



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

LA AUDITORÍA INTERNA Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E.P MERCEDARIO “SAN PEDRO PASCUAL”, AREQUIPA – PERÚ, 2021

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Amelia Chávez Bardales

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y permitir llegar hasta este momento importante de mi formación académica.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Madre Zoila Bardales que supo formarme con buenos hábitos, sentimientos y valores; los cuales me sirvieron para poder afrontar muchas dificultades. También hago extensivo el agradecimiento a mis hermanos y a Carlos Portal por brindarme su apoyo y sobre todo por demostrarme su amor y confianza.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ECUACIONES	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS	47
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	59
REFERENCIAS	64
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Términos y definiciones.	22
Tabla 2. Características de la auditoría interna.	23
Tabla 3. Principios de la auditoría interna.	24
Tabla 4. Principios de la gestión de la calidad.	28
Tabla 5: Operacionalización de las variables	36
Tabla 6. Datos para el cálculo del tamaño de muestra.	39
Tabla 7: Nivel de validez de los cuestionarios, según el juicio de expertos	41
Tabla 8. Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach	42
Tabla 9. Interpretación del coeficiente r de Pearson.	44
Tabla 10. Resultados de la variable Auditoría Interna.	47
Tabla 11. Resultados de la variable Gestión de la Calidad.	48
Tabla 12. Resultados de la dimensión Planificación de la auditoría.	49
Tabla 13. Resultados de la dimensión Ejecución de la Auditoría.	50
Tabla 14. Resultados de la dimensión verificación de la Auditoría.	51
Tabla 15. Resultados de la dimensión Procesos Estratégicos.	52
Tabla 16. Resultados de la dimensión Procesos Operativos.	53
Tabla 17. Resultados de la dimensión Procesos de Soporte	54
Tabla 18. Correlación entre la Auditoría Interna y la Gestión de la calidad.	55
Tabla 19. Correlación entre la Planificación de la Auditoría y los procesos estratégicos.	56
Tabla 20. Correlación entre la Verificación de la Auditoría y los Procesos de Soporte.	57
Tabla 21. Correlación entre la Verificación de la Auditoría y los procesos de soporte.	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de procesos de una Institución Educativa	33
Figura 2. Resultados de la variable Auditoría Curricular	47
Figura 3. Resultados de la variable Gestión de la Calidad	48
Figura 4. Resultados de la dimensión Planificación de la Auditoría	49
Figura 5. Resultados de la dimensión Ejecución de la Auditoría	50
Figura 6. Resultados de la dimensión verificación de la auditoría	51
Figura 7. Resultados de la dimensión Procesos estratégicos	52
Figura 8. Resultados de la dimensión Procesos Operativos	53
Figura 9. Resultados de la dimensión Procesos de Soporte	54

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1: Formula para determinar el tamaño de muestra probabilística	39
Ecuación 2: Alfa de Cronbach.....	42
Ecuación 3. Fórmula de Coeficiente r de Pearson	43

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en una empresa educativa, cuyo objetivo es determinar la relación de la auditoría interna y la gestión de la calidad de servicio en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", Arequipa. El tipo de estudio es no experimental con un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y corte transversal dado que se recoge la información en un momento y tiempo específico. La población está conformada por el personal docente y administrativo, la muestra estuvo constituida por 56 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario tipo escala Likert. Según los resultados se concluye que: Existe relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", así lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson $r= 0.622$ positiva media. El estudio es de vital importancia porque en base a las conclusiones obtenidas la institución diseñará propuestas de auditorías y pondrá énfasis en el desarrollo de gestión de la calidad para alcanzar sus objetivos y metas institucionales; superando puntos críticos y tener logros de un mayor beneficio económico o un eficaz cumplimiento de la misión, es decir obtendrá los resultados esperados.

Palabras clave: Auditoría interna, Gestión de la calidad, Planificación de la auditoría, Ejecución de la auditoría, Verificación de la auditoría, Procesos estratégicos, Procesos operativos, Procesos de soporte.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Al igual que otros tipos de organizaciones, las instituciones educativas en el mundo, por los cambios globales, han evolucionado y adecuado a una nueva realidad, incorporando mejoras para el cumplimiento de los estándares de calidad en organizaciones del sector, aportando información valiosa que es utilizada para la toma acertada de decisiones y así contribuyen a la mejora continua del sistema. Las instituciones utilizan la auditoría para recolectar información acerca del cumplimiento sobre los objetivos propuestos, y sobre las dificultades que se hayan presentado para el logro de ellos. Estos cambios se han visto acelerados por la competencia que tienen que enfrentar por la creación de nuevas instituciones, guiados por nuevos modelos administrativos, orientados a la mejora de la calidad y excelencia educativa, por eso es necesario que los colaboradores refuercen esfuerzos con actitud y aptitud en la gestión de la calidad, uno de los componentes que inciden en la eficacia del sistema educativo.

El primer origen de la auditoría está en la civilización Sumeria, pueblo muy antiguo de Babilonia, que vivió 2600 años antes de Cristo. Los escribas preparaban listas sintéticas de las transacciones, que posteriormente eran controladas con las listas originales. Dichas evidencias fueron descubiertas por los arqueólogos reflejándose en puntos, tildes, círculos.

A los griegos y romanos les preocupaba la auditoría de finanzas públicas o de los fondos del erario. Los griegos preferían que los auditores fueran personas esclavas, ya que las conclusiones de estos, bajo pena de tortura, eran más fidedignas que las que expresaban los hombres bajo juramento.

A comienzo del siglo XIII, en la ciudad de Pisa (Italia) se contaba con un revisor oficial. En Gran Bretaña, el Tesorero (que llevaba su propio libro) era controlado por el Secretario de la Cancillería y un representante del Rey. (Chafloque Bendezú, 2017, pág. 9)

A principios del siglo XV, los parlamentos de algunos países europeos comenzaron a crear el denominado Tribunal Mayor de Cuentas, cuya función específica era la de revisar

las cuentas que presentaban los reyes o monarquías gobernantes. Con el paso del tiempo se extendió esta revisión a aspectos tales como: revisión de la eficiencia de los empleados, procedimientos administrativos, actualización de políticas, este es el origen de la auditoría interna. (Sandoval Morales, 2015, pág. 10)

Por lo anteriormente mencionado se deduce que la auditoría se originó en la práctica de la contabilidad; desde los inicios de la sociedad, encargándose de desarrollar un sistema de información en el que se realiza una acumulación y registro ordenado de datos acerca de factores productivos en los que existía interés, con la intención de clasificarlos en cuentas que los representen así: derechos, obligaciones, entradas y salidas, para tener conocimiento acerca del valor de éstos y con base en dicho conocimiento poder tomar decisiones.

En la segunda mitad del siglo XVIII se produce la Revolución Industrial y se inicia un proceso de cambio en el funcionamiento interno de las empresas, las organizaciones, la información contable y el control de gestión. La auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 y el reconocimiento general tuvo lugar durante el período de mandato de la Ley “Un sistema metódico y normalizado de contabilidad era deseable para una adecuada información y para la prevención del fraude”. También reconocía “Una aceptación general de la necesidad de efectuar una versión independiente de las cuentas de las pequeñas y grandes empresas”. Desde 1862 hasta 1905, la profesión de la auditoría creció y floreció en Inglaterra, y se introdujo en los Estados Unidos hacia 1900. En Inglaterra se siguió haciendo hincapié en cuanto a la detección del fraude como objetivo primordial de la auditoría.

Paralelamente al crecimiento de la auditoría independiente en los Estados Unidos, se desarrollaba la auditoría interna y del Gobierno, lo que entró a formar parte del campo de la auditoría. A medida que los auditores independientes se apercebieron de la importancia de un buen sistema de control interno y su relación con el alcance de las pruebas a efectuar en una auditoría independiente, se mostraron partidarios del crecimiento de los departamentos de auditoría dentro de las organizaciones de los clientes, que se encargaría del desarrollo y mantenimiento de unos buenos procedimientos del control interno, independientemente del departamento de contabilidad general. La auditoría gubernamental fue oficialmente reconocida en 1921 cuando el Congreso de los Estados Unidos estableció la Oficina General de contabilidad.

En este periodo se inicia un proceso de cambio en el funcionamiento interno de las empresas, las organizaciones, la información contable y el control de gestión.

Recién en el siglo XX la función de auditoría interna comenzó a ser visualizada por las organizaciones como una actividad profesional de aseguramiento y respaldo a la dirección. Pero sus tareas no son nuevas y han sido desarrolladas durante siglos para los comerciantes, corporaciones y gobiernos. Así progresivamente, las compañías adoptaron la expansión de las actividades del departamento de auditoría interna hacia áreas que están más allá del alcance de los sistemas contables.

La aparición de la Auditoría como sistema de control en Colombia se remonta a La Ley 43 de 1990 reglamentaria de la profesión del contador Público, esta norma tiene especial importancia ya que introduce las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, normas que constituyen en la actualidad la base para la realización de esta función de dirección en las organizaciones, pues se relacionan con las cualidades profesionales del Contador Público, con el empleo de su buen juicio en la ejecución de su examen y en lo referente a la forma en que deberá elaborar su informe. (Carbajal, P. & Ramírez, M., 2010)

Se puede decir, que como sistema de control lleva a cabo actividades independientes y objetivas para salvaguardar recursos, dar cumplimiento a l disposiciones legales y velar la realidad económica financiera de una organización.

En el Perú la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), ente supervisor del Sistema Financiero y por ende del Banco de la Nación, en el 2008 mediante Resolución N° 11699 – 2008 expresa en su artículo 4°: “La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de las empresas, al ayudarlas a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejora de la eficacia de la gestión de riesgos y del gobierno corporativo”. (Chafloque Bendezú, 2017, págs. 10-11)

La auditoría interna es una modalidad de auditoría basada en el control y la vigilancia interna de una institución. Su realización busca la identificación de puntos de mejora y el correcto funcionamiento dentro de un marco normativo determinado. Por medio de la auditoría interna las instituciones tienen la capacidad de auto examinarse y tomar decisiones apropiadas de cara a la reducción de riesgos y la búsqueda de puntos óptimos. Las sociedades mercantiles y todo tipo de organismos practican de manera continuada

actividades de control interno con el objetivo de autoevaluarse y detectar procesos o mecanismo de mejora potencial.

Mediante Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-SINEACE, norma los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, según el artículo 27° establece como función del IPEBA: Determinar los estándares que deben cumplir las Instituciones de Educación Básica y Técnico productiva, en la “Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de Instituciones de Educación Básica Regular”, establece la concepción de la calidad que se requiere lograr, así como los propósitos y evaluación de la gestión educativa, la metodología y los Factores, Estándares e Indicadores. (2011)

El SINEACE tiene la función de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, a través de la recomendación de acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externa.

En consecuencia, se evalúa la gestión educativa para comprender qué procesos y estrategias internas ponen en práctica, cuando se enfrentan a la tarea de mejorar los resultados educativos progresivamente, con el fin de comprender la relación entre las acciones que realizan las organizaciones educativas y los resultados que van obteniendo. Buscando entender el proceso de mejora de manera dinámica, en lugar de tener una mirada estática que coteje el cumplimiento de requisitos, pues ello no permite generar información para tomar mejores decisiones de mejora.

La finalidad de la auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

Las organizaciones educativas están asumiendo retos y desafíos cada vez más exigentes con la finalidad de mejorar la calidad de su servicio que brindan a sus estudiantes. Así mismo las organizaciones se encuentran en procesos de cambios, guiados por nuevos modelos administrativos, orientados a buscar la calidad y excelencia educativa, por esto se necesita reforzar el compromiso de los involucrados en la gestión administrativa del sistema educativo, uno de los componentes que inciden en la eficacia de este sistema lo constituye

la buena o mala gestión. En este escenario, la I.E.P “Mercedario San Pedro Pascual”, continuamente evalúa sus lineamientos de política educativa adecuándolos a las nuevas exigencias, favoreciendo a sus estudiantes, dicha institución necesita mejorar constantemente sus procesos para lo cual se necesita realizar auditorías internas que permitan la verificación del cumplimiento de sus planes institucionales, y que estas auditorías influyan en la buena administración escolar y la gestión de calidad del mismo.

1.1.1. Antecedentes de la investigación

Molina (2019), El presente trabajo de titulación “Implementación de la unidad de auditoría interna para el mejoramiento de la gestión integral de la Universidad Técnica de Babahoyo”, cuyo objetivo fue: Proponer un diseño de creación de una unidad de auditoría interna que contribuya al mejoramiento de la gestión integral de la Universidad. El diseño de la investigación fue no experimental, con un enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo descriptivo. Se determinó las bases teóricas necesarias para las principales funciones que debe tener un departamento de auditoría y las responsabilidades y funciones que deben tener los miembros de dicho departamento. El investigador realizó levantamiento de la información entrevistando a los directivos implicados en la administración de los recursos y la toma de decisiones, esto con el fin de tener una visión clara de la problemática que enfrenta la entidad que permita una construcción de la propuesta a desarrollar. Concluye que la unidad de auditoría interna será la responsable de brindar asesoría y un adecuado reporte de control a la administración de la Universidad, adicionalmente, el departamento será una fuente de apoyo y sugerencias a la toma de decisiones que la administración desea tomar, puesto que esta unidad se facultará a través de un programa de auditoría que permita la comprobación de los procesos de control interno, dando oportunos consejos que se consideren necesarios en el momento adecuado.

El aporte de esta investigación pone en evidencia la importancia de la auditoría interna, cuya finalidad es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio o un cumplimiento más eficaz de objetivos institucionales en una organización.

Pérez (2017), en su tesis: “Propuesta de mejora en el proceso de auditoría interna como base de un fortalecimiento continuo en los estándares de calidad en entidades públicas en Colombia; el objetivo general fue: Proponer una mejora en el proceso de auditoría interna como base de un fortalecimiento continuo en los estándares de calidad en entidades públicas en Colombia. El tipo de investigación es cualitativo. De acuerdo a los resultados concluye que se debe tener el propósito de orientar a la auditoría, a través de unos estándares legales en los procedimientos establecidos, que permitan contar con la suficiente evidencia, con el fin de cumplir a cabalidad con el objetivo de la auditoría; para ello es necesario, realizar la respectiva planificación del ente a estudiar, así como, la evaluación del cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias, obtención de evidencia comprobatoria, corroboración de posibles. La alta gerencia debe conocer la importancia del control interno, como ente regulador en pro de un bien común, así como la obtención e identificación de cualquier riesgo e incumplimiento de los objetivos. Cabe resaltar que, se debe definir el plan de mejoramiento, donde se pueda definir acciones de mejoramiento, que debe quedar registrado en el informe de actas. Adicional, es necesario analizar el informe de auditoría, para los cuales se establecen los hallazgos, observaciones y recomendaciones.

Esta investigación evidencia que una propuesta de mejora en el proceso de auditoría interna como base de un fortalecimiento continuo en los estándares de calidad en instituciones, se demuestra que a través de la auditoría interna como una actividad da aseguramiento y beneficios para un mejor desarrollo de operaciones y cumplimiento de objetivos institucionales.

Vilca (2020), en su tesis: Implementación del programa de auditoría interna para la mejora de la calidad educativa en el IESTPE-ETE SGTO2 Fernando Lores Tenazoa, tiene como objetivo documentar la implementación de la gestión de auditorías internas en los procesos educativos, para mejorar la calidad educativa y brindar recomendaciones aplicables a las escuelas de formación y perfeccionamiento del Comando de Educación y Doctrina del Ejército. Concluye que la auditoría interna es una herramienta que debe estar instituida en las instituciones educativas para que, a partir de un diagnóstico, identificar los aspectos positivos y las oportunidades de

mejora para alcanzar el propósito de brindar una educación de calidad, que tendrá como beneficiarios directos a los alumnos. De este modo la cultura de la calidad forma parte de la Institución y por ende practicar la mejora continua en todos los procesos.

Esta investigación evidencia la importancia de la auditoría interna la cual se ha convertido en una de las técnicas utilizadas dentro de las organizaciones, gracias a su implementación y desarrollo, la alta dirección encuentra un mecanismo de control que permite conocer el estado actual de sus procesos y la veracidad de la información, para determinar la eficacia y eficiencia con la cual se están ejecutando y así, poder tomar a tiempo las acciones necesarias para su correcto cumplimiento de objetivos y metas.

Guerra (2018), en su tesis: Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha, cuyo objetivo era: determinar la relación existente entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís”, Chíncha. La investigación es de tipo correlacional explicativo, con una población de 70 trabajadores entre docentes y administrativos. Los resultados obtenidos reflejan que la auditoría interna incide significativamente en la calidad; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0.769$, el cual determina que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad.

Este estudio es importante ya que es aplicado a una organización educativa y estudia la relación entre las variables auditoría interna y gestión, mediante los resultados inferenciales obtenidos demuestran que la auditoría interna incide significativamente en la calidad; ya que toda institución debe tener en cuenta que la auditoría interna es un proceso sistemático, independiente que permite documentar evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar si se cumplen los criterios de calidad.

Sánchez (2019), en su tesis: Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017, el objetivo principal es: Determinar el grado de relación entre la gestión de la

calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”. La población objeto de estudio es de 52 funcionarios (docentes y administrativos), la muestra está conformada por la totalidad de los elementos de la población. El tipo de investigación es descriptivo, explicativo y correlacional. De acuerdo a los resultados obtenidos demuestran que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la Norma ISO 9001, y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, validada por el resultado de la correlación de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de Valor $p = 0.001 < 0.05$ y un Rho de Spearman de 0.473, que indica correlación positiva moderada.

Este estudio es importante ya que es aplicada en una organización educativa y mediante los resultados obtenidos demuestran que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la Norma ISO 9001, lo cual permite una alineación de políticas y principios para fomentar una cultura educativa y, así, apostar por el crecimiento y desarrollo del país.

Contreras, Y. & Idme, W. (2021), en su tesis: La auditoría interna en el proceso de gastos de mantenimiento de las instituciones educativas públicas de la UGEL Cusco – 2020. Cuyo objetivo fue: determinar la relación que tiene la auditoría interna en el proceso de gastos de mantenimiento en instituciones educativas públicas de la UGEL Cusco. La investigación es de un nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada. Aplicó un cuestionario de 20 preguntas a una muestra de 80 profesionales, entre directivos, administradores y docentes que son beneficiarios de un presupuesto del estado denominado gastos de mantenimiento para locales de instituciones educativas públicas. Los resultados resultado son: en relación a auditoría interna que un 49% sabe poco sobre en que radica este aspecto, y un 46% manifiestan que conocen poco sobre la normativa y tipos de auditoría interna, otros 51% no conocen nada sobre el proceso de auditoría y sus características, del mismo modo otros 53% desconocen sobre la importancia de la auditoría interna en el proceso de desarrollo de los gastos de mantenimiento, tampoco saben sobre que busca la auditoría interna en la gestión de una Institución Educativa ello en un 45%. Por lo tanto; concluye que, existe una relación entre la auditoría

interna en el proceso de gastos de mantenimiento lo que afectan en la gestión de las instituciones educativas públicas, y hacer observadas por la UGEL continuamente.

Esta investigación es muy importante, ya que los resultados demuestran que la auditoría interna ayuda al proceso de gastos de mantenimiento, concluyendo que existe una relación entre la auditoría interna y el proceso de gastos de mantenimiento en instituciones públicas del Cusco.

Valdivia (2019), en su tesis: La auditoría interna y su incidencia en la optimización de la gestión de seguridad de la información de los usuarios del Sistema SAP de las empresas de servicios logísticos en la provincia constitucional del Callao, el objetivo fue determinar si la Auditoría Interna incide en la optimización de la Gestión de Seguridad de la Información de los Usuarios del sistema SAP en Empresas de Servicios Logísticos. Concluyó que la Auditoría Interna incide favorablemente en la optimización de la Gestión de Seguridad de la Información de los usuarios del sistema SAP en Empresas de Servicios Logísticos en la provincia constitucional del Callao a través de sus técnicas y procedimientos de auditoría, a fin de detectar conflictos de segregación de funciones, prevenir errores o fraudes en la asignación de los usuarios e identificando riesgos a los que se encuentra expuesta la información sensible y estas sean asumidas, gestionadas y minimizadas por las organizaciones.

Este trabajo de investigación tiene como finalidad implementar la auditoría interna para optimizar o mejorar la Gestión de Seguridad de la Información de los usuarios, la investigación concluye que la auditoría Interna incide favorablemente en la optimización de la Gestión de Seguridad de la Información. Está investigación servirá de referencia para aquellas personas que se van a enfrentar a una auditoría, también será útil para los profesionales que tengan que realizar una implantación SAP en instituciones educativas.

Del Águila (2019), en su tesis: “Auditoría interna y su relación con la ejecución presupuestal del hospital Santa Gema de Yurimaguas – 2017”, el objetivo fue: Determinar la relación entre el nivel de auditoría interna y el nivel de ejecución presupuestal del hospital Santa Gema Yurimaguas, su investigación es no experimental, descriptivo, correlacional, que estuvo conformado por una muestra de

28 trabajadores que laboran en las áreas de ejecución presupuestal del Hospital Santa Gema – Yurimaguas. Los resultados obtenidos determinan que no existe relación significativa entre la auditoría interna y la ejecución presupuestal del Hospital Santa Gema Yurimaguas.

El trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la auditoría interna y la ejecución presupuestal del hospital Santa Gema Yurimaguas, el cual radica en aplicar las técnicas y costumbres sugeridas por la Ley de Presupuestos del Estado en la etapa de ejecución del gasto, considerando que el hospital necesita ajustarse a las convenciones abiertas burocráticas; ya que en muchas oportunidades no cumple adecuadamente con las diferentes variables, tanto internas como externas; concluye que no existe una relación significativa entre la auditoría interna y la ejecución presupuestaria en dicho hospital.

Aroca (2016), en su tesis: “La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo”, el objetivo fue determinar de qué manera la Auditoría Interna incide en la Gestión de la Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2015, en la investigación se ha utilizado los métodos deductivo, inductivo, analítico y sintético, y las técnicas como la observación directa, análisis documental, encuesta y la entrevista, con una muestra de 10 colaboradores, conformados por los gerentes, jefes y auditor interno de Empresa de Transportes Guzmán S.A. de Trujillo: De los resultados obtenidos evidencian que la Auditoría Interna incide de manera favorable en la Gestión de Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo.

El trabajo de investigación se desarrolló en una empresa la cual cuenta con un departamento de Auditoría Interna, donde se lleva a cabo actividades de control para el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales, el investigador concluye que existe una deficiencia en el Sistema de Control Interno de la empresa; es decir no existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente incorrecciones.

1.1.2. Bases teóricas

A. Auditoría Interna

Es la auditoría realizada a los propios sistemas o procedimientos de gestión, cuyo fin es asegurar el mantenimiento y desarrollo del sistema de gestión de la organización, es realizada por el personal de la propia organización.

Según ISO 19011 (2018) “las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realiza por, o en nombre de, la propia organización (pág. 1).

De allí que, las auditorías internas brindan a la administración las herramientas necesarias para lograr la eficiencia operativa, identificando problemas y corrigiendo fallas. Cuya finalidad es garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Para Santillana (2013):

La auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.

La auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización (pág. 11).

Se puede decir que, la auditoría interna es un examen objetivo, sistemático, profesional y posterior de las operaciones financieras, administrativas y de gestión, practicado con la finalidad de verificarlas y evaluarlas, para así poder efectuar las

observaciones y recomendaciones pertinentes y así lograr que estas se cumplan de manera efectiva y eficiente.

Tapia, K., Rueda, R., & Silva, R. (2017) consideran que:

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno (pág. 10).

Se puede decir que, la independencia y la objetividad son componentes importantes en una actividad de auditoría interna, en este sentido, la actividad de auditoría debe de ser de verificación y consulta, diseñada para que una gestión tenga resultados positivos.

Según ISO 9000 (2015) la auditoría interna se define: “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría” (pág. 32)

Se puede decir que, existen auditorías internas, las que una organización hace a su propio sistema de gestión y es un proceso sistemático ya que pueden hacer auditorías a cualquier tipo de sistema, independiente ya que se refiere a la inexistencia de intereses personales del auditor y, documentada ya que sirven como soportes y evidencias para contribuir a su desarrollo correcto.

Para Estupiñán (2015):

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno (pág. 28).

Una actividad eficaz de auditoría interna es un valioso recurso para las organizaciones, estas actividades de auditoría son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas dentro y fuera de la organización.

Para Oviedo (2021):

Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditoría de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos (ej. Para confirmar la efectividad del sistema de gestión o para obtener información para la mejora del sistema de gestión) (pág. 5).

Por lo anteriormente mencionado se evidencia que la auditoría interna es una evaluación o un examen que realizan las organizaciones para verificar si el funcionamiento de las diferentes áreas es el correcto, esto permitirá garantizar el buen funcionamiento de los controles establecidos.

El Instituto de Auditores Internos del Perú ([IAI], 2017), define que:

La Auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

De manera general uno de los principales beneficios de la realización de auditorías internas es permitir que los responsables de la organización puedan tomar decisiones en base a la situación de la gestión de la calidad, a fin de realizar ciertas mejoras, hacia el logro de sus objetivos previstos y así brindar servicio educativo de calidad. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, cuya finalidad es aumentar el valor y mejorar las operaciones y procesos de la organización. Ayuda a que la organización cumpla con sus objetivos mediante la aplicación de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de manejo de riesgos, control y dirección.

Tabla 1. Términos y definiciones.

Términos y definiciones

- Programa de auditoría: acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específica
- Plan de auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría
- criterios de auditoría: conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo
- Evidencia de la auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable
- hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (3.9) recopilada frente a los criterios de auditoría.
- conclusiones de la auditoría: resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Fuente: Tomado de la ISO (2018) (págs. 2, 3)
Elaboración propia.

Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar organizar y llevar a cabo las auditorías.

El plan, es el documento que es diseñado y distribuido por el líder del equipo auditor, días previos a realizarse la auditoría.

Los criterios, son los requisitos que pueden ser legales, se puede incluir políticas, procedimientos, instrucciones, obligaciones contractuales, etc.

Las evidencias objetivas, puede ser cualitativa o cuantitativa y se obtienen por medio de la observación, medición, ensayo u otros.

Los hallazgos pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoría como oportunidades de mejora.

Las conclusiones, son los resultados considerando los objetivos de los hallazgos y auditoría.

Características de la auditoría interna

La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistémica y con sentido crítico, no puede estar sometida a conflictos de intereses del auditor, quien debe actuar con independencia para que su opinión tenga validez.

Tabla 2. Características de la auditoría interna.

Características
- Debe servir para localizar el punto de eficiencia a conseguir en el corto y medio plazo. Es decir, es un elemento de optimización de recursos.
- Se centra en cada una de las fases de la cadena de producción, analizando y evaluando cada departamento o tarea emprendida.
- Compara las características propias de la compañía con los estándares de su sector. Al tiempo mide su naturaleza legal respecto al ajuste normativo en que deba situarse, de modo que pueda disminuir posibles riesgos.
- Una auditoría interna se ha convertido en herramienta ineludible para las sociedades a la hora de detectar anomalías legales, fraudes o asignación ineficiente de fondos y recursos.
- Los resultados obtenidos tras auditoría no tienen por qué tener validez legal frente a terceros, como son las organizaciones públicas y gobiernos. Simplemente estos informes de auditoría resultantes son útiles para la propia compañía.

*Fuente: Tomado de Economipedia.com (2020) traducción libre.
Elaboración propia.*

Principios de la auditoría interna

La auditoría interna surge de la necesidad de reforzar las áreas de control interno dentro de las organizaciones para disminuir y evitar riesgos; por lo tanto, la planeación de una auditoría interna tiene que ser basada en los riesgos de la organización.

Según, ISO (2018):

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Estos deberían hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y gestiones de control, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares (pág. 5).

Tabla 3. Principios de la auditoría interna.

Principios

- a) Integridad: el fundamento del profesionalismo.
- b) Presentación ecuánime: obligación de reportar con veracidad y exactitud.
- c) Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar.
- d) Confidencialidad: seguridad de la información.
- e) Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.
- f) Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiable y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.
- g) Enfoque basado en el riesgo: un enfoque de auditoría que considera riesgos y oportunidades.

*Fuente: Tomado de la ISO (2018) (págs. 5, 6) traducción libre.
Elaboración propia.*

Se puede decir que, estos principios ayudan a hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño y así para proporcionar conclusiones que sean pertinentes y suficientes, y permiten a los auditores a trabajar de forma independiente, alcanzando conclusiones similares en circunstancias similares.

Dimensiones

Planificación de la auditoría

La Norma Internacional ISO 9000 (2015), define a la: “Planificación como parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad” (pág. 19).

Podemos decir que, la planificación comprende el desarrollo de una estrategia global en la administración y el alcance de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse, dónde el equipo de auditoría puede hacer uso apropiado del potencial humano disponible.

El Manual de auditoría financiera gubernamental de la Contraloría General de la República del Perú ([CGRP], (2020) que:

La planificación implica el establecimiento de una estrategia general de auditoría con relación al encargo y el desarrollo de un plan de auditoría; lo cual ayuda al auditor a identificar las áreas de riesgo, resolver problemas potenciales, administrar adecuadamente el proceso de auditoría, efectuar la selección del equipo y supervisar el trabajo. (pág. 45).

La planificación es la primera fase del proceso de la auditoría interna y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de las metas y objetivos institucionales, utilizando los recursos necesarios.

Ejecución de la auditoría

El Manual de auditoría financiera gubernamental de la Contraloría General de la República del Perú ([CGRP], (2020), define:

A la Ejecución de la auditoría como la etapa de la auditoría en la cual el auditor debe aplicar los procedimientos de auditoría para reunir la evidencia suficiente y apropiada que le permita opinar sobre los estados presupuestarios

y financieros de la entidad, basada en la validación de sus aseveraciones, la evaluación de la efectividad de los controles internos, y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que tienen incidencia en la presentación de dicha información. Por el tipo de evidencia obtenida, las técnicas de auditoría se clasifican en: técnicas de obtención de evidencia física, documental, testimonial o analítica. (pág. 186).

La ejecución es la fase de poner en práctica la planificación, es decir es donde se aplica el programa y plan; también es donde se identifican los hallazgos y los resúmenes por elementos relevantes, así como informar a la gerencia de la organización para dar solución a los problemas y se promueva la eficiencia en sus operaciones. La meta de esta fase consiste en obtener y documentar evidencias suficientes, confiables, relevantes y útiles; y así se respalden los resultados y opiniones.

Verificación de la auditoría

La Norma Internacional ISO 9000 (2015), define que: “La verificación de la auditoría es la confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados” (pág. 28).

Es decir, la verificación es la etapa de la auditoría donde se corrobora a través de las evidencias objetivas, esta etapa está referida a la finalización o conclusión del trabajo de auditoría, y a la evaluación de las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría obtenida para sustentar la opinión del auditor sobre los hallazgos encontrados y así emitir recomendaciones.

B. Gestión de la calidad

Las organizaciones educativas que se interesan en entender las necesidades y expectativas de sus clientes, ajustan sus procesos para satisfacer esas necesidades para ello es importante conocer los principios de gestión de la calidad en educación. La gestión de calidad educativa es un referente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización educativa de mejorar sus servicios que ofrecen. El fin de la educación es la formación del hombre tanto en lo técnico y humanístico por ende las organizaciones educativas tienen que ser eficientes en sus procesos, definiendo como

proceso, a todas las actividades que se interrelacionan entre sí; es decir los procesos son la forma en la que se hacen las cosas en la organización, ya sea en producción o servicios.

Según la Norma Internacional ISO 9000 (2015) la gestión de la calidad: “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” (págs. 18, 22).

De allí que, la gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que permiten que una organización plantee, ejecute y controle sus actividades, la cual garantizará estabilidad y consistencia en su desempeño y así cumplir con las expectativas de los clientes.

Según la Norma Internacional ISO 9000 (2015):

La gestión de la calidad, gestión con respecto a la calidad, el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad, y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad. (pág. 39).

Al hablar de gestión de la calidad nos referimos a que las empresas buscan a través del mejoramiento continuo la satisfacción del cliente. Teniendo en cuenta las distintas actividades coordinadas para dirigir, controlar y procesos que realiza un personal comprometido de las instituciones con el objetivo de brindar un servicio de calidad al cliente.

Principios de gestión de la calidad

La calidad aparece como principios de una organización que busca crecer, consolidarse y desarrollarse para tener éxito; estos principios pueden ser utilizados por la dirección para mejorar continuamente su desempeño.

Tabla 4. Principios de la gestión de la calidad

Principios
a. Enfoque al cliente: El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente. (Cláusula 2.3.1)
b. Liderazgo: Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización. (Cláusula 2.3.1)
c. Compromiso de las personas: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. (Cláusula 2.3.3)
d. Enfoque a procesos: Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. (Cláusula 2.3.4)
e. Mejora: Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. (Cláusula 2.3.5)
f. Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados. (Cláusula 2.3.6)
g. Gestión de las relaciones: Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores. (Cláusula 2.3.7)

Fuente: Tomado de la ISO 9000 (2015) (págs. 9-14) traducción libre.

Elaboración propia.

En enfoque de cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades de sus clientes, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo: Los líderes deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Compromiso de las personas: Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.

Enfoque a procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso

Mejora: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Gestión de las relaciones: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Dimensiones de la variable gestión de calidad

Procesos estratégicos

Según Bravo, J. (2016), los procesos estratégicos son aquellos relacionados con la estrategia de la organización, considera:

La forma como se establece la visión, misión, valores, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales y personales y el programa de acción entre otros componentes. La forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, la definición de indicadores y como se mantienen actualizados. La forma de mantener actualizadas las definiciones estratégicas. La forma como se comunica la estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones, entre otros temas relacionados (pág. 30).

Estos procesos determinan y desarrollan las estrategias y objetivos de una organización con metas cuantitativas y descriptivas, basados en políticas y

estrategias; llevando adelante a la organización. Están unidos directamente con la misión y visión y son los que comprometen a los directivos a tomar decisiones en la organización.

Las instituciones educativas en su sistema de gestión de la calidad por lo menos deben contar con los siguientes procesos: Desarrollar planeamiento institucional; Gestionar relaciones interinstitucionales y comunitarias; Evaluar la gestión escolar.

Según MINEDU (2016) los procesos estratégicos están constituido por aquellos procesos que definen y despliegan estrategias y objetivos de la IE, Dan direccionalidad a la IE, mediante el ordenamiento de las actividades y la generación de los insumos determinantes para la entrega adecuada del servicio educativo garantizando su calidad y son insumos críticos para la gestión de los procesos de Desarrollo pedagógico y convivencia escolar, y Soporte al funcionamiento de la IE. (pág. 14)

Procesos Operativos

Según Bravo, J. (2016) sostiene: los procesos del negocio atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes. En empresas pequeñas se estima razonable identificar entre 1 y 3 de estos macroprocesos; en empresas grandes este número puede llegar a 8. Estas cantidades también tienen relación con el grado de focalización de la organización, mientras más focalizada se encuentre, menor es el número de procesos del negocio (pág. 31)

Son los procesos que se ponen en práctica, catalogado como efectivos para el cumplimiento de los objetivos y son los que tienen contacto directo con el cliente ya que es el proceso dónde se realiza el servicio, a partir de del cual el cliente percibirá y valorará la calidad de la prestación del servicio. Estos procesos guardan relación directa con los clientes y tienen impacto sobre su satisfacción.

Las instituciones educativas en su sistema de gestión de la calidad por lo menos deben contar con 5 procesos: Gestionar la matrícula, preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes, fortalecer el desempeño docente, gestionar los aprendizajes y gestionar la convivencia escolar y la participación.

Según MINEDU (2016), los procesos operativos: Están constituido por aquellos procesos que generan un impacto sobre la satisfacción de los estudiantes, las familias y la comunidad, facilitan la operatividad a la organización de la IE, evidenciando las condiciones y secuencia de actividades pedagógicas y de aprendizaje; y genera las condiciones para la construcción de un entorno escolar seguro, acogedor y colaborativo que promueve la participación democrática de los actores educativos (pág. 14)

De acuerdo a lo mencionado, los procesos operativos permiten generar el servicio que se da a los usuarios de la organización: lo que se hace en las aulas en las diferentes materias y tienen impacto en los usuarios creando valor añadido para éstos. Son las actividades esenciales de la organización.

Procesos de soporte

Según Bravo, J. (2016), “Los procesos de soporte son servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio. También se les llama procesos de apoyo”. (pág. 32)

Los procesos de soporte son responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para poder generar el valor añadido deseado por los clientes. Son los procesos indispensables para que el sistema sea controlado

Según MINEDU (2016), los procesos de soporte: Están constituido por aquellos procesos que incluyen el desarrollo de actividades necesarias para el correcto funcionamiento de la IE. Son necesarios para los procesos de Dirección y liderazgo, y de Desarrollo pedagógico y convivencia escolar. MINEDU (pág. 13)

Son procesos que dan apoyo a los procesos fundamentales y suelen estar dentro de una función y se dirigen a los usuarios internos. Las instituciones educativas en su sistema de gestión de la calidad por lo menos deben contar con los siguientes procesos: Administrar recursos humanos; Administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios; Administrar los bienes, recursos y materiales educativos; y Administrar recursos económicos.

Gestión por procesos en una Institución Educativa

La gestión por procesos en una institución educativa, publicado por ([*MINEDU*], (2016):

Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros). La IE desarrolla una gestión por procesos cuando identifica y organiza sus actividades y prácticas para alcanzar sus objetivos y lograr los aprendizajes de los estudiantes. La gestión por procesos en la IE se relaciona directamente con la mejora de su funcionamiento, como parte de la “cadena de valor” del sistema educativo. De igual manera, asegura la prestación del servicio educativo de manera eficiente y eficaz para lograr resultados que beneficien a la comunidad educativa. (pág. 13).

La gestión por procesos es una forma de organización, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización, el cual sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la cadena de valor, con el fin de convertir en una secuencia y asegure que el servicio brindado genere impacto positivo en el cliente, en función de los recursos disponibles.

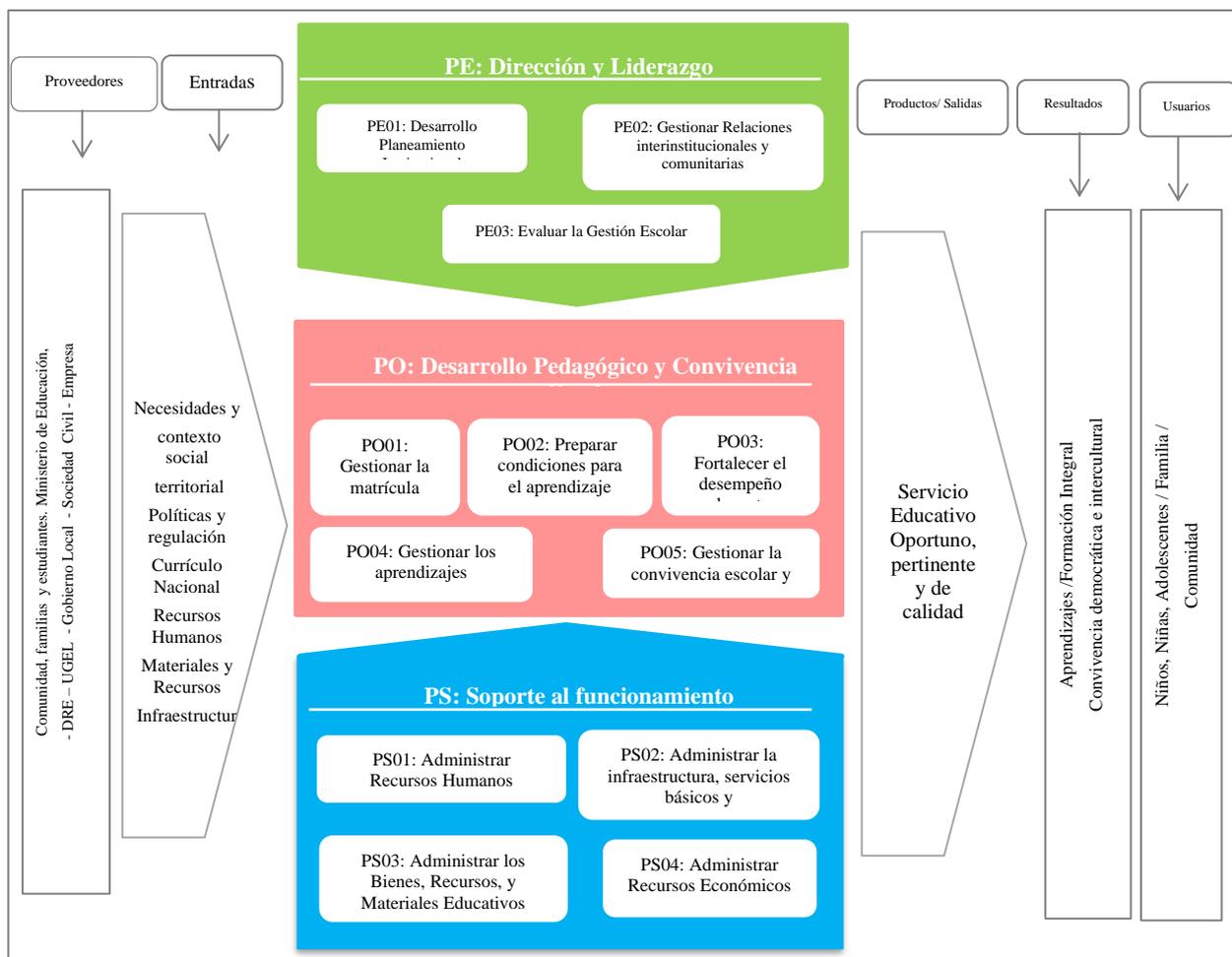
Mapa de procesos de la I.E

Según ([*MINEDU*], (2016) el mapa de procesos de una institución educativa de educación básica regular:

Es una forma gráfica de identificar y organizar las actividades que se desarrollan en la IE, lo cual permite contar con una visión general de su funcionamiento como un sistema. Contiene una representación global y comprensible de todos los procesos a

cargo de la entidad, sin mediar o condicionar por ello la estructura orgánica de la misma. (pág. 15)

Figura 1. Mapa de procesos de una Institución Educativa



Fuente: MINEDU (pág. 16)

La figura 1. Es la representación gráfica o sea el diagrama, de la interrelación existente entre todos los procesos y subprocesos de una institución educativa, el objetivo de este mapa es conocer de forma muy detallada el funcionamiento de los procesos y actividades de una institución según lo establecido por el MINEDU.

1.2. Formulación del problema

Para la investigación se formularon los siguientes problemas:

1.2.1. Problema General

PG. ¿Cuál es la relación entre la auditoría interna y la gestión de la calidad de servicio en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", Arequipa, ¿Perú -2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE₁. ¿Cuál es la relación entre la planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", Arequipa, Perú - 2021?

PE₂. ¿Cuál es la relación entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", Arequipa, Perú -2021?

PE₃. ¿Cuál es la relación entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", Arequipa, ¿Perú -2021?

1.3. Justificación

La siguiente investigación busca hacer una reflexión sobre cómo se lleva la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario San Pedro Pascual. La auditoría interna y la gestión de la calidad no sólo debe ser considerada como una práctica de la institución, sino a través de una estrategia adecuada debe ser inspirada en sus acciones educativas y normas de convivencia a fin de consolidar la gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto enmarcado en una gestión por procesos, orientada a la mejora continua y la satisfacción de los clientes y grupos de interés, el cual deber ser el anhelo de toda institución educativa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre la auditoría interna y la gestión de la calidad de servicio en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", Arequipa, Perú -2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- OE₁. Determinar la relación entre la planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú - 2021
- OE₂. Determinar la relación entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021
- OE₃. Determinar la relación entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

- H_G: Existe una relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad de servicio en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú - 2021.
- H₀: No existe una relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú - 2021.

1.5.2. Hipótesis específica

- H₁: Existe una relación directa entre la planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú - 2021
- H₀: No existe una relación directa entre La planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021
- H₂: Existe una relación directa entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021
- H₀: No existe una relación directa entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021
- H₃. Existe una relación directa entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021
- H₀. No existe una relación directa entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021.

1.6. Operacionalización de las variables

Tabla 5: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
AUDITORÍA INTERNA	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO 9000:2015)	Planificación de la auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de auditoría - Programa y plan de auditoría
		Ejecución de la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecuta el plan de auditoría - Obtiene evidencias objetivas
		Verificación de la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> - Determina hallazgos - Elabora conclusiones
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO	Actividad coordinada para dirigir y controlar una organización con respecto al grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (ISO 9000:2015)	Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación oportuna - Gestión de riesgos - Gestión de oportunidades
		Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos de productos y servicios - Diseño de productos y servicios - Desarrollo de productos y servicios.
		Procesos de soporte	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de recursos - Capacidad de información y comunicación

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El diseño de la investigación es no experimental con un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y corte transversal.

Diseño no experimental

Hernández, R., & Baptista, P. (2014) afirman: “Los diseños no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (pág. 152).

En esta investigación no experimental, la información se ha obtenido sin manipular las variables, sólo se ha observado tal como ocurren en su entorno natural.

Enfoque cuantitativo

Hernández, R., & Baptista, P. (2014) sostienen que: “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

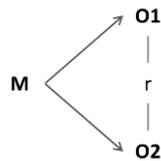
Es cuantitativo porque, se centra en una medición objetiva con análisis estadístico, matemático de los datos recopilados mediante un cuestionario al personal de la I.E.P Mercedario San Pedro Pascual de Arequipa.

Alcance descriptivo correlacional

Hernández, R., & Baptista, P. (2014) afirman: Es descriptivo porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Y es correlacional porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (págs. 03,92).

Es descriptivo correlacional, porque se describirán relaciones entre dos variables, para luego establecer las relaciones entre estas. En este estudio describirá

la relación entre la Auditoría Interna y la Gestión de la Calidad en la I.E.P. Mercedario “San Pedro Pascual”.



Dónde:

M : Muestra: Colaboradores de la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”

O1 : Observación de la Variable 1: Auditoría Interna

O2 : Observación de la Variable 2: Gestión de la calidad de servicio

r : Relación entre las variables de estudio.

Corte transversal (Transaccional).

Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L. P. (2014) sostienen que:

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Esto es como tomar una fotografía de algo que sucede (pág. 154).

En este estudio se busca relacionar las variables Auditoría interna con la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” porque se ha tomado la información en un determinado momento, en setiembre del 2021.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L.P. (2014) afirma: “La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág. 174).

De acuerdo a la definición anterior, para esta investigación se considera como población de estudio a los 65 colaboradores entre docentes y administrativos que laboran en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa.

2.2.2. Muestra

Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L.P (2014) afirma: “La muestra es el subgrupo del universo población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (pág. 173).

De acuerdo a la definición anterior, para esta investigación se considerará una muestra probabilística.

Muestra Probabilística

Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L.P. (2014) afirma: “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (pág. 175).

Para determinar el tamaño óptimo de muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, cuya fórmula se describe a continuación:

Ecuación 1: Formula para determinar el tamaño de muestra probabilística

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E^2) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Tabla 6. Datos para el cálculo del tamaño de muestra

Datos	
n:	Tamaño de la muestra
N:	Población (65 colaboradores de la I.E P Mercedario “San Pedro Nolasco”)
Z:	Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza (Z=1.96). Valor de la distribución normal.
p:	Probabilidad de que ocurra el evento estudiado 50% (p=0.5)
q:	Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (q=1-p=50%=0.5)
E:	Margen de error 5% (E=0.05)

Fuente: Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L.P (2014)
Elaboración Propia

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(65)}{(65 - 1)(0.05^2) + 1.96^2(0.5) \cdot (0.5)} = 56$$

Remplazando los datos en la Figura 3, se definió la muestra de estudio.

Para nuestra investigación la muestra estará conformada por 56 colaboradores (docentes y administrativos) de la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual".

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas

Encuesta:

Para Morán & Alvarado (2010), una encuesta: "consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador" (pág. 47).

La encuesta permitió recoger información básica y de manera directa sobre las variables en estudio y en base a ello describir e interpretar detalladamente el problema, esta encuesta se aplicó a los colaboradores de la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual" de Arequipa para recoger la opinión sobre las variables: Auditoría Interna y Gestión de la calidad de servicio, para saber que es lo que piensan y que y que es lo que quisieran mejorar para brindar un servicio de calidad y lograr los objetivos de la organización.

2.3.2. Instrumentos

Cuestionario:

Según Vara (2012), "El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de la entrevista" (pág. 255).

El cuestionario es el instrumento que permitió recoger datos en el trabajo de campo. Para la presente investigación se bosquejó y validó el cuestionario de 20 preguntas cerradas con una escala de Likert (1=Nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= Siempre): Auditoría Interna y Gestión de la calidad del servicio.

Se construyó y utilizó para recoger datos referidos a las dimensiones: Planificación de la auditoría, Ejecución de la auditoría, Verificación de la auditoría, Procesos estratégicos, Procesos operativos y Procesos de soporte.

Validez:

Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L.P (2014) afirma: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable medir” (pág. 200).

El Cuestionario fue sometido a validación de contenido a través análisis de juicio de expertos investigadores con grado de Doctor y Magister en Administración de la Universidad Privada del Norte. El informe de validez del instrumento se muestra en el Anexo N°05.

Juicio de expertos:

Para Cabero, J. & Llorente, M.C. (2013) concluyeron que:

El juicio de expertos como estrategia de evaluación presenta una serie de ventajas entre las que destacan la posibilidad de obtener una amplia y pormenorizada información sobre el objeto de estudio y la calidad de las respuestas por parte de los jueces” (pág. 14).

En un trabajo de investigación es inevitable determinar la capacidad de los instrumentos para medir las cualidades para los cuales fueron construidos, es por ello necesario realizar su validación. Para el caso de juicio de expertos, recurrimos a la opinión de 3 docentes investigadores de la de la Universidad Privada del Norte quienes determinaron la validez del instrumento. A ellos se les proporcionó la matriz de consistencia, el instrumento (cuestionario) y la ficha de validación donde se determinaron los indicadores referidos. Según la manera de validación referida, los expertos creyeron la presencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio en los ítems del instrumento de colección de la información, dando conformidad a las premisas de los cuestionarios.

Tabla 7: Nivel de validez de los cuestionarios, según el juicio de expertos

Expertos	Puntuación	
Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago	48	Válido, aplicar
Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor	48	Válido, aplicar
Mg. Luis Ricardo Cárdenas Torres	44	Válido, aplicar

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad:

Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L.P. (2014) afirman: “grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (pág. 200).

Podemos decir que la confiabilidad es el grado en el cual una variable tiene el mismo valor cuando se mide varias veces.

Una vez validado el instrumento, posteriormente se procedió a verificar su nivel de confiabilidad para ello se recurrió a un estudio piloto de 15 colaboradores que trabajan en una organización educativa y a la aplicación de la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Ecuación 2: Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

S_i^2 : Varianza del ítem

S_t^2 : Varianza de los valores totales observados

k : Número total de ítem (20)

Tabla 8. Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach

Valor	Significado
r=1	Confiabilidad perfecta
$0.90 \leq r \leq 0.99$	Confiabilidad muy alta
$0.70 \leq r \leq 0.89$	Confiabilidad alta
$0.60 \leq r \leq 0.69$	Confiabilidad aceptable
$0.40 \leq r \leq 0.59$	Confiabilidad moderada
$0.30 \leq r \leq 0.39$	Confiabilidad baja
$0.10 \leq r \leq 0.29$	Confiabilidad muy baja
$0.01 \leq r \leq 0.09$	Confiabilidad despreciable
0	Confiabilidad nula

Fuente: Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L.P. (2006)

Elaboración propia

Reemplazando datos en la ecuación 2 se determinó el coeficiente alfa de Cronbach para el estudio, el cual dio como resultado $\alpha = 0.90$ (confiabilidad muy alta). Este valor se determinó empleando MS Excel lo que permitió calcular fácilmente a partir de la creación de una tabla de datos en que las columnas representan los ítems (preguntas), las filas los colaboradores encuestados, de acuerdo con la Escala de Likert empleada en el instrumento.

2.3.3. Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó como métodos los siguientes:

- Elaboración de matriz de puntuación de las variables: Auditoría interna y Gestión de la calidad del servicio.
- Construcción de tablas a través del programa Excel, para procesamiento de los datos, gráficos estadísticos para mostrar los resultados obtenidos y el programa SPSS para realizar la prueba de hipótesis (Correlación de variables estadísticas)
- Coeficiente de correlación de Pearson: Se aplicó para determinar el grado de relación entre la auditoría interna y la gestión de la calidad del servicio.
- Las hipótesis fueron procesadas a través del método estadístico: la fórmula estadística producto momento para el coeficiente de correlación r de Pearson, aplicado a los datos muestrales. Es una medida de la correlación entre dos variables. Para calcular los datos son ordenados y reemplazados, por su respectivo orden.

Ecuación 3. Fórmula de Coeficiente r de Pearson

$$r = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \sigma_y}$$

Interpretación: El coeficiente r de Pearson puede variar en el intervalo [-1: +1]

Tabla 9. Interpretación del coeficiente r de Pearson

Valor de r	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L.P. (pág. 305)

Tanto las tablas y los gráficos estadísticos son representaciones visuales que permiten una mejor comprensión de la información presentada; y el procesador de textos MS. Word: para la redacción de la presente investigación.

2.4. Procedimientos

Para esta investigación se utilizó un cuestionario relacionado a la auditoría interna y a la gestión de la calidad del servicio y estuvo dirigida a los colaboradores entre docentes y administrativos de la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”

- Revisión de la literatura: estudios de investigación que sustenten las variables de estudio.

- Se elaboró un cuestionario de 20 preguntas cerradas con escala Likert (1= nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= siempre), el cual fue validado por el juicio de expertos de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte.
- Se solicitó la base de datos de los colaboradores (administrativos y docentes) de la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", cuya población es de 65 colaboradores para la selección de la muestra, se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, determinando la muestra $n= 56$ colaboradores.
- Se solicitó permiso al director general de la organización educativa para la aplicación de la encuesta.
- Aplicación del instrumento de investigación (cuestionario) se realizó vía electrónica con un enlace que lo redireccionó a Google Forms del 15 al 17 de setiembre del 2021.
- Se aplicó la estadística descriptiva: se elaboraron tablas de niveles y figuras estadísticas a través del programa Excel.
- Aplicación de inferencia estadística: se importó la información a SPSS V26, para determinar Coeficiente Pearson para la prueba de las hipótesis.
- Procesamiento de resultados.
- Discusión y conclusiones

2.5. Aspectos éticos

Los registros de la información obtenida en esta investigación se realizaron de manera responsable, veraz y completa y con la autorización del representante legal de la institución; el presente trabajo tiene como objetivo demostrar la relación entre la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario San Pedro Pascual de Arequipa.

- La información utilizada es real y las fuentes de información tienen las referencias documentadas es decir son confiables, puesto que las fuentes son el soporte teórico de la investigación. De esta manera, se realizó con transparencia y responsabilidad el trabajo de investigación para buscar la información solicitada, teniendo en cuenta el estilo de la Norma APA 6.
- El recojo de la información fue con la autorización del director general y con consentimiento informado de los colaboradores (administrativos y docentes) de dicha institución.
- El investigador se compromete a proteger y mantener en confidencialidad los datos de los encuestados.
- La investigación se realizó con una metodología apropiada ya que los resultados responden a las preguntas que originaron el estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados

Con el propósito de determinar si existe relación entre la Auditoría Interna y la Gestión de la Calidad del servicio en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual" Arequipa, Perú-2021, se aplicó un cuestionario que recogió los datos relacionados con las variables y dimensiones. El análisis y la presentación de los resultados se muestran en las tablas y sus respectivas figuras estadísticas.

3.1.1. Análisis de los resultados de las variables

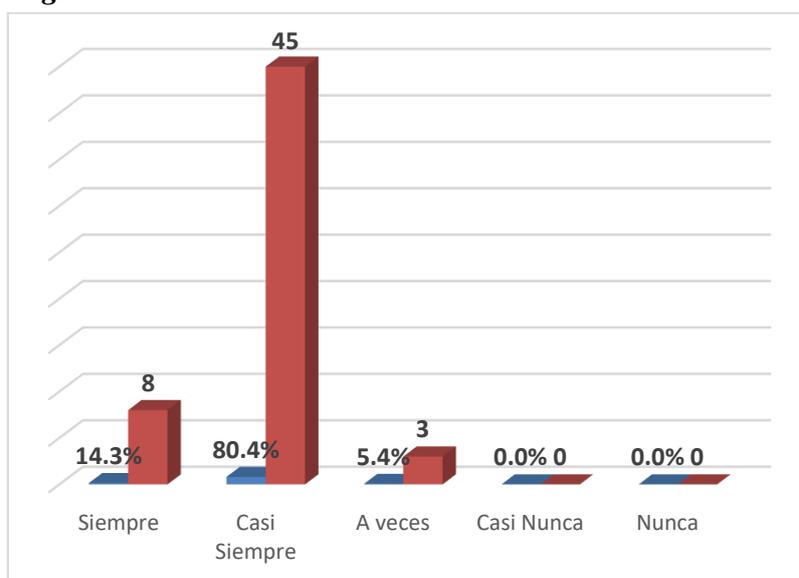
Variable Auditoría Interna

Tabla 10. Resultados de la variable Auditoría Interna

Niveles	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	14.3	8
Casi Siempre	80.4	45
A veces	5.4	3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	100	56

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Resultados de la variable Auditoría Interna



Fuente: Elaboración propia

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayuda a cumplir objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión. Sin embargo, de acuerdo a la tabla 10 y figura 2, se aprecia que 14.3% (8) de los colaboradores encuestados perciben sobre el nivel de la Auditoría interna como siempre, el 80.4% (45) como casi siempre y solo el 5.4% (3) opina que se encuentra en el nivel a veces. Por lo que se concluye que el 94.7% de los colaboradores (docentes y administrativos) encuestados tienen conocimiento del nivel de la auditoría interna implementada en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual"

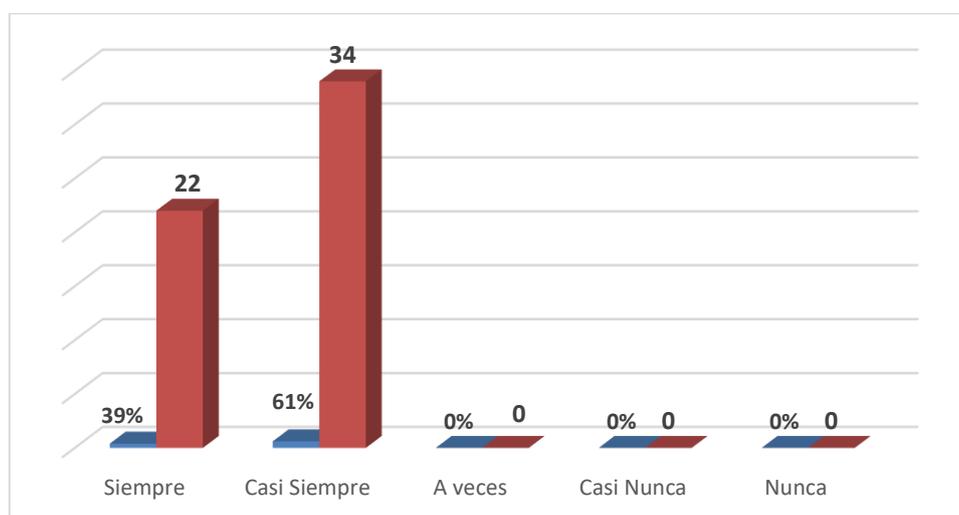
Variable Gestión de la Calidad

Tabla 11. Resultados de la variable Gestión de la Calidad

Niveles	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	39	22
Casi Siempre	61	34
A veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	100	56

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Resultados de la variable Gestión de la Calidad



Fuente: Elaboración propia

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a una organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo, para lograr los objetivos y metas de la institución educativa. Sin embargo, de acuerdo a la tabla 11 y figura 3, se aprecia que 39% (22) de los colaboradores encuestados opinan sobre el nivel de la Gestión de la Calidad como siempre y el 61% (34) como casi siempre. Por lo que se concluye que el 100% de los colaboradores (docentes y administrativos) encuestados tienen conocimiento del nivel de Gestión de la Calidad implementada en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual"

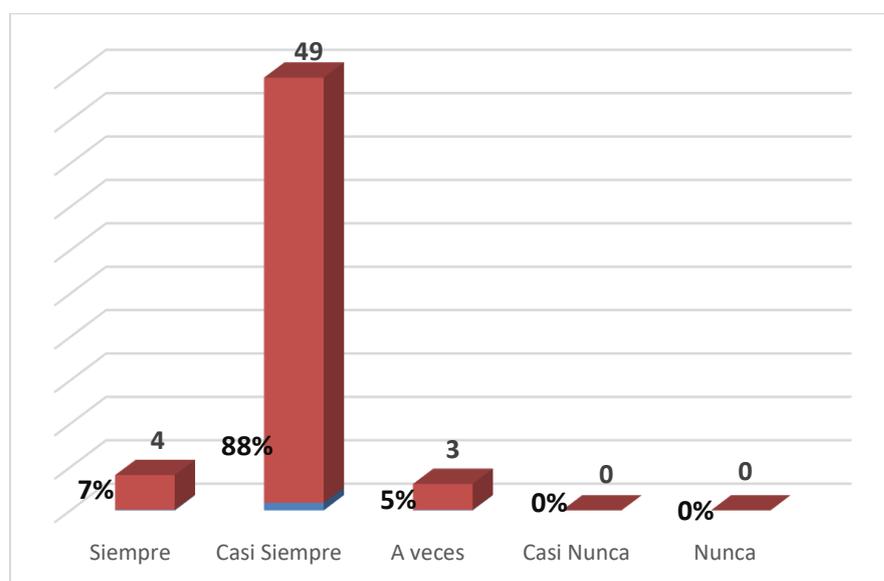
3.1.2. Análisis de resultados de las dimensiones

Tabla 12. Resultados de la dimensión Planificación de la auditoría

Niveles	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	7	4
Casi Siempre	88	49
A veces	5	3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	100	56

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Resultados de la dimensión Planificación de la Auditoría



Fuente: Elaboración propia

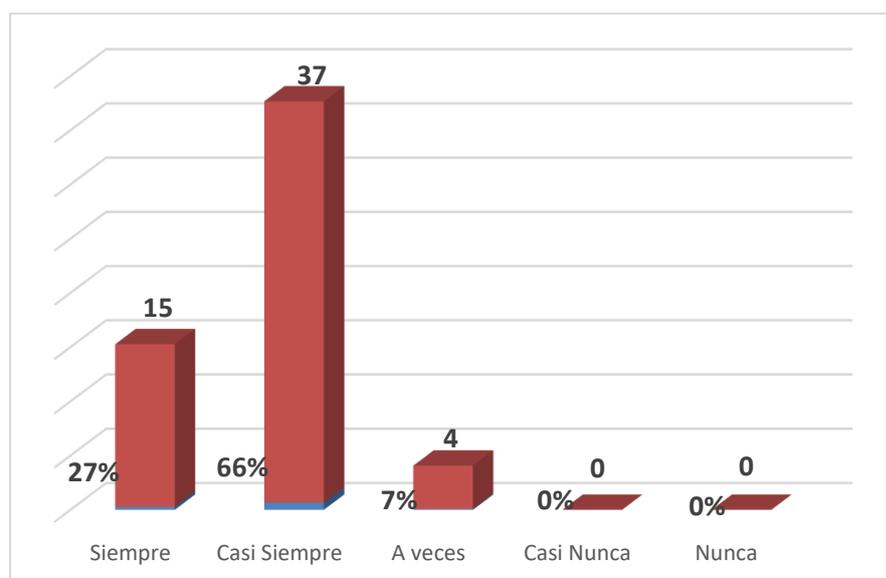
Sobre la dimensión planificación de la auditoría, de acuerdo a la tabla 12 y figura 4, se aprecia que 7% (4) de los encuestados opinan sobre el nivel de la Planificación de la auditoría como siempre, el 88% (49) como casi siempre y solo el 5 % (3) opina que se encuentra en el nivel a veces. Por lo que se concluye que el 95% de los colaboradores (docentes y administrativos) encuestados tienen conocimiento del nivel de planificación de auditoría implementada en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”

Tabla 13. Resultados de la dimensión Ejecución de la Auditoría

Niveles	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	27	15
Casi Siempre	66	37
A veces	7	4
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	100	56

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Resultados de la dimensión Ejecución de la Auditoría



Fuente: Elaboración propia

Sobre la dimensión ejecución de la auditoría, de acuerdo a la tabla 13 y figura

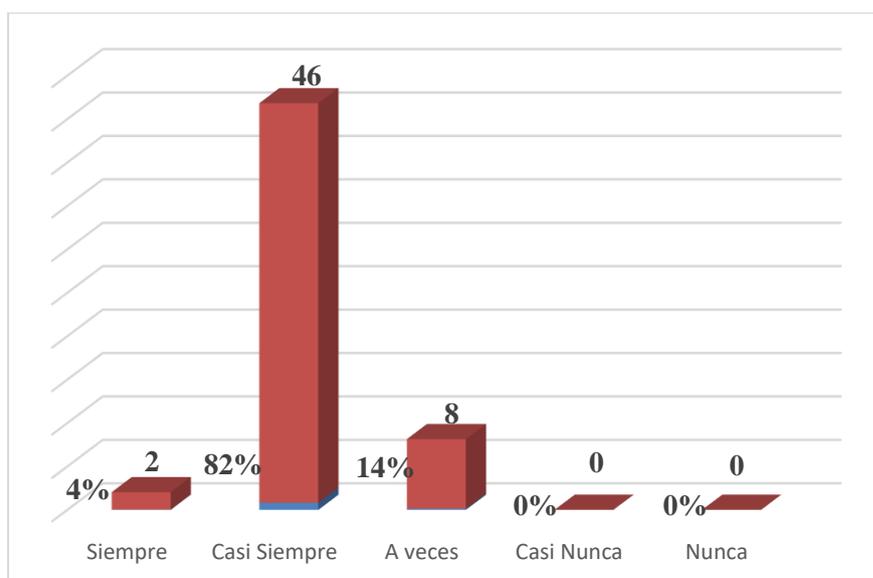
5, se aprecia que 27% (15) de los encuestados opinan sobre el nivel de Ejecución de auditoría como siempre, el 66% (37) como casi siempre y solo el 7 % (4) opina que se encuentra en el nivel a veces. Por lo que se concluye que el 93% de los colaboradores (docentes y administrativos) encuestados tienen conocimiento del nivel de ejecución de auditoría implementada en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual"

Tabla 14. Resultados de la dimensión verificación de la Auditoría

Niveles	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	4	2
Casi Siempre	82	46
A veces	14	8
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	100	56

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Resultados de la dimensión verificación de la auditoría



Fuente: Elaboración propia

Sobre la dimensión verificación, de la tabla 14 y figura 6, se aprecia que 4%

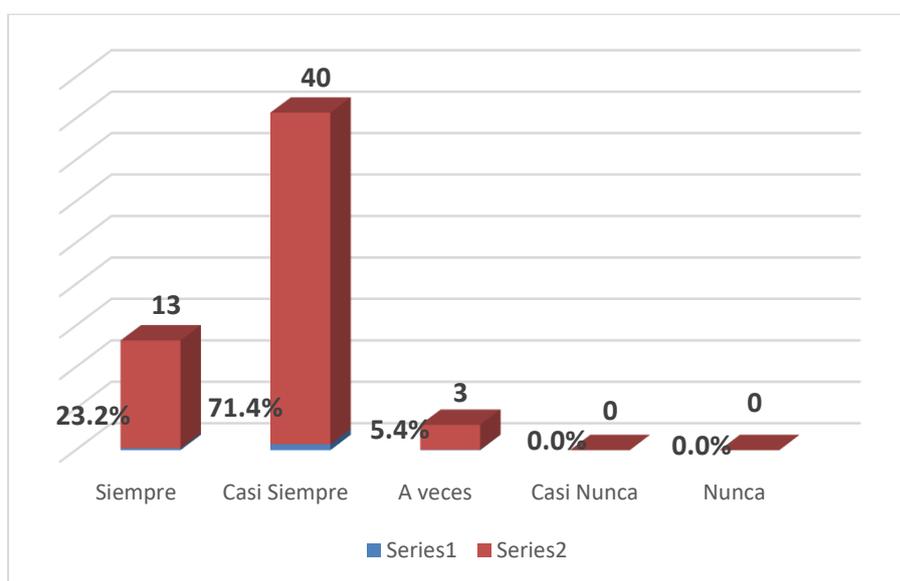
(2) de los encuestados opinan sobre el nivel de verificación de la auditoría como siempre, el 82% (46) como casi siempre y solo el 14 % (8) opina que se encuentra en el nivel a veces. Por lo que se concluye que el 86% de los colaboradores (docentes y administrativos) encuestados tienen conocimiento del nivel de verificación de auditoría implementada en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”

Tabla 15. Resultados de la dimensión Procesos Estratégicos

Niveles	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	23.2	13
Casi Siempre	71.4	40
A veces	5.4	3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	100	56

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Resultados de la dimensión Procesos estratégicos



Fuente: Elaboración propia

Sobre la dimensión procesos estratégicos, de acuerdo a la tabla 15 y figura 7, se aprecia que 23.2% (13) de los encuestados opinan sobre el nivel de

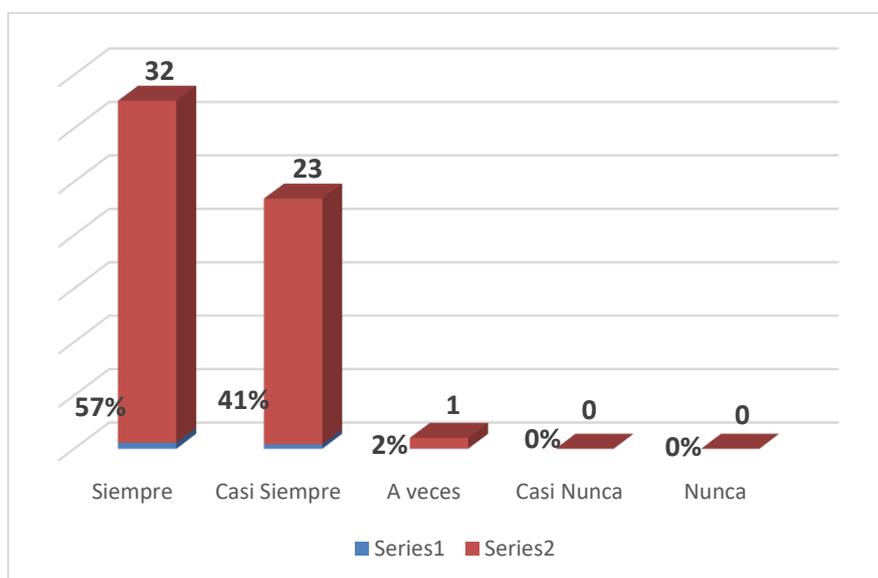
Procesos estratégicos como siempre, el 71.4% (40) como casi siempre y solo el 5.4 % (3) opina que se encuentra en el nivel a veces. Por lo que se concluye que el 94.6% de los colaboradores (docentes y administrativos) encuestados tienen conocimiento del nivel de los procesos estratégicos implementados en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”

Tabla 16. Resultados de la dimensión Procesos Operativos

Niveles	Porcentaje	Frecuencia
Niveles	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	57	32
Casi Siempre	41	23
A veces	2	1
Casi Nunca	0	0
Total	100	56

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Resultados de la dimensión Procesos Operativos



Fuente: Elaboración propia

Sobre la dimensión procesos operativos, de la tabla 16 y figura 8, se aprecia que 57% (32) de los encuestados opinan sobre el nivel de Procesos operativos como siempre, el 41% (23) como casi siempre y solo el 2 % (1) opina que se

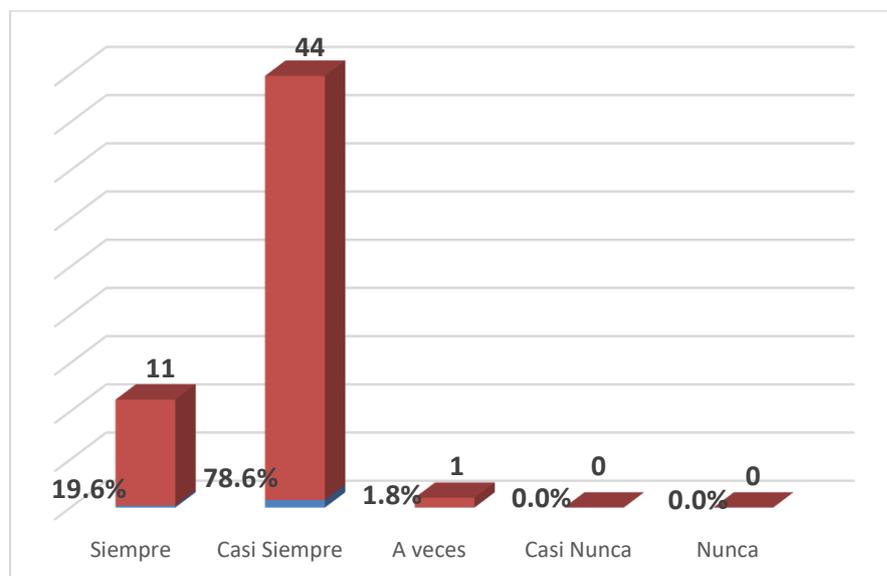
encuentra en el nivel a veces. Por lo que se concluye que el 98% de los colaboradores (docentes y administrativos) encuestados tienen conocimiento del nivel de los procesos operativos implementados en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual"

Tabla 17. Resultados de la dimensión Procesos de Soporte

Niveles	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	20.6	11
Casi Siempre	79.6	44
A veces	2.8	1
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	100	56

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Resultados de la dimensión Procesos de Soporte



Fuente: Elaboración propia

Sobre la dimensión procesos de soporte, de la tabla 17 y figura 9, se aprecia que 19.6% (11) de los encuestados opinan sobre el nivel de la Procesos de soporte como siempre, el 78.6% (44) como casi siempre y solo el 1.8 % (1) opina que se encuentra en el nivel a veces. Por lo que se concluye que el 98.2% de los colaboradores (docentes y administrativos) encuestados tienen

Mercedario “San Pedro Pascual”

3.2. Contrastación de las hipótesis

Los resultados que se obtuvieron, fueron analizados teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación; procediendo a contrastar la hipótesis, para ello se usó el Coeficiente Correlacional de Pearson en el programa estadístico SPSS V26; con la finalidad de dar respuesta al objetivo general: Determinar la relación entre la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021.

3.2.1. Análisis de la Hipótesis general

HG: Existe una relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021

H₀: No existe una relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021

Tabla 18. *Correlación entre la Auditoría Interna y la Gestión de la calidad*

		AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN DE LA CALIDAD
AUDITORIA INTERNA	Correlación de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Correlación de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber aplicado la prueba estadística coeficiente de Pearson resultando $r=0,622$ positiva media, así mismo $P= 0,000 < 0,01$, es significativo. Se rechaza la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación; por lo tanto, afirmamos que existe relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”.

3.2.2. Análisis de la Hipótesis específica 1

- H₁: Existe una relación directa entre la planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú - 2021
- H₀: No existe una relación directa entre La planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021

Tabla 19. *Correlación entre la Planificación de la Auditoría y los procesos estratégicos.*

		PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	PROCESOS ESTRATÉGICOS
PLANIFICACION DE LA AUDITORÍA	Correlación de Pearson	1	,269*
	Sig. (bilateral)		,045
	N	56	56
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Correlación de Pearson	,269*	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	56	56

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber aplicado la prueba estadística coeficiente de Pearson resultando $r=0,269$ positiva débil, así mismo $P= 0,045 < 0,05$, es significativo. Se rechaza la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación; por lo tanto, afirmamos que existe relación directa entre la planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”.

3.2.3. Análisis de la Hipótesis específica 2

H₂: Existe una relación directa entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021

H₀: No existe una relación directa entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021

Tabla 20. Correlación entre la Verificación de la Auditoria y los Procesos de Soporte.

		EJECUCION DE LA AUDITORÍA	PROCESOS OPERATIVOS
EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	Correlación de Pearson	1	,567**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
PROCESOS OPERATIVOS	Correlación de Pearson	,567**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber aplicado la prueba estadística coeficiente de Pearson resultando $r=0,567$ positiva media, así mismo $P= 0,000 < 0,01$, es significativo. Se rechaza la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación; por lo tanto, afirmamos que existe relación directa entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”.

3.2.4. Análisis de la Hipótesis específica 3

H₃: Existe una relación directa entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú -2021

H₀: No existe una relación directa entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual”, Arequipa, Perú-2021.

Tabla 21. *Correlación entre la Verificación de la Auditoría y los procesos de soporte*

		VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	PROCESOS DE SOPORTE
VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	Correlación de Pearson	1	,404**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	56	56
PROCESOS DE SOPORTE	Correlación de Pearson	,404**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	56	56

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber aplicado la prueba estadística coeficiente de Pearson resultando $r=0,404$ positiva débil, así mismo $P= 0,002 < 0,01$, es significativo. Se rechaza la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación; por lo tanto, afirmamos que existe relación directa entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual".

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones

A lo largo de la investigación se presentó la siguiente limitación:

Los colaboradores no siempre estuvieron dispuestos a colaborar con la aplicación de la encuesta ya que esta se dio de forma online, algunos colaboradores demoraron 2 días en el llenado de la encuesta. Dicha limitación fue superada mediante la sensibilización a los colaboradores para el apoyo en la investigación explicándoles que las encuestas son confidenciales y los resultados que se obtendrán no se mostrarán individualmente.

No se encontró información adecuada sobre investigaciones que relaciones las variables de estudio en instituciones educativas de educación básica regular.

4.2. Discusiones

Teniendo en cuenta el marco teórico que dan sustentó a la auditoría interna y a la gestión de la calidad y considerando los antecedentes, se realizó la discusión de la presente investigación.

Los resultados hallados guardan relación con lo que sostiene Molina (2019), Pérez (2017) y Vilca (2020). En primer lugar, Molina (2019) sostiene que la implementación de la auditoría interna en una institución puede llevar a un mejor control de las actividades y a un control más eficiente de los recursos de la entidad. Por otro lado, Pérez (2017) sostiene que la auditoría interna como una actividad de aseguramiento y beneficios para un mejor desarrollo de operaciones y cumplimiento de objetivos institucionales. Así mismo Vilca (2020) sostiene que la implementación de la auditoría interna tuvo como resultado la identificación de oportunidades, mejorando procesos educativos, y así contribuir con el sistema de gestión, optimizando los procesos de la calidad educativa.

Pero, hay autores que contrastan sus resultados con los hallados en la presente investigación en primer lugar Guerra (2019) en su investigación sobre la relación entre la auditoría interna y la calidad, los resultados demuestran que existe relación significativa entre las variables ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0.769$, el cual determina que si existe relación significativa entre la auditoría interna y la calidad. Los resultados concuerdan con la investigación, de la tabla 18 se puede apreciar que después de haber aplicado la prueba estadística coeficiente de Pearson resultando $r=0,622$ positiva media, por lo tanto, afirmamos que existe relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual.

No obstante Sánchez (2019) de acuerdo a los resultados obtenidos demuestran que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño docente, validada por el resultado de correlación con un nivel positivo moderado, también señala que el 100% de los funcionarios encuestados manifestaron que en mayor o

menor grado tienen conocimiento del nivel de la gestión de la calidad implementada y certificada por la institución, de la misma forma los resultados muestran la importancia de desarrollar y fortalecer su Sistema de Gestión de la Calidad, dado a que su influencia recorre todos los procesos y áreas involucradas en la organización, por lo que constituye un soporte importante en la gestión de la organización. Este resultado coincide con la investigación ya que de acuerdo a la tabla 11 y figura 3, se puede apreciar que 39% (22) de los encuestados opinan sobre el nivel de la Gestión de la Calidad como siempre y el 61% (34) como casi siempre. Por lo que se concluye que el 100% de los colaboradores (docentes y administrativos) encuestados tienen conocimiento del nivel de Gestión de la Calidad implementada en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual".

4.3. Implicancias

En la parte teórica: La base teórica de la presente investigación, está sustentado en las teorías contemporáneas de la auditoría interna y la gestión de la calidad; por consiguiente, los resultados de la investigación, se incorporan al cuerpo de conocimiento educativo y científico; así mismo, constituye la plataforma para las próximas investigaciones, tales como fuentes y antecedentes.

En la parte práctica: La auditoría interna y la gestión de la calidad, no sólo debe ser considerada como una práctica de algunas organizaciones educativas públicas y privadas, sino a través de estrategias adecuadas debe ser inspirada en acciones educativas y normas de convivencia a fin de consolidar la gestión y el cumplimiento sus objetivos, con lo cual se logrará brindar un mejor servicio educativo. Esto enmarcado en una gestión por procesos, una orientación a la mejora continua y la satisfacción de los clientes y grupos de interés, el cual deber ser el anhelo de toda organización educativa.

En lo metodológico: esta investigación propone un método cuantitativo para analizar las relaciones entre la auditoría interna y la gestión e la calidad. Se propone un instrumento de elaboración propio, el cual fue validado con el alfa de Cronbach y

con la consulta a expertos, tiene un procedimiento básico que podría ser utilizado en otras investigaciones, lo que favorecerá en gran medida al fortalecimiento del proceso de auditoría interna del personal en beneficio de la calidad institucional.

Los resultados de esta investigación servirán como base para la reflexión sobre cómo se lleva la auditoría interna y la gestión de la calidad en las organizaciones educativas de Arequipa y el Perú. En tanto se implemente el proceso de auditoría interna en las organizaciones educativas, el personal elevará la gestión de la calidad y ello redundará en beneficio inmediato de los usuarios, lo que se proyectará a la comunidad.

4.4. Conclusiones

- 4.4.1. En la siguiente investigación se determinó que existe una relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual" de Arequipa, Perú-2021 ya que así lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson $r= 0.622$ positiva media. Así mismo se pudo observar que la Auditoría interna obtuvo un nivel de desarrollo de 80.4% casi siempre ya que los encuestados lo perciben así. Por otro lado, la variable Gestión de la calidad obtuvo un nivel de desarrollo de 61% casi siempre ya que así lo consideran los encuestados.
- 4.4.2. En la presente investigación se determinó que existe relación directa entre las dimensiones planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", así lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson $r= 0.269$ positiva débil. Así mismo se pudo observar que la dimensión planificación de la auditoría obtuvo un nivel de desarrollo de 88% casi siempre ya que los encuestados lo perciben así. Por otro lado, la dimensión procesos estratégicos obtuvo un nivel de desarrollo de 71.4 % casi siempre ya que así lo consideran los encuestados.
- 4.4.3. Existe relación directa entre las dimensiones ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", así lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson $r= 0.567$ positiva media. Así mismo se pudo observar que la dimensión ejecución de la auditoría obtuvo un nivel de desarrollo de 66% casi siempre ya que los encuestados lo perciben así. Por otro lado, la dimensión procesos operativos obtuvo un nivel de desarrollo de 57.7 % siempre ya que así lo consideran los encuestados.
- 4.4.4. Existe relación directa entre las dimensiones verificación de la auditoría y los procesos de soportes en la I.E.P Mercedario "San Pedro Pascual", así lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson $r= 0.404$ positiva débil. Así mismo se pudo observar que la dimensión verificación de la auditoría obtuvo un nivel de desarrollo de 82% casi siempre ya que los encuestados lo perciben así. Por otro lado, la dimensión procesos operativos obtuvo un nivel de desarrollo de 78.6 % casi siempre ya que así lo consideran los encuestados.

REFERENCIAS

- Aroca Sevillano, J. M. (2016). *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes Guzmán S.A de la ciudad de Trujillo*. Trujillo.
- Bravo Carrasco, J. (2016). *Gestión de procesos. Valorando la práctica*. Santiago de Chile: Evolución S.A .
- Cabero, J. & Llorente, M.C. (2013). La aplicación del juicio de expertos como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). *Eduweb, Revista de Teconología de Información y Comunicación en Educación*, 14.
- Carbajal, P. & Ramírez, M. (2010). *La auditoría al disponible y la seguridad razonable sobre las cifras reveladas*. Colombia.
- Chafloque Bendezú, N. R. (2017). *La auditoría interna basada en riesgo como mecanismo de aseguramiento de la eficacia de buen gobierno. corporativo, caso: Banco de la Nación*. Lima.
- Contreras, Y. &. (2021). *La auditoría interna en el proceso de gastos de*. Cusco: Perú.
- Del Águila Rengifo, L. (2019). *Auditoría interna y su relación con la ejecución presupuestal del hospital Santa Gema de Yurimaguas – 2017*. Tarapoto.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. (Segunda Edición)*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Guerra Avalos, R. M. (2018). *Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís"*. Chincha- Perú.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Hernández, S. R., Fernández, C.C & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Instituto de Auditores Internos del Perú, I. (2017). *iaiperu.org*. Obtenido de <https://iaiperu.org/preguntas-frecuentes/ique-es-auditoria-interna/>
- International Organization for Standardization-ISO. (2015). *Norma Internacional. Traducción oficial. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario, Número de referencia ISO 9000:2015*. Ginebra, Suiza.
- International Organization for Standardization-ISO. (2018). *Norma Internacional. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión. Número de referencia ISO 19011:2018*. Ginebra, Suiza.
- Ministerio de Educación del Perú, M. (2016). Guía para la formulación e implementación del Proyecto Educativo Institucional y del Plan Anual de la IE. *MINEDU*.
- Molina Manzo, A. G. (2019). *Implementación de la unidad de auditoría interna para el mejoramiento de la gestión integral de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Ecuador.
- Morán Delgado, Gabriela & Alvarado Vervantes Darío Gerardo . (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson educación.
- Oviedo, A. (2021). *Procedimiento Gestión de Auditoría Interna*. Mexico: Educa Digital.
- Pérez Florido, C. M. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de auditoría interna como base en un fortalecimiento continuo en los estándares de calidad en entidades publicas en Colombia*. Bogotá.
- Perú, C. G. (2020). *Manual de auditoría financiera gubernamental*. Lima: CGRP.
- Sánchez Casimiro, W. J. (2019). *Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017*. Lima.
- Sánchez Galán, J. (11 de Febrero de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-interna.html>
- Sánchez Vargas, P. B. (2017). *Control de Auditoría Interna en el Hospital Alberto Bartón Thompson del Distrito Callao en el Periodo 2017*. Callao.

- Sandoval Morales, H. (2015). *Introducción a la auditoría*. México: Red Tercer Milenio.
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna (Tercera Edición)*. Mexico: Pearson Educación.
- Sistema Nacional de Evaluación, A. y. (2011). *Resolución N° 003-2011-SINEACE/P*. Perú.
- Tapia, K., Rueda, R., & Silva, R. (2017). *Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Valdivia Castañeda, R. E. (2019). *La auditoría interna y su incidencia en la optimización de la gestión de seguridad de la información de los usuarios del sistema SAP de las empresas de servicio logístico en la Provincia Constitucional del Callao, año 2016-2017*. Lima.
- Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Vilca Martinez, D. (2020). *Implementación del programa de auditoría interna para la mejora de la calidad educativa en el IESTPE-ETE SGTO2 Fernando Lores Tenazoa*. Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

TÍTULO: LA AUDITORÍA INTERNA Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL I.E.P MERCEDARIO “SAN PEDRO PASCUAL”, AREQUIPA, PERÚ - 2021

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO												
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Variable 2	Método												
LA AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E.P MERCEDARIO “SAN PEDRO PASCUAL”, AREQUIPA – PERÚ, 2021	PG. ¿Cuál es la relación entre la auditoría interna y la gestión de la calidad de servicio en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021?	OG. Determinar la relación entre la auditoría interna y la gestión de la calidad de servicio en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021	HG: Existe una relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad de servicio en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021 H0: No existe una relación directa entre la auditoría interna y la gestión de la calidad de servicio en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021	AUDITORÍA INTERNA - Planificación de la auditoría. - Ejecución de la auditoría - Verificación de la auditoría	GESTIÓN DE LA CALIDAD - Procesos estratégicos - Procesos operativos - Procesos de soporte	Enfoque: Cuantitativo Diseño de investigación: No experimental Tipo de investigación: Descriptivo correlacional Corte: Transversal (Transaccional) Técnicas: Encuesta												
	Problema Específico 1 PE₁. ¿Cuál es la relación entre la planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021?	Objetivo Específico 1 OE₁. Determinar la relación entre la planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021	Hipótesis Específica 1 H1: Existe una relación directa entre la planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021 H0: No existe una relación directa entre la planificación de la auditoría y los procesos estratégicos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021	Operacionalización		Instrumentos de recopilación de información: Cuestionario Técnicas de recopilación de información: Encuesta Instrumentos de procedimientos y análisis de información: - Programa Excel para procesamiento de datos. - Programa SPSS para realizar prueba hipótesis. Población: 65 Muestra: 56												
	Problema Específico 2 PE₂. ¿Cuál es la relación entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021?	Objetivo Específico 2 OE₂. Determinar la relación entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021	Hipótesis Específica 2 H2: Existe una relación directa entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021 H0: No existe una relación directa entre la ejecución de la auditoría y los procesos operativos en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021.	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td>V1</td> <td>V2</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>D1</td> <td>D1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>D2</td> <td>D2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>D3</td> <td>D3</td> </tr> </table>				V1	V2	1	D1	D1	2	D2	D2	3	D3	D3
		V1	V2															
1	D1	D1																
2	D2	D2																
3	D3	D3																
Problema Específico 3 PE₃. ¿Cuál es la relación entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021?	Objetivo Específico 3 OE₃. Determinar la relación entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021	Hipótesis Específica 3 H3. Existe una relación directa entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021 H0. No existe una relación directa entre la verificación de la auditoría y los procesos de soporte en la I.E.P Mercedario “San Pedro Pascual” Arequipa, Perú - 2021																

Anexo N°2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / INSTRUMENTO
AUDITORÍA INTERNA	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO 9000:2015)	Planificación de la auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de la auditoría - Programa y plan de auditoría 	Escala de Likert Con los siguientes criterios: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi Nunca 1. Nunca
		Ejecución de la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecuta el plan de auditoría - Obtiene evidencias objetivas 	
		Verificación de la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> - Determina hallazgos - Elabora conclusiones 	
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Actividad coordinada para dirigir y controlar una organización con respecto al grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (ISO 9000:2015)	Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación oportuna - Gestión de riesgos - Gestión de oportunidades 	
		Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos de productos y servicios - Diseño de productos y servicios - Desarrollo de productos y servicios. 	
		Procesos de soporte	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de recursos - Capacidad de información y comunicación 	

Anexo N°3: Matriz de operativización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
AUDITORÍA INTERNA	PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	Procedimiento de auditoría. Programa y plan de auditoría	1. ¿Se diseñan procedimientos de auditoría para la planificación oportuna de las actividades estratégicas? 2. ¿Los procedimientos de auditoría son aplicados a la gestión de riesgos institucionales? 3. ¿Los procedimientos de auditoría permiten identificar la metodología para abordar y mitigar los riesgos institucionales?	Escala de intervalo	Escala de Likert 1=Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	Ejecuta el plan de auditoría Obtiene evidencias objetivas.	4. ¿El programa de auditoría incluye información y recursos necesarios para organizar y conducir las auditorías de manera efectiva y eficiente? 5. ¿El plan de auditoría cuenta con actividades para el análisis y evaluación de las encuestas aplicadas a los clientes sobre la satisfacción del servicio? 6. ¿En la ejecución del plan de auditoría se revisan los procesos de gestión curricular? 7. ¿La ejecución de la auditoría permite la mejora en el cumplimiento de los requisitos del servicio educativo?		
	VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	Determina hallazgos Elabora conclusiones	8. ¿La implementación del programa de auditoría es monitoreada y medida de forma continua para asegurar que se alcanzan los objetivos trazados? 9. ¿El plan de auditoría considera la evaluación de la gestión de oportunidades? 10. ¿El plan de auditoría permite constatar el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la calidad del servicio?		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Planificación oportuna Gestión de riesgos Gestión de oportunidades	11. ¿Las evidencias recogidas del manual de procedimiento permiten elaborar reportes para mejorar los procesos operativos? 12. ¿Las conclusiones de los reportes de auditoría sirven de insumo para elaborar planes de capacitación al personal? 13. ¿Los planes de mejora generados en las conclusiones de la auditoría generan el requerimiento de recursos materiales?		
	PROCESOS OPERATIVOS	Requisitos de productos y servicios Diseño de productos y servicios Desarrollo de productos y servicios	14. ¿Para la obtención de evidencias se utilizan instrumentos validados para evaluar las mejoras del servicio educativo? 15. ¿Los hallazgos encontrados en la auditoría propician la toma de decisiones para la disponibilidad de los recursos para la mejora de los procesos? 16. ¿El equipo de auditoría sistematiza las conclusiones utilizando las TICs? 17. ¿En las conclusiones de auditoría se identifican los puntos críticos de los procesos que permiten utilizar los recursos institucionales?		
	PROCESOS DE SOPORTE	Disponibilidad de recursos Capacidad de información y comunicación	18. ¿Las evidencias recabadas permiten evaluar el desarrollo del servicio educativo? 19. ¿Los resultados de la auditoría se socializan para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio? 20. ¿Las conclusiones proporcionan evidencias de las actividades desempeñadas y son socializadas con el personal?		

Anexo N°4: Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO DE AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD						
INSTRUCCIONES: El presente es un instrumento de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes la auditoría interna en relación con la gestión de la calidad de servicio en la Institución Educativa. La respuesta es anónima por lo que se agradecerá que conteste todos los ítems con la mayor sinceridad y veracidad. Lee cada una de las preguntas y marca con un aspa (X) la alternativa que estimes conveniente.						
Escala de Likert: Siempre = 5 Casi Siempre = 4 Algunas Veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1						
N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
AUDITORÍA INTERNA						
Planificación de la auditoría						
1	¿Se diseñan procedimientos de auditoría para la planificación oportuna de las actividades estratégicas?					
2	¿Los procedimientos de auditoría son aplicados a la gestión de riesgos institucionales?					
3	¿Los procedimientos de auditoría permiten identificar la metodología para abordar y mitigar los riesgos institucionales?					
Ejecución de la auditoría						
4	¿El programa de auditoría incluye información y recursos necesarios para organizar y conducir las auditorías de manera efectiva y eficiente?					
5	¿El plan de auditoría cuenta con actividades para el análisis y evaluación de las encuestas aplicadas a los clientes sobre la satisfacción del servicio?					
6	¿En la ejecución del plan de auditoría se revisan los procesos de gestión curricular?					
7	¿La ejecución de la auditoría permite la mejora en el cumplimiento de los requisitos del servicio educativo?					
Verificación de la auditoría						
8	¿La implementación del programa de auditoría es monitoreada y medida de forma continua para asegurar que se alcanzan los objetivos trazados?					
9	¿El plan de auditoría considera la evaluación de la gestión de oportunidades?					
10	¿El plan de auditoría permite constatar el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la calidad del servicio?					
GESTIÓN DE PROCESOS						
Procesos estratégicos						
11	¿Las evidencias recogidas del manual de procedimiento permiten elaborar reportes para mejorar los procesos operativos?					
12	¿Las conclusiones de los reportes de auditoría sirven de insumo para elaborar planes de capacitación al personal?					
13	¿Los planes de mejora generados en las conclusiones de la auditoría generan el requerimiento de recursos materiales?					
Procesos operativos						
14	¿Para la obtención de evidencias se utilizan instrumentos validados para evaluar las mejoras del servicio educativo?					
15	¿Los hallazgos encontrados en la auditoría propician la toma de decisiones para la disponibilidad de los recursos para la mejora de los procesos?					
16	¿El equipo de auditoría sistematiza las conclusiones utilizando las TICs?					
17	¿En las conclusiones de auditoría se identifican los puntos críticos de los procesos que permiten utilizar los recursos institucionales?					
Procesos de soporte						
18	¿Las evidencias recabadas permiten evaluar el desarrollo del servicio educativo?					
19	¿Los resultados de la auditoría se socializan para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio?					
20	¿Las conclusiones proporcionan evidencias de las actividades desempeñadas y son socializadas con el personal?					

Anexo N°4: Validación del Instrumento



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Raúl Santiago Bacigalupo Lago
- 1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: Magister en Docencia universitaria
- 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Privada del Norte
- 1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: LA AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E.P MERCEDARIO "SAN PEDRO PASCUAL", AREQUIPA, PERÚ - 2021.
- 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Cuestionario: La auditoría interna y gestión de la calidad*
- 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: *Amelia Chávez Bardales*
- 1.7 PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE: Título de Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	X				
TOTAL, PARCIAL		40	8			

PUNTUACIÓN:

- De 10 a 20: No válido, reformular
 De 21 a 30: No válido, modificar
 De 31 a 40: Válido, mejorar
 De 41 a 48: Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Lugar y fecha: Lima, 13 de setiembre de 2021



Firma: _____

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Lupe Yovani Gallardo Pastor
- 1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: Magister en Administración
- 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Privada del Norte
- 1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: LA AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E.P MERCEDARIO "SAN PEDRO PASCUAL", AREQUIPA, PERÚ - 2021.
- 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: La auditoría interna y gestión de la calidad
- 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Amelia Chávez Bardales
- 1.7 PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE: Título de Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	X				
TOTAL, PARCIAL		40	8			

PUNTUACIÓN:

- De 10 a 20: No válido, reformular
- De 21 a 30: No válido, modificar
- De 31 a 40: Válido, mejorar
- De 41 a 50: Válido, aplicar

OBSERVACIONES:.....

Lima, 14 de setiembre 2021



Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Luis Ricardo Cárdenas Torres
 1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: Magister en Administración
 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Privada del Norte
 1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: LA AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E.P MERCEDARIO "SAN PEDRO PASCUAL", AREQUIPA, PERÚ - 2021.
 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: La auditoría interna y la gestión de la calidad de servicio
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Amelia Chávez Bardales
 1.7 PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE: Título de Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis		X			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	X				
TOTAL, PARCIAL	44	20	24			

PUNTUACIÓN:

- De 10 a 20: No válido, reformular
 De 21 a 30: No válido, modificar
 De 31 a 40: Válido, mejorar
 De 41 a 50: válido, aplicar

OBSERVACIONES:.....

Lugar y fecha: Lima, 16 de septiembre de 2021

Firma: 