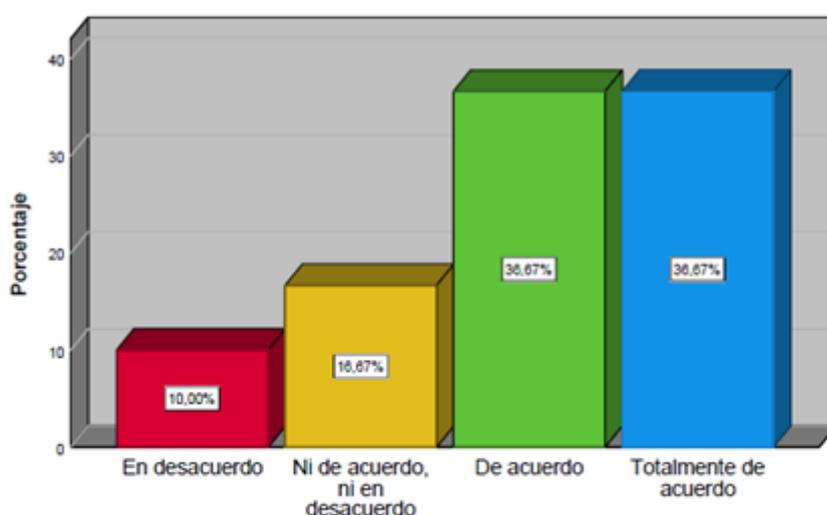


Figura 26. Porcentajes de frecuencias de ¿Se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 31 y la Figura 26 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si se realiza una medición del grado de confiabilidad, calidad de los informes de auditoría administrativa, señalando en desacuerdo en un 10.0%, ni de acuerdo, ni en desacuerdo 16.7%, de acuerdo en 36.7% y totalmente de acuerdo en 36.7%.

Tabla 32

Frecuencias de ¿Dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	30,0
	Totalmente de acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

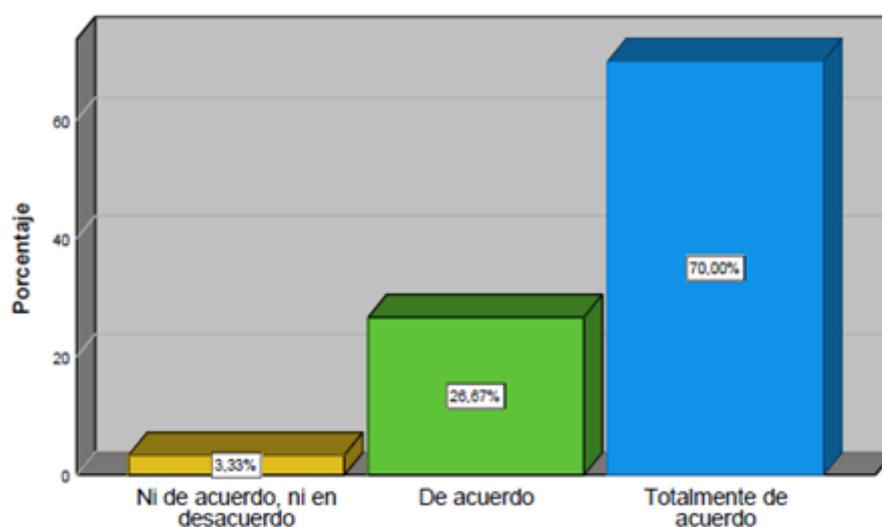


Figura 27. Porcentajes de frecuencias de ¿Dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión?

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta procesados con el SPSS 28.

Interpretación:

Según la Tabla 32 y la Figura 27 se aprecia que de los 30 encuestados manifestaron acerca de si dentro de los informes de auditoría se mide el cumplimiento de las normas de sistema de gestión, señalando ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3.3%, de acuerdo en 26.7% y totalmente de acuerdo en 70.0%.

ANEXO 07

Turnitin

Proceso administrativo en informe de auditoria administrativa

por KATHERINE SALOME BULNES VELASQUEZ

Fecha de entrega: 03-dic-2021 09:00a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1719409330

Nombre del archivo:

44220_KATHERINE_SALOME_BULNES_VELASQUEZ_Proceso_administrativo_en_informe_de_auditoria_administrativa__1142220620.docx
(689.61K)

Total de palabras: 11355

Total de caracteres: 61669

ANEXO 08 Declaración Jurada.



CER-BVC-0239-2021

San Isidro, 17 de noviembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA

La empresa Bureau Veritas del Peru S.A. con RUC N° 20101087566, con domicilio fiscal en Av. Camino Real 390, oficina 1402, Torre Central de Centro Comercial Camino Real, San Isidro, Lima, dejamos constancia que:

El área de certificación de la división CEC, cuenta con un staff de 30 auditores responsables de las auditorías externas de sistema de gestión. Por otro lado, se considera dentro de los 30 auditores en mención 7 auditores de planilla y 23 auditores subcontratados que brindan el servicio en mención.

Cabe mencionar que los auditores están sujetos a la firma de acta de confidencialidad y declaraciones juradas establecidas por la compañía.

Adicionalmente se proporcionará la documentación requerida para la presente investigación a los auditores en base a los lineamientos y códigos de éticas establecidos, sin ocasionar una falta a la cláusula de confidencialidad.

Sin otro particular, y agradeciendo su amable atención, les reiteramos nuestros sentimientos de especial consideración.

Atentamente,


Jocelyne Arzich
Delegada Técnica Perú
BV Certification

