

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA

**“LA AUDITORÍA ACADÉMICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO
BRINDADO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE TACNA, PERIODO 2010”**

TESIS

Presentada por:

C.P.C. GIOMAR WALTER MOSCOSO ZEGARRA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGÍSTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

TACNA - PERÚ

2012

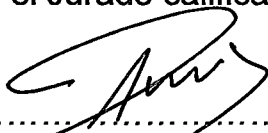
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA

**“LA AUDITORÍA ACADÉMICA Y LA CALIDAD DE
SERVICIO BRINDADO EN LA ESCUELA PROFESIONAL
DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
TACNA, PERIODO 2010”**

Tesis sustentada y aprobada por unanimidad el 28 de Febrero del año 2012, estando integrado el Jurado calificador por:

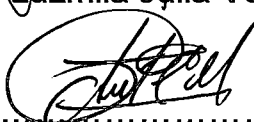
PRESIDENTE


.....
Dr. Raúl Alberto García Castro

SECRETARIO


.....
Mgr. Luzmila Julia Vera Flor

MIEMBRO


.....
Mgr. Augusto Cahuapaza Morales

ASESOR


.....
Mgr. Víctor Carmeh Echegaray Munenaka

DEDICATORIA

A mi esposa Karina y mi hijita Sofía, mis mayores logros.

A mi familia por ser mi punto de equilibrio incuantificable.

AGRADECIMIENTO

A los buenos profesores de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna por compartir sus experiencias profesionales y conocimientos académicos.

A la profesora Elizabeth Medina por su pasión por la investigación y su incuantificable apoyo para la culminación de esta tesis.

A mi esposa e hija por su aliento incuantificable.

A los buenos amigos de la maestría por los buenos momentos que pasamos y seguiremos pasando.

A todos ellos mi más grande aprecio y estima.

Giomar W. Moscoso Zegarra

CONTENIDO

	Pag.
Resumen	xxii
Abstract	xxvi
Introducción	1
Capítulo I: Planteamiento del problema	4
1.1 Descripción del problema	4
1.1.1 Antecedentes del problema	7
1.1.2 Problemática de la investigación	8
1.2 Formulación del problema	10
1.2.1 Problemas secundarios o específicos	10
1.3 Justificación e Importancia	11
1.3.1 Justificación	11
1.3.2 Importancia	12
1.4 Alcances y limitaciones	13

1.5	Objetivos	14
1.5.1	Objetivo general	14
1.5.2	Objetivos específicos	14
1.6	Hipótesis	15
1.6.1	Hipótesis general	15
1.6.2	Hipótesis específicos	16
	Capítulo II: Marco teórico	17
2.1	Antecedentes del estudio	17
2.2	Bases teóricas	25
2.2.1	La Auditoria académica	25
2.2.1.1	Contenido y alcance de la auditoria académica	26
2.2.1.2	Objetivos de la auditoria académica	27
2.2.1.3	Importancia	29
2.2.1.4	Aporte del estudio a los auditores	30
2.2.1.5	Metodología de la auditoria académica	31
2.2.1.6	Actividades y procesos de control académico	32

2.2.1.6 Criterios de auditoría académica	34
2.2.1.7 Hallazgos de auditoría académica	36
2.2.1.8 La Visión General de la Auditoría Académica	38
2.2.1.9 Planeamiento de la auditoría académica	43
2.2.1.10 Comprensión del área a examinar	43
2.2.1.11 Examen preliminar	44
2.2.1.12 Identificación de los criterios de auditoría	45
2.2.1.13 Memorándum de planeación y plan de auditoría	45
2.2.1.14 Fase de ejecución de la auditoría académica	52
2.2.1.15 Fase de informe de la auditoría académica	55
2.2.1.16 Fase de monitoreo de las observaciones y recomendaciones	56
2.2.1.17 Supervisión continuada	57
2.2.1.18 Evaluaciones puntuales del proceso de auditoría	59
2.2.2 La Calidad del servicio	61
2.2.2.1 La Naturaleza de la calidad	66

2.2.2.2 Calidad de servicio y satisfacción	67
2.2.2.3 Concepto de satisfacción	70
2.2.2.4 La Calidad en las universidades	71
2.2.2.5 El Modelo SERVQUAL como herramienta de calidad	81
2.2.2.5.1 Fundamentos teóricos del modelo SERVQUAL	84
2.3 Definición de términos	95
Capítulo III: Marco metodológico	97
3.1 Tipo y diseño de la investigación	97
3.1.1 Tipo de investigación	97
3.1.2 Diseño de la investigación	98
3.2 Población y muestra	99
3.2.1 Población	99
3.2.2 Muestra	99
3.2.3 Ficha técnica	100
3.2.3.1 Objeto del estudio	100
3.2.3.2 Universo	100

3.2.3.3 Muestra	100
3.2.3.4 Margen de error	100
3.2.3.5 Cobertura geográfica	101
3.2.3.6 Método	101
3.2.3.7 Periodo del trabajo de campo	101
3.2.3.8 Edición y codificación	102
3.3 Operacionalización de variables	102
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	104
3.5 Procesamiento y análisis de datos	104
3.5.1 Procesamiento	104
3.5.2 Análisis	104

Capítulo IV: Aspectos generales de la Escuela Profesional

de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada

de Tacna

4.1 Aspectos generales e históricos	106
4.1.1 Creación de la Universidad	106

4.2 Organización y gobierno	109
4.2.1 De la Asamblea Universitaria	109
4.2.2 Del Consejo Universitario	111
4.2.3 Organigrama de la Universidad Privada de Tacna	112
4.3 La Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras	113
4.3.1 Misión	114
4.3.2 Visión	114
4.3.3 Organigrama de la EPCCF	115
4.3.4 Estadísticas de la FACEM y de la EPCCF	116
4.3.4.1 Vacantes según facultad, escuela y carrera profesional	116
4.3.4.2 Postulantes según facultad, escuela y carrera profesional	117
4.3.4.3 Ingresantes según facultad, escuela y carrera profesional	118
4.3.4.4 Matriculados según semestre por facultad, escuela y carrera profesional	119
4.3.4.5 Graduados y titulados según semestre académico por facultad, escuela y carrera profesional	120

4.3.4.6 Personal docente ordinario por categoría y sexo según facultad al 2008 (a)	121
4.3.4.7 Personal docente ordinario por categoría y sexo según facultad al 2008 (a)	122
4.3.4.8 Otorgamiento de becas por semestre académico según facultad, escuela y carrera profesional al 2008	123
Capítulo V: Resultados y discusión	124
5.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados	124
5.1.1 Presentación	124
5.1.2 Análisis e interpretación de resultados	125
5.1.2.1 Resultados del trabajo de campo: Variable independiente	126
5.1.2.2 Resultados del trabajo de campo: Variable dependiente	141
5.2 Contrastación de objetivos y comprobación de hipótesis	170
5.2.1 Contrastación analítica de los objetivos	170
5.2.1.1 Objetivo general	170
5.2.1.2 Objetivos específicos	171

5.2.2	Contrastación analítica de las hipótesis planteadas	173
5.2.2.1	Hipótesis general	173
5.2.2.2	Hipótesis específicas	174
5.2.3	Contrastación estadística de las hipótesis planteadas	177
5.2.3.1	Hipótesis específicas	177
5.2.3.2	Hipótesis central	189
 Capítulo VI: Propuesta de modelo		
6.1	Introducción	193
6.2	Propuesta de modelo	194
6.3	Justificación de la propuesta	195
6.4	Planteamiento de la propuesta	196
6.5	Etapas del modelo de la auditoria académica	197
6.6	Procedimiento metodológico de la auditoria académica	201
6.6.1	Etapa de planeamiento	201
6.6.2	Etapa de ejecución	202

Conclusiones	205
Recomendaciones	208
Referencias bibliográficas	210

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario sobre la variable auditoria académica

Anexo 02: Cuestionario sobre la calidad de servicio

Anexo 03: Operacionalización de variables

Anexo 04: Matriz de consistencia

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Descriptivos de la hipótesis específica 01	178
Tabla 2. Prueba t de la hipótesis específica 01	178
Tabla 3. Descriptivos de la hipótesis específica 02	181
Tabla 4. Prueba t de la hipótesis específica 02	181
Tabla 5. Descriptivos de la hipótesis específica 03	184
Tabla 6. Prueba t de la hipótesis específica 03	184
Tabla 7. Descriptivos de la hipótesis específica 04	187
Tabla 8. Prueba t de la hipótesis específica 04	187
Tabla 9. Correlaciones entre la auditoria académica y la calidad de servicio.	191
Tabla 10. Correlaciones no paramétricas	191

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 01. Contenido del Informe	53
Cuadro 02. Dimensiones del modelo Servqual	84
Cuadro 03. Vacantes	116
Cuadro 04. Postulantes	117
Cuadro 05. Ingresantes	118
Cuadro 06. Matriculados	119
Cuadro 07. Graduados y matriculados	120
Cuadro 08. Personal docente ordinario (a)	121
Cuadro 09. Personal docente ordinario (b)	122
Cuadro 10. Otorgamiento de becas	123
Cuadro 11. Metodología	126
Cuadro 12. Actividades y procesos de control	129

Cuadro 13. Criterios	132
Cuadro 14. Hallazgos	133
Cuadro 15. Tangibles (a)	137
Cuadro 16. Tangibles (b)	141
Cuadro 17. Tangibles (c)	142
Cuadro 18. Tangibles (d)	142
Cuadro 19. Tangibles (e)	143
Cuadro 20. Tangibles (f)	143
Cuadro 21. Confianza (a)	146
Cuadro 22. Confianza (b)	146
Cuadro 23. Confianza (c)	147
Cuadro 24. Confianza (d)	147
Cuadro 25. Confianza (e)	148
Cuadro 26. Confianza (f)	148
Cuadro 27. Confianza (g)	149
Cuadro 28. Capacidad de respuesta (a)	152

Cuadro 29. Capacidad de respuesta (b)	152
Cuadro 30. Capacidad de respuesta (c)	153
Cuadro 31. Capacidad de respuesta (d)	153
Cuadro 32. Capacidad de respuesta (e)	154
Cuadro 33. Seguridad (a)	155
Cuadro 34. Seguridad (b)	157
Cuadro 35. Seguridad (c)	158
Cuadro 36. Seguridad (d)	158
Cuadro 37. Seguridad (e)	159
Cuadro 38. Seguridad (f)	159
Cuadro 39. Seguridad (g)	160
Cuadro 40. Empatía (a)	161
Cuadro 41. Empatía (b)	163
Cuadro 42. Empatía (c)	164
Cuadro 43. Empatía (d)	164
Cuadro 44. Empatía (e)	165

Cuadro 45. Empatía (f)	165
Cuadro 46. Empatía (g)	166
Cuadro 47. Programa de auditoría académica	204

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 01. El Modelo Servqual	82
Gráfico 02. Organigrama Universidad Privada de Tacna	112
Gráfico 03. Organigrama de la EPCCF	115
Gráfico 04. Metodología	127
Gráfico 05. Actividades y procesos	130
Gráfico 06. Criterios	134
Gráfico 07. Hallazgos	138
Gráfico 08. Elementos tangibles	144
Gráfico 09. Confianza	150
Gráfico 10. Capacidad de respuesta	155
Gráfico 11. Seguridad	161
Gráfico 12. Empatía	167

Gráfico 13. Hipótesis específica 01	179
Gráfico 14. Hipótesis específica 02	182
Gráfico 15. Hipótesis específica 03	185
Gráfico 16: Hipótesis específica 04	188
Gráfico 17. Etapa de planeamiento	198
Gráfico 18. Etapa de ejecución	199
Gráfico 19. Etapa de Informe	200

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

EPCCF: Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.

UPT: Universidad Privada de Tacna.

SERVQUAL: Servicio - Calidad

FACEM: Facultad de Ciencias Empresariales

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación, parte del problema que se presenta en el momento que se realiza una auditoria a las empresas, cualquiera sea su giro comercial, con o sin fines de lucro, lo que generalmente se somete a las acciones de control y supervisión es el área financiera, comercial, operativa, entre otras. Sin embargo, el caso de las universidades públicas o privadas es muy particular, ya que el corazón de dichas organizaciones es el servicio académico.

Dentro de este contexto, se puede señalar que en las universidades, generalmente, no existe una adecuada evaluación de la gestión y calidad académica, y en las que si se ha aplicado la auditoria académica no se conoce el impacto que esta disciplina tiene en la calidad de servicio que se le ofrece a la comunidad universitaria.

Por lo tanto, se puede señalar que el conocimiento y difusión de los beneficios que aporta la auditoria académica a la gestión de la calidad de servicio, aporta a la organización en el desarrollo y fortalecimiento del ambiente de control, mejora del nivel académico, implementación de

políticas de empatía con los usuarios, eficiencia en el uso de la infraestructura educativa y de atención, pero principalmente incide en la calidad de formación profesional que reciben los estudiantes.

En base a lo expuesto anteriormente, para cumplir con los objetivos planteados en el presente estudio *“La auditoría académica y la calidad de servicio que se brinda en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras en la Universidad Privada de Tacna, Período 2010”*, se ha empleado como instrumento de recolección de datos, la entrevista, cuyo cuestionario para evaluar la variable independiente consta de 04 preguntas: La pregunta 1, sobre la *“Metodología de la auditoría”*, muestra que el 58,33% de los consultados expresan la necesidad de ejecutar acciones de control, en base a una metodología adecuadamente implementada. En relación a la pregunta 2, sobre *“Las actividades y procesos de control”* el 33,33% se mostro **Muy de acuerdo** y el 66,67% respondieron **De acuerdo**, demostrando así la importancia de dichas labores. A la pregunta 3, sobre la *“Adecuada implementación de los criterios de auditoría”*, los consultados expresaron en su totalidad aceptación en que la definición y practica de los criterios adecuados redunda en la calidad de servicio brindada. En relación a la interrogante 4, sobre *“Los hallazgos de auditoría”*, mayoritariamente se manifestó que dichos hallazgos al ser adecuadamente sustentado con los criterios

necesarios y comunicados con oportunidad, redundan en beneficio de la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF.

Para poder cuantificar la variable dependiente se aplicó un cuestionario de 32 preguntas, distribuidas en base a las cinco dimensiones que expone el modelo SERVQUAL. El compendio de respuestas de la primera dimensión: “**Elementos Tangibles**” expone la aprobación de los entrevistados en que la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación mejoran en su gestión por la aplicación de la auditoría académica. En relación a la dimensión “**Confianza**”, que expresa la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa, los entrevistados mostraron su conformidad con la labor que cumple la auditoría académica en el cumplimiento de la presente dimensión. Asimismo, en las siguientes dimensiones de la calidad como “**Capacidad de Respuesta**”, “**Seguridad**” y “**Empatía**”, los entrevistados identificaron los beneficios que la auditoría académica tiene sobre estas dimensiones.

Finalmente, y en base a lo expresado con antelación, se puede afirmar que es necesario conocer los beneficios que tiene la correcta aplicación de la auditoría académica, orientada a evaluar todos los aspectos de la calidad de servicio prestado, ya que dicha identificación hace que no solamente se fortalezca el ambiente de control, sino que se

concretara con éxito el binomio aprendizaje-enseñanza en todos sus niveles, y que a su vez impactará en la calidad de profesionales que egresan de la escuela, dotándolos de las calidades académicas necesarias para hacerlos más competitivos en la profesión contable.

Palabras clave: Auditoria Académica, Calidad de Servicio, Modelo SERVQUAL, Gestión de la Calidad.

ABSTRACT

The development of this research work, part of the problem that occurs when you perform an audit to businesses, whatever their line of business, nonprofit or for-profit, which generally is subjected to control actions and Supervision is the financial, commercial, operational, and others. However, the case of public or private universities is very particular, as the heart of these organizations is the academic service.

Within this context, it may be noted that in the universities, generally, there is no appropriate assessment and management of academic quality and in which if applied the academic audit is not known the impact this has on the quality discipline service that is offered to the university community.

Therefore, we can say that the knowledge and dissemination of the benefits of the academic audit the management of the quality of service, brings to the organization in developing and strengthening the control environment, improvement of academic standards, implementation of policies of empathy with the users, efficient use of educational

infrastructure and attention, but mainly affects the quality of training received by students.

Based on the above, to meet the objectives of this study "Academic Audit and Quality of Service provided at the Professional School of Accounting and Finance at the Private University of Tacna, Period 2010," been used as an instrument of data collection, interview, questionnaire to assess which independent variable consists of 04 questions: Question 1 on the "Audit Methodology", shows that 58,33% of respondents expressed the need to run control actions based on a methodology properly implemented. In relation to Question 2, on "Activities and Processes of Control" was shown 33,33% strongly agree and 66,67% answered right, demonstrating the importance of such work. In question 3, on "Adequate Implementation of Audit Criteria", respondents expressed full agreement that the definition and practice of appropriate criteria results in the quality of service provided. In relation to question 4, on "Audit Findings", mostly it was stated that such findings to be adequately supported with the necessary criteria and communicated in a timely, benefit to the quality of service provided in EPCCF.

To quantify the dependent variable is a questionnaire of 32 questions, divided into five dimensions based on exposing the SERVQUAL model. The compendium of answers to the first dimension

"tangibles" sets out the approval of the respondents in the appearance of physical facilities, equipment, employees and improve communication materials in its management for the implementation of academic audit. In relation to the dimension "Trust", which expresses the ability to perform the promised service accurately, respondents expressed their agreement with the work that meets the academic audit in compliance with this dimension. Also, in the following dimensions of quality as "Responsiveness", "Security" and "Empathy", respondents identified the benefits of academic audit has on these dimensions.

Finally, based on the statement in advance, we can say that it is necessary to know the benefits that the correct application of the academic audit, designed to evaluate all aspects of quality of service, and that such identification does not only strengthen the control environment, but the pair successfully concretized teaching-learning at all levels, which in turn will impact the quality of professionals who leave school, providing them with the necessary academic qualities to make them more competitive in the accounting profession.

Keywords: Academic Audit, Quality of Service, SERVQUAL Model, Quality Management.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las universidades, tanto públicas como privadas, vienen siendo asediadas por la competencia de nuevas formas de educación superior, como son los programas de continuidad de estudios, las carreras a distancia, entre otros, por lo que se hace imperativo ser cada vez más eficientes en la gestión comercial, financiera, estratégica, operativa y académica.

En base a lo expuesto anteriormente, se puede señalar que las universidades deben tener las herramientas y técnicas necesarias para evaluar su gestión y la calidad de servicio que brindan. Es aquí, entonces, donde la Auditoría Académica debe convertirse en un importante soporte en la toma de decisiones, asimismo ayuda al fortalecimiento del ambiente de control y la emisión de las recomendaciones emanadas de los exámenes ejecutados hacen que el manejo de los recursos humanos, financieros y de infraestructura, sean eficientemente utilizados en beneficio de toda la comunidad universitaria.

Es necesario señalar que al ejecutarse periódicamente actividades de control enmarcados y delimitados en la auditoria académica, hace que el servicio en sus cinco dimensiones: elementos tangibles, confianza, seguridad, capacidad de respuesta y empatía se vean fortificados al adoptar oportunamente las recomendaciones que emanan de los informes finales.

El objetivo del presente trabajo es determinar el grado de correlación entre la Auditoria Académica y la Calidad de Servicio, el mismo que se basa en las cinco dimensiones que expone el modelo SERVQUAL. Dicho análisis ayudará, por lo tanto, a la EPCCF ha identificar los beneficios de la aplicación de esta disciplina, así como conocer cuantitativamente el impacto favorable que esta redime tanto a la gestión como calidad del servicio que brinda.

El presente trabajo se divide en cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se describe el planteamiento del problema, los objetivos y las variables del estudio.

En el capítulo II, se describe el marco teórico como sustento del presente trabajo de investigación, además se incluyen las bases teóricas y formales.

En el capítulo III, se describe el marco metodológico que se ha seguido, donde se menciona el tipo de investigación, población y muestra, métodos y técnicas de recolección, procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV, se describen algunos aspectos generales tanto de la Universidad Privada de Tacna, como de EPCCF, como el número de ingresantes, docentes, organización, becarios, entre otras estadísticas y clasificaciones.

En el capítulo V, se describe la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo mediante los cuestionarios aplicados con el apoyo del modelo SERVQUAL.

En el capítulo VI, se presenta la propuesta de un modelo de auditoría académica con el aporte de las cinco dimensiones del modelo de medición de calidad de Parasunaman, que según el presente trabajo contribuye al fortalecimiento del control interno y mejora del proceso enseñanza – aprendizaje.

Finalmente se consideran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, web grafía y anexos.

El autor

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Se dice que la materia prima principal para la toma de decisiones es la información; pues bien, las empresas comerciales, servicios, productivas, entre otras, tienen a los estados financieros como su principal herramienta para emprender decisiones desde el ámbito financiero, económico, estratégico y comercial, siendo la auditoría la forma más difundida de validación que nos da la certeza de la información financiera que se está analizando.

Sin embargo, en el caso específico de las universidades, son entidades educativas autónomas donde predomina no el fin de lucro, sino el servicio al conocimiento y la producción intelectual. Es decir, se encuentran consagradas a la producción académica e investigación, al fomento del desarrollo científico y la difusión del conocimiento.

En este contexto, nos encontramos frente a una entidad muy particular en su organización y finalidad por lo que necesita una serie de planteamientos, apropiadas ejecuciones e informes que ayuden a evaluar convenientemente el corazón de su negocio representado por el binomio enseñanza-aprendizaje.

A efectos de identificar la unidad de estudio, se debe mencionar que la Universidad Privada de Tacna, se crea el 03 de enero de 1985, promovida como una Institución autónoma del más alto nivel académico, destinado a impartir educación superior, encargada de difundir conocimientos, cultura, ciencia y tecnología; promover la investigación y la proyección social, con definida orientación nacional y democrática, comprometida con la transformación de la sociedad. La Comunidad Universitaria, está integrada por profesores, estudiantes y graduados, el personal administrativo y de servicio colabora en la realización y logro de los fines y objetivos de la Universidad. La Universidad Privada de Tacna, tiene como sede y domicilio la ciudad de Tacna.

La Oficina General de Auditoría Interna, es responsable de las funciones de inspección y control de todas las actividades de la universidad. En la práctica, la auditoría interna orienta su trabajo

generalmente al aspecto financiero y económico, dejando de lado las actividades académicas y la generación del conocimiento. De este modo, podemos decir que el órgano de control viene trabajando con una concepción que ha sido sobrepasada por el cambio y competitividad que exige la coyuntura actual. Esta dependencia, realiza el planeamiento de sus actividades de control, ejecuta los procedimientos de fiscalización, control y finalmente remite sus informes a las autoridades correspondientes, sin considerar el aspecto académico. Dicha forma de desempeño, orientado sólo a lo financiero y económico, sin tener en cuenta lo académico, se concreta en la falta de efectividad del aspecto académico.

Por lo tanto, como se ha mencionado anteriormente, el trabajo de la moderna auditoría aplicada a las universidades, no puede dejar de lado el aspecto académico que es la razón de ser de dichas entidades, por lo que en este trabajo de investigación propongo una evaluación de la gestión académica de la EPCCF que, vía la auditoría académica, mejore la calidad de enseñanza impartida por la Universidad Privada de Tacna.

Para tal, efecto se desarrolla todo lo referido a su filosofía, doctrina, acciones de control, proceso, procedimientos, técnicas y

prácticas orientadas hacia una óptima gestión de la escuela de contabilidad, así como una evaluación integral de la calidad de la formación profesional en base a los cuestionarios planteados en el modelo SERVQUAL.

1.1.1 Antecedentes del Problema

La auditoría académica, en su visión integral, tiene como objetivo no solamente ejercer una función de control y prevención, sino también contribuye a la corrección de aquellas no adecuaciones del sistema encontradas y plasmadas en el informe final. Es por ello que la calidad de servicio brindado en la EPCCF no debe escapar al alcance de las herramientas otorgadas por esta disciplina.

Asimismo, producto del planteamiento de la relación de la auditoría académica con la calidad de servicio, se ha podido identificar que gran parte de los procesos de gestión de la escuela como las acreditaciones y autoevaluaciones, marchan divorciadas de los criterios y metodologías que la auditoría académica propone, haciendo que no se consigan los objetivos propuestos.

Si tenemos en cuenta que la finalidad principal de la universidad es potencializar el binomio aprendizaje-enseñanza a través de un servicio de calidad, es que se puede afirmar que el problema planteado no tiene antecedentes de correlación, ni análisis.

1.1.2 Problemática de la Investigación

Una empresa comercial, tiene como giro o actividad principal la compraventa de bienes, por tanto cualquier evaluación aplicada a este tipo de entidades, se orienta fundamentalmente a evaluar el aspecto financiero y económico. En cambio, las universidades tienen como labor principal la prestación de servicios académicos, que se consolidan en la calidad de profesionales que egresan de la Escuela. Sin embargo, en la mayoría de las universidades no se realiza una evaluación de la calidad del servicio académico ofrecido a los estudiantes, sino fundamentalmente se evalúa las transacciones financieras y económicas. Es decir, se viene utilizando las herramientas de control sin la lógica ni el criterio necesario.

En el aspecto académico de las universidades convergen, recursos humanos (autoridades, docentes, administrativos, alumnos y ex alumnos), procesos, procedimientos, planes curriculares, sílabos, evaluaciones (normales, de recuperación, de cargo, etc.). Todos estos elementos nunca han sido evaluados por una auditoría académica, es decir con la participación de personal profesional que tenga entrenamiento técnico, capacidad profesional y actitud independiente como auditores académicos. De este modo, las universidades vienen afrontando problemas en el control académico de las escuelas, facultades y departamentos académicos que tienen a su cargo. Los procesos, procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría financiera que se viene aplicando en las universidades, no han contribuido a solucionar la problemática académica y por tanto no se ha contribuido con la administración de estas entidades. Asimismo, se ha determinado la falta de la función asesora y consultora por parte de la auditoría financiera lo que no le da efectividad ni facilita la buena administración de la escuela de contabilidad.

Esta problemática ha originado que las escuelas, facultades y departamentos académicos no cumplan sus metas, objetivos ni la misión planteada con eficiencia y efectividad.

1.2 Formulación del problema

¿De qué manera la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010?

1.2.1 Problemas secundarios o específicos

- ¿Cómo la aplicación de la metodología de la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010?
- ¿Cómo las actividades y procesos de control académico de la Auditoría Académica influyen en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010?.
- ¿En qué medida un diagnóstico adecuado de los criterios de auditoría académica impactan en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010?.

- ¿Cómo los hallazgos de la auditoría académica influyen en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010?

1.3 Justificación e importancia

1.3.1 Justificación

Si partimos de la premisa que las Universidades, tanto públicas y privadas son organizaciones sin fines de lucro, y además de esto sabemos que precisamente su corazón de negocio, es la consecución del binomio enseñanza-aprendizaje, podemos decir entonces que, evaluar mediante la auditoría académica la calidad de servicio académico que se presta en estas organizaciones, es fundamental para que los directivos puedan tomar decisiones y plantear estrategias que afecten positivamente a sus clientes.

Sin embargo, se debe señalar que para que la auditoría académica pueda cumplir con sus objetivos, tanto los decanos, directores de escuela, docentes, personal administrativo y alumnos deben trabajar en completa sinergia común, asumiendo que si un diagnóstico es precedido por una metodología correctamente

aplicada, se eligen además criterios adecuados y si los resultados son comunicados con oportunidad a los interesados, la calidad de servicio se verá inmediatamente afectada en beneficio de todos.

En consecuencia, se puede señalar que ante una visión anacrónica de la auditoría que generalmente revisa a la empresa emancipada en varias partes y no como un todo, la auditoría académica se convierte en una herramienta eficaz en este proceso de evaluación integral que satisface las necesidades de una buena evaluación y gestión de la calidad de la enseñanza que se presta.

1.3.2 Importancia

La importancia de la presente tesis es brindar validez acerca del impacto en la calidad de servicio que ofrece la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna diagnosticada a través de las cinco dimensiones de la calidad del profesor Parasunaman, sustentada en sus cinco dimensiones esenciales, elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, por parte de una adecuada ejecución de la auditoría académica, comprobar cómo esta se convierte en una herramienta valiosa en aras de medir la calidad de enseñanza, la percepción de los alumnos y maestros

acerca de la gestión académica, así como, producto de la aplicación del modelo, importantes recomendaciones para la mejora del binomio enseñanza – aprendizaje.

En base a lo anteriormente mencionado, podemos señalar que la auditoría académica se convierte en una herramienta importante en la toma de decisiones de la escuela, ya que al conocerse su influencia en las dimensiones de la calidad, es que se determina como arma de medición y control imprescindible para el cumplimiento no sólo de las metas económico-financieras, sino también de aprendizaje.

1.4 Alcances y limitaciones

Habiéndose revisado las bibliotecas y hemerotecas de la Universidad Jorge Basadre Grohmann y la Universidad Privada de Tacna, así como de las principales páginas web dedicadas a la ciencia contable, no se han encontrado trabajos de investigación, tesis, ni publicaciones sobre el tema de auditoría Académica y su relación con la Calidad de Servicio.

Sin embargo, debe mencionarse que se han encontrado trabajos de investigación y resúmenes de tesis que tratan sobre el

desarrollo y aplicación de la auditoría académica, así como documentos que desarrollan extensamente como cuantificar la calidad de servicio.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

- Determinar si la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010.

1.5.2 Objetivos específicos

- Verificar si la aplicación de la metodología de la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010.
- Establecer si las actividades y procesos de control académico de la auditoría académica influyen en la calidad de servicio

brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010

- Verificar si el diagnóstico de los criterios de auditoría académica impactan en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010.
- Establecer si hallazgos de la auditoría académica influyen en la calidad de la servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

- La auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- La elección correcta de la metodología de la auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010.

- Las actividades y procesos de control académico de la auditoría académica influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010.

- Un adecuado diagnóstico de los criterios de auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010.

- Los hallazgos de la auditoría académica influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

De la revisión efectuada sobre los antecedentes que tratan sobre las variables de estudio de la presente tesis, podemos apreciar en la web el resumen de un trabajo de auditora académica realizado en la Universidad Mayor de San Marcos por el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras el Dr. Carlos Alfonso Egusquiza Pereda¹, en el que asegura que *“El ejercicio y aplicación de este tipo de auditorías implica proveer e impulsar a que las instituciones educativas impartan los procesos de enseñanza-aprendizaje de calidad y excelencia, no sólo en las variables cuantificables y financieras, sino también en los aspectos de identidad, ética, responsabilidad frente a la sociedad, al país; así como la importancia y trascendencia de los valores”*

¹ EGUSQUIZA, C.A., op. Cit. Pág. 19 y 20

Del trabajo mencionado anteriormente procedemos a resaltar los resultados que según el Dr. Carlos Alfonso Egusquiza² son los más importantes:

“Los resultados de la presente investigación sobre auditoría académica podrán ser aplicados por los Contadores Públicos y otros profesionales dedicados a la evaluación o estudio de la producción académica de las empresas o instituciones educativas en general, como colegios, institutos superiores, universidades; siendo los usuarios más cercanos lo gestores o promotores, directores, decanos y rectores o tratándose de las universidades los Consejos de facultad, Consejo universitario y Asamblea universitaria. Los profesionales, sociedades asesoras y consultoras dedicados a la auditoría integral o integrada, orientarán mejor sus acciones de estudio, evaluación y control, en cuanto se refiere a los aspectos del «corazón del negocio », es decir evaluar la producción de profesionales y técnicos, así como a la calidad de la gestión gerencial, ahorrando tiempo y costos en el proceso de la auditoría, obteniéndose así el costo-beneficio para ambas partes.

En el campo académico, las universidades del país podrán estar en condiciones de incluir en su currículo de estudios una

² EGUSQUIZA, C.A., op. Cit. Pág. 22

asignatura con la naturaleza y características de Auditoría académica. La utilización de la auditoría académica en la evaluación de la gestión de las empresas o instituciones educativas en general, permitirá, además, que la sociedad cuente con centros educativos de primera línea, a la par de la globalización y la competitividad. Constituye una herramienta básica para el proceso de evaluación: calidad y acreditación de las universidades e instituciones educativas en general, se lleva a cabo la auditoría académica, a fin de lograrse costo-beneficio ahorro de tiempo y dinero, evitando riesgos en la gestión académica y gerencial, y la propia auditoría: ejecución, calidad de las evidencias y el informe de la auditoría”

Asimismo, J.A. Cashin, P.D. Neuwrith y J.F. Ley (1984) desde hace más de 40 años, mencionaron que la continua expansión de las actividades modernas ha añadido pesadas cargas a la dirección de las entidades a la hora de mantener el control sobre operaciones extensas³. El incremento en las actividades regulares, la descentralización, y la mayor dispersión geográfica, han puesto por sí mismas serios retos al control a la administración. Hay que añadir, además los nuevos problemas relacionados con

³ Cashin, J.A y Neuwrith J.F. (1984). Administración

las fusiones y adquisiciones, la diversificación de bienes y servicios, la informática y otras tecnologías, el grado de complejidad alcanzado reclama una ejecución sobresaliente en todos los niveles de la administración. Los autores dicen que, desde mucho más antes, la dirección podría mantener el control a través del constante contacto personal con las operaciones de las entidades, con otros niveles de administración y hasta con los empleados individualmente⁴. Los nuevos problemas han hecho necesario delegar responsabilidad y autoridad en numerosos niveles de supervisión. Sin embargo, la responsabilidad de la dirección no termina con esta asignación de funciones, pues no puede delegar su responsabilidad general. Con la delegación de responsabilidades, la dirección tuvo que encauzar el control a través de especialistas, los auditores, para poder mantener la vigilancia sobre la cadena de control de dirección. Es necesario un programa sistemático de revisión y valoración, para comprobar que las responsabilidades delegadas han sido bien encausadas y que las políticas y procedimientos establecidos se han llevado a cabo como estaba previsto.

⁴ Hernandez, C. (2005). Perú: La Auditoría Académica y las acciones de control para la buena administración de las universidades nacionales en el Perú, Lima, Perú.

Más aún, si pudiese existir una revisión regular por un personal cualificado para determinar que el sistema de control ha sido el adecuado y, a través de pruebas constantes, determinar que ha resultado operativamente efectivo, podría asegurarse la integridad del control y de la información. Sin tal seguridad, la dirección podría dudar de los estados financieros o la gestión cuando se utilice como guía para la toma de decisiones diaria. Sin tal seguridad, el auditor no puede confiar en el sistema de control interno, a no ser que incremente mucho sus evidencias y la extensión de los procedimientos de auditoría.

El instituto de auditores internos de Estados Unidos, a través de su Comité de Desarrollo Internacional, ha realizado un estudio de la auditoría para determinar lo que ha venido haciéndose en el campo de la misma y cómo se ha realizado. El primer estudio se realizó en 1957, seguido de otros en 1968, 1975, 1979, 1985, 1990, 1992. Cada uno de ellos ha demostrado que la función de auditoría aplicada a las entidades públicas y privadas ha progresado notablemente en la extensión de su alcance hacia más áreas

operacionales, acrecentando el estatus del informe del auditor interno⁵.

En el año 1997, los directivos del Instituto de Auditores Internos de España, cuando prologan la traducción el Informe COSO, dicen que es motivo de gran satisfacción presentar a los lectores de habla española y concretamente a los profesionales de la auditoría, del control, de la administración y gestión de las organizaciones, la traducción de la versión en inglés del **INFORME COSO** sobre control interno, publicación editada en los Estados Unidos en 1992, tras un largo período de discusión de más de cinco años y realizada por el grupo de trabajo que la Comisión Treadway, formó con el objetivo fundamental de definir un nuevo marco conceptual del control interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que hasta ahora se han venido utilizando sobre este tema⁶.

Las universidades como entidades que necesitan administrarse en la forma más óptima posible, tienen que hacer uso del sistema de control interno y su principal instrumento, la

⁵ Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos. (1995). Auditoría Interna un Enfoque Sistémico y de Mejora Continua.

⁶ Instituto de Auditores Internos de España. (1997). Traducción del Informe COSO.

auditoría con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación con respecto a los objetivos académicos, sociales y económicos establecidos por estas entidades y de limitar las sorpresas. La auditoría permite a la administración hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

La auditoría fomenta la eficiencia, reduce los riesgos de pérdida de valor de los activos y ayuda a garantizar la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. Debido a que la auditoría es útil para la consecución de muchos objetivos importantes de la administración de las universidades, cada vez es mayor la exigencia de disponer de mejores sistemas de control interno y de informes sobre los mismos; de este modo, la auditoría es considerada cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales de la administración de las universidades.

En tal sentido, en el marco de flexibilidad señalado, resulta necesario proporcionar a las universidades, normas técnicas de control gerencial, que coadyuven a una adecuada orientación y unificación de sus controles internos, favoreciendo la calidad de

servicio que se presta, optimizando los recursos humanos y financieros, en un ambiente satisfactorio de control interno y probidad. Estas normas, establecen las pautas básicas y guían el accionar de las organizaciones hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones⁷. Los titulares (El Rector en el caso de las universidades) de cada entidad, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno, que debe estar en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones, considerando en todo momento el costo-beneficio de los controles y procedimientos implantados.

En todo este contexto, el control interno y su herramienta fundamental, la auditoría, serán un medio utilizado para la consecución de los fines y no un fin en sí mismo. De lo antes indicado, se puede deducir, que los antecedentes que se han determinado, están constituidos por aspectos eminentemente normativos y doctrinarios, los que serán conocidos, comprendidos,

⁷ Contraloría General de la República. (2000). **Normas de Control Interno para el Sector Público**. Resolución de Contraloría Nro. 072-2000-CG. Lima, Perú

analizados e interpretados adecuadamente para luego pasar a ser utilizados en el trabajo de investigación⁸.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La Auditoría académica

Está orientada a la evaluación o estudio del negocio de las empresas o instituciones académicas, en general; se constituye en una herramienta valiosa para los gestores o promotores y directores, para resolver los problemas de menoscabo y deterioro de la enseñanza-aprendizaje. En los últimos tiempos en el Perú, constantemente se habla de reorganización de empresas o instituciones académicas. En general, hemos llegado a la conclusión que ninguna reorganización, en este caso de universidades, puede tener éxitos esperados sin que previamente no se haya efectuado una Auditoría Académica ya que las “Comisiones reorganizadoras” o personas encargadas de hacerla más simple, ágil, reducir riesgos y costos de gestión, no cuenten previamente con un informe de Auditoría académica, técnica y científicamente elaborada.

⁸ Pérez, S.M. (2007). Manuel de Auditoría y Control Interno.

2.2.1.1 Contenido y alcance de la auditoría académica

Comprende el estudio, la evaluación del proceso de enseñanza, aprendizaje y también gestión gerencial de las instituciones de educación en todos sus niveles, como inicial, primaria, secundaria, superior y universitaria, incluyéndose los estudios de diplomados, maestrías, doctorados. Por lo tanto, abarcará el estudio o evaluación, por un equipo multidisciplinario académicos o docentes, contadores públicos, ingenieros, psicólogos, sociólogos, administradores de empresas, matemáticos, médicos, biólogos, sobre el estudio o la evaluación.

Por ejemplo, tenemos:

- a. Organización de las facultades, escuelas académicos profesionales, coordinación académica, direcciones, unidades, etc.
- b. Planes de estudio o currículos de estudios y los respectivos sílabos.
- c. Niveles de preparación académico profesional de los docentes que participan en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- d. Infraestructura utilizada y la implementación de los centros de información y bibliotecas bibliográficas.
- e. Plana de docentes con presencia nacional e internacional.

- f. Presencia de técnicos y profesionales egresados en el mercado ocupacional.
- g. Organización y gestión moderna de gerencia universitaria.
- h. Movilidad internacional de docentes y estudiantes.
- i. Sistema de admisión de docentes, estudiantes y personal administrativo
- j. Frecuencia y calidad de la actualización de los currículos de estudio.
- k. Evaluación de los sistemas y frecuencias de la evaluación de los alumnos.

2.2.1.2 Objetivos de la auditoría académica

- a. El ejercicio y aplicación de este tipo de auditoría, implica proveer e impulsar a que las instituciones educativas impartan los procesos de enseñanza-aprendizaje con calidad y excelencia, no sólo las variables cuantificables y financieras, sino también en los aspectos de identidad, ética, responsabilidad frente a la sociedad.

- b. El enfoque filosófico de la auditoría integrada de espacio y tiempo implica, para la Auditoría Académica, la participación de un equipo de profesionales y técnicos multidisciplinarios.

- c. Evaluar o auditar todo el proceso educativo a nivel de docentes, estudiantes y personal administrativo; por ejemplo, en cuanto se refiere a la evaluación de docentes, se tendrá en cuenta las siguientes variables; apego y cumplimiento del sílabo, metodología y transferencia de conocimientos, número mínimo y tipo de evaluaciones, puntualidad en la asistencia a clases, relación con los alumnos, opinión de los alumnos en cuanto a la calidad y transferencia de conocimientos, asistencia a reuniones convocadas, cumplimientos de condiciones encargadas, entre otros.

- d. La metodología del proceso de auditoría comprende, al currículo o al plan de estudios y los sílabos, así como la formación académica y experiencia profesional y académica de los docentes que integran las empresas o instituciones académicas; también la presencia y éxitos del profesional o técnico en el mercado competitivo.

2.2.1.3 Importancia

- a. Es importante porque los resultados de la investigación sobre Auditoría Académica, podrán ser aplicados por los Contadores Públicos y otros profesionales dedicados a la evaluación o estudio de la producción académica de las empresas o instituciones educativas, en general, como colegios institutos superiores, universidades; siendo los usuarios más cercanos los gestores o promotores, directores, decanos y rectores o tratándose de las universidades los consejos de facultad, consejo universitario y asamblea universitaria.
- b. Los profesionales, sociedades asesoras y consultoras, dedicadas a la Auditoría Integral o Integrada, orientarán mejor sus acciones de estudio, evaluación y control interno.
- c. En cuanto se refiere a los aspectos del negocio, es decir, evaluar la producción de profesionales y técnicos, así como a la calidad de la gestión gerencial, ahorrando tiempo y costos en el proceso de la auditoría.
- d. En el campo académico, las universidades del país podrán estar en condiciones de incluir en su currículo de estudios una asignatura con la naturaleza y características de Auditoría

Académica. La utilización de la Auditoría Académica en la evaluación de la gestión de las empresas o instituciones educativas, en general, permitirá, además, que la sociedad cuente con centros educativos de primera línea, a la par de la globalización y la competitividad.

- e. Constituye una herramienta básica para el proceso de evaluación, calidad y acreditación de las universidades e instituciones educativas; en general, se lleva a cabo la auditoría Académica, a fin de lograrse costo-beneficio, ahorro de tiempo y dinero, evitando riesgos en la gestión académica y gerencial.

2.2.1.4 Aporte del estudio a los auditores

El presente estudio tiene un impacto profesional, social, institucional y empresarial; puesto que los beneficios y bondades del estudio serán aprovechados por los centros educativos para asegurar su presencia en el mercado, en cuanto a la calidad de la producción académica y servicios, y a los auditores se les presenta un nuevo campo para prestar sus servicios profesionales y les permitirá también, el ahorro de tiempo y costos en el proceso de la auditoría, evitando riesgos de auditoría. Las universidades e

instituciones educativas tienen una herramienta para su gestión eficiente, asegurar su permanencia en el mercado. Después de la auditoría académica y su correspondiente implementación de las medidas correctivas del caso, estarán en condiciones de hacer frente a la acreditación y posterior certificación. Los colegios profesionales promoverán la aplicación y uso de esta herramienta valiosa en la gestión académica y gerencial en los seminarios y cursos de capacitación y especialización.

2.2.1.5 Metodología de la auditoría académica

La metodología de la auditoría académica⁹ en el ámbito evaluatorio puede ser ejecutado desde el punto de vista independiente o dependiente. En el plano independiente, los resultados tienen efectividad, pero solo si son apreciados y contractualmente requeridos, por lo general tiene nacimiento de exigencia legal. En cambio, como dependiente posee mayor continuidad y profundidad.

Estos aspectos pueden estar referidos a los planes estratégicos y operativos de la Universidad al currículo de las

⁹ Espinoza, C.M. (2010). La Auditoría Académica para la apropiada gestión en una Institución Educativa de nivel superior, Tacna, Perú.

carreras profesionales; a las evaluaciones del trabajo docente en sus actividades lectivas y no lectivas, a los avances en los planes de autoevaluación y acreditación, a la ejecución de convenios marcos o específicos con instituciones diversas, a las actividades de bienestar o proyección social, al servicio de bibliotecas o laboratorios, al proceso de ingreso y de servicios académicos, a los servicios virtuales, a las actas y/o resoluciones de la autoridad universitaria, a los resultados tangibles de la investigación universitaria, entre otros.

2.2.1.6 Actividades y procesos de control académico

Las actividades y procesos de control académico, en conjunto, son acciones dirigidas a proporcionar servicios optimizados a sus clientes, a la comunidad universitaria. Para ello, cuando estos requieran admisión, certificados, diplomas, entre otros deben ser atendidos con eficiencia. Sin embargo, la supervisión de estas acciones es fundamental para su retroalimentación en aras del mejoramiento sostenido. En tal sentido, los resultados obtenidos servirán para encausar lo efectuado con desviaciones, cambiar lo observado como débil, modificar normas obsoletas, tangibilizar lo planeado con los

recursos a la mano, plantear procedimientos a fin de valorar al estudiante como fin principal de la universidad.

Las universidades deben estar interesadas en brindar a sus estudiantes las mejores condiciones de servicios académicos, para complementar las labores estudiantiles de las distintas facultades. Las acciones o servicios mencionados complementarán la distinción entre diversos centros de formación superior. Para ello, las acciones académicas tendrán éxito en función con los resultados alcanzados. Este encadenamiento lo da la auditoría académica que detecta los avances y desviaciones detectadas.

Por lo tanto, la auditoría académica¹⁰ es necesaria para medir las metas obtenidas y los procesos empleados, colabora con los aspectos netamente académicos para monitorear las actividades y procesos educativos. Asimismo para establecer el apropiado cumplimiento de la razón de ser de una universidad, las actividades y procesos de control académico, deben plasmarse metodológicamente en un manual de Auditoría Interna en el cual se incluyan programas, procedimientos, técnicas y prácticas para efectivizar dicho control.

¹⁰ Universidad Tecnológica de Pereira. (2007). Centro de Registro y Control Académico “Acciones”, disponible en: www.utp.edu.co

2.2.1.6 Criterios de auditoría académica

Es el conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustentan las conclusiones del auditor académico.¹¹

Asimismo, es la información específica obtenida durante la labor de auditoría a través de observación, inspección, entrevistas y examen de los documentos y registros académicos. La actividad de la auditoría académica, se dedica a la obtención de la evidencia, dado que esta provee una base racional para la formación de juicios u opiniones. El término evidencia incluye documentos, fotografías, análisis de hechos por el auditor y en general todo material usado para determinar si los criterios de auditoría académica son alcanzados.

Los criterios básicos a tomar en cuenta en la planeación y ejecución de la auditoría académica son:

- ✓ Eficiencia en el manejo de la auditoría.
- ✓ Entrenamiento.
- ✓ Conducta funcional del auditor.

¹¹ Universidad Nacional Federico Villareal. (2007). La Auditoría Académica y las Acciones de Control para la Buena Administración de las Universidades Nacionales en el Perú". Lima, Perú.

- ✓ Alcance de la auditoría.
- ✓ Comprensión y conocimiento de la entidad a ser auditada.
- ✓ Comprensión de la estructura de control interno de la entidad a ser auditada.
- ✓ Utilización de especialistas en la auditoría.
- ✓ Detección de irregularidades o actos ilícitos.
- ✓ Reconocimiento de logros notables de la entidad.
- ✓ Comunicación oportuna de los resultados de la auditoría.
- ✓ Comentarios de los funcionarios de la entidad auditada.
- ✓ Presentación del borrador del informe a la entidad auditada.
- ✓ Calidad de los Informes de auditoría.
- ✓ Tono constructivo en la auditoría.
- ✓ Organización de los informes de auditoría.
- ✓ Revisiones de control de calidad en las auditorías.
- ✓ Transparencia de los informes de auditoría.
- ✓ Acceso de personas a documentos sustentatorios de la auditoría.

2.2.1.7 Hallazgos de auditoría académica

Los hallazgos de auditoría académica, se producen si el resultado de la labor de control da como resultados la desviación entre lo sustentado y los parámetros determinados. En tal caso, deben ser comunicados al auditado para su aclaración o comentario. De esta manera, se da la oportunidad de levantar una posible observación, antes de ser registrada en el informe cuando se hace auditoría académica. Es decir, se necesita el criterio de auditoría académica para argumentar con lo verificado en el examen, la existencia de un hallazgo. Este tiene que estar debidamente sustentado, de lo contrario se debe ampliar la extensión de las pruebas con otras técnicas de auditoría.

Los hallazgos, al ser comunicados, deben contener lo examinado con la suficiente sustentación denominada condición y parámetro o norma con la cual se ha confrontado la condición, denominado criterio, adicionándose la causa que produjo tal desviación y el efecto potencial o real de tal debilidad. Entonces, al estar suficientemente sustentados los hallazgos son objetivos, es decir el auditado debe conocerlos apropiadamente para su aplicación. Por tal razón, se hace necesaria la comunicación del hallazgo.

En la actualidad, se utilizan medios electrónicos para la obtención de criterios y para la diversificación de su cumplimiento. Por tanto, la condición metodológicamente se ha sistematizado. La informática con la base de datos universitaria, es un auxiliar concomitante con la auditoría académica. Asimismo, con tal apoyo, pueden ser detectados errores de mayor envergadura en menor tiempo. Estos errores pueden constituirse fácilmente en condiciones a ser investigadas, si reúnen las características de hallazgos.

Finalmente, según el Manual de Auditoría de la Contraloría General de la República¹², los hallazgos de auditoría son asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información financiera, de acuerdo con las aseveraciones efectuadas por la gerencia en los estados financieros. Pueden referirse a diversos aspectos de la estructura de control interno, tales como: ambiente de control, sistema de contabilidad y procedimientos de control.

¹² Contraloría General de la República. (2003). Manual de Auditoría Gubernamental, M.A.G.U., Lima, Perú.

2.2.1.8 La visión general de la auditoría académica

La Administración de los recursos de las universidades nacionales y también privadas, descansa en una compleja estructura de relaciones que vinculan a sus dependencias.

Las autoridades y funcionarios que tienen a su cargo la administración de los recursos de las universidades, tienen la obligación de realizar una efectiva rendición de cuentas de sus actividades académicas y administrativas a los organismos de supervisión (Asamblea Universitaria, Asamblea Nacional de Rectores, etc.) y control (Contraloría General de la República, Congreso Nacional, otras entidades) y, especialmente, ante la comunidad universitaria y la comunidad en general, en el marco en lo que viene a llamarse actualmente responsabilidad.

Las autoridades y funcionarios de las universidades nacionales y privadas, tienen la responsabilidad de utilizar los recursos académicos y de otro tipo con efectividad, eficiencia y economía, a fin de lograr los objetivos para los cuales fueron autorizados. Por lo tanto, tales autoridades y funcionarios son responsables de establecer, mantener y evaluar periódicamente mediante la auditoría académica, para:

- ✓ Asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas académicas previstas.
- ✓ Proteger apropiadamente los recursos humanos, materiales y financieros utilizados en la prestación de servicios académicos.
- ✓ Cumplir las leyes y reglamentos aplicables de carácter general y específico.
- ✓ Preparar, conservar y revelar información académica confiable para la planeación, toma de decisiones y control de las universidades nacionales.

La Auditoría Académica se ocupa fundamentalmente del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las Universidades para proteger los recursos, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información.

En pocos años se ha pasado del enfoque tradicional de auditoría económico-financiera a otro enfoque como el académico, que persigue proporcionar determinada información a la dirección para que pueda evaluar si sus objetivos y metas, se están cumpliendo conforme a lo esperado o si son efectivos los controles

establecidos para incrementar la eficacia de la entidad, partiendo de la evaluación sistemática del proceso académico de la entidad.

Como afirma Hevia (1999), presidente del Instituto de Auditoría Interna de España, "En términos modernos la auditoría se concibe como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección¹³."

En la actualidad, la auditoría constituye un amplio examen de la institución referido a sus planes y objetivos, métodos y controles, significación operacional y utilización de los recursos humanos y físicos¹⁴.

La auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y

¹³ Hevia, E. (1991). La situación actual de la función de Auditoría Interna. *Revista Partida Doble*. España: Número 12

¹⁴ Hevia, E. (1999). Concepto moderno de Auditoría Interna. *Revista Partida Doble*. España: Número 139

mejorar la eficacia de los procesos de gestión académica, de riesgos, control interno y dirección.

La auditoría académica es el control que se desarrolla como instrumento de la propia administración y consiste en una valoración independiente de sus actividades, que comprende el examen de las actividades académicas y disposiciones administrativas y legales que correspondan, con la finalidad de mejorar el control y grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos, prevenir el uso indebido de estos y coadyuvar al fortalecimiento de la disciplina en general.

Cashin, Neuwert y Levy (1998), definen la auditoría como: "La denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a: si los controles establecidos son mantenidos adecuada y efectivamente, si los registros e informes (...) reflejan las operaciones actuales y los resultados adecuada y rápidamente en cada división, departamento u otra

unidad y si estos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la auditoría es responsable¹⁵."

Contreras (1995)¹⁶, define la auditoría como: (...) "Los ojos de la dirección de la empresa, proyectados sobre todas sus dependencias y organizaciones, para captar e informar permanentemente a la misma, de su situación y de los posibles problemas que puedan existir."

Las nuevas exigencias para fortalecer los procesos, operaciones y actividades dentro de las empresas, han llevado a cabo un cambio significativo en la auditoría y en su papel dentro de la organización

Según, Elorreaga (2002), "La auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos¹⁷."

¹⁵ Cashin, J.A.; Neuwert, P.D. y Levy J.F. (1985). Enciclopedia de la Auditoría. Barcelona: Grupo Editorial Océano

¹⁶ Contreras, E. (1995) .Manual del Auditor. Lima CONCYTEC

¹⁷ Elorreaga, M. G. (2002). *Curso de Auditoría Interna*. Chiclayo- Perú

2.2.1.9 Planeamiento de la auditoría académica

La fase de planeamiento se inicia con la programación de la entidad a ser examinada, en nuestro caso, la Universidad Privada de Tacna, específicamente la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras. El planeamiento, provee una estrategia tentativa para orientar los esfuerzos de auditoría.

La fase de planeamiento comprende las siguientes actividades: comprensión del área respectiva, examen preliminar, definición de criterios de auditoría, elaboración del memorando de programación y elaboración del plan de examen especial.

2.2.1.10 Comprensión del área a examinar

La comprensión del área a examinar, constituye la tarea inicial del equipo de auditoría designado para llevar a cabo la auditoría e implica la obtención de información básica para adquirir un apropiado entendimiento de los aspectos a ser auditados¹⁸.

Esta información puede obtenerse del Archivo Permanente de la Universidad, Informes de Auditoría Interna y/o Externa y, en el caso de una denuncia escrita, las personas que la plantearon.

¹⁸ Panez, M. J. (1986). *Auditoría Contemporánea*. Lima, Iberoamericana de Editores SA

Podría ser necesario, dentro de la fase de planeamiento, de acuerdo con las circunstancias y la complejidad de los asuntos a examinar, incluir una etapa de investigación preliminar y obtención de información en la propia entidad para completar la preparación del plan de examen especial.

La tarea de comprensión incluye la obtención de información sobre: la naturaleza y base legal de la entidad, estructura orgánica y líneas de autoridad y responsabilidad, influencias externas e internas.

2.2.1.11 Examen preliminar

En caso que el archivo permanente de la universidad no contenga información suficiente en torno a los puntos antes mencionados, especialmente, en lo concerniente a la organización, funciones y criterios de auditoría a ser utilizados, puede ser apropiado llevar a cabo dentro de la fase de planeamiento la etapa de investigación preliminar, orientada a la obtención de información básica directamente de la entidad y el área a examinar.

2.2.1.12 Identificación de los criterios de auditoría

Los criterios a utilizarse en el examen, tienen relación, generalmente, con la normativa legal y disposiciones de carácter reglamentario. La identificación de dicho marco, debe llevarse a cabo, con el fin de definir las implicancias legales que se derivan de las situaciones o actos que serán materia de examen, debiéndose solicitar el apoyo del área legal correspondiente. Por esta razón, deben identificarse los funcionarios y empleados que tuvieron que ver, en una u otra forma, con el asunto o actividad sujeta a examen, esto es indispensable para estar en condiciones establecer las responsabilidades a que hubiere lugar, de ser el caso.

2.2.1.13 Memorándum de planeación y plan de auditoría

Como resultado de las tareas de planeamiento, se elabora el memorando de programación que es el documento de soporte de las principales decisiones adoptadas, con respecto a los objetivos, alcance y metodología a utilizar en la ejecución del examen especial. La fase de planeamiento concluye con la formulación del plan del examen.

El plan de examen especial tiene la siguiente estructura:

- a. Origen del examen.
- b. Antecedentes y alcance del examen.
- c. Criterios de auditoría a utilizar.
- d. Programa de procedimientos a ejecutar en el examen.
- e. Recursos de personal y especialistas, en caso necesario.
- f. Información administrativa.
- g. Presupuesto de tiempo.
- h. Informes a emitir y fecha de entrega.
- i. Formato tentativo del Informe.

Se inicia con el desarrollo de los programas de auditoría. El propósito de esta fase, es obtener la evidencia suficiente, competente y pertinente, en relación a los asuntos o hechos evaluados en un departamento, escuela, facultad o en toda la universidad.

Algunas veces, la naturaleza de la auditoría a ejecutar puede ser de índole repetitiva. En este caso, se puede adaptar un programa modelo o pre establecido, con los ajustes indispensables por las particularidades de cada universidad.

Durante el desarrollo de una auditoría en una universidad, puede decidirse llevar a cabo un examen especial de un asunto específico, relacionado con un determinado tema, como por ejemplo, la programación curricular o los registros académicos. En tal caso, es conveniente llevar a cabo las coordinaciones pertinentes, de modo de integrar los procedimientos de auditoría, y de ser posible, que las evaluaciones concernientes al examen especial sean llevadas a cabo por el mismo equipo a cargo de la auditoría. De esta manera, se minimiza los inconvenientes a la universidad, tales como duplicidad en las solicitudes de información y ejecución de pruebas de auditoría, así como la sensación de imprevisión y/o falta de coordinación interna.

El equipo encargado, debe tener presente que los programas de auditoría en determinadas circunstancias, pueden ser modificados durante la fase de ejecución del examen, por situaciones tales como que un control en el cual nos apoyamos para reducir el alcance de nuestras pruebas, resultó apropiado sólo durante una parte del período o, un posible hallazgo de auditoría que no resulta de significación frente a otros, detectados durante la búsqueda de evidencias,

Los programas de auditoría involucran: establecer objetivos de auditoría y los criterios consiguientes, de ser necesario; especificar la evidencia a ser obtenida; definir los procedimientos para obtener y probar la evidencia; ajustar los requerimientos de personal y otros recursos para el examen.

Basado en los resultados obtenidos en la prueba preliminar, el auditor llevará a cabo los procedimientos de detalle especificados en el programa de procedimientos.

El alcance de tales procedimientos debe estar basado en los resultados del planeamiento y las decisiones en torno a la suficiencia, competencia y pertinencia de la evidencia requerida para sustentar el Informe.

Entre los procedimientos de auditoría más utilizados figuran: declaraciones de funcionarios, confirmaciones, inspecciones físicas y revisión documentaria.

Las declaraciones obtenidas de los funcionarios y empleados de las universidades, en el curso de investigaciones o entrevistas, deben ser siempre por escrito y firmadas por el autor de las mismas. Las declaraciones deben siempre corroborar los resultados de otros procedimientos aplicados por los auditores, en

relación al asunto evaluado. Cuando se considere apropiado revelar indicios y/o actos relacionados con ilegales o irregulares, debe solicitarse la asesoría legal pertinente, de este modo se evitarán situaciones derivadas de la falta de respaldo de las observaciones.

Las confirmaciones son procedimientos destinados a corroborar la información obtenida de la universidad, a través de aquella obtenida de la contraparte externa de la transacción ocurrida. Al requerir la confirmación, el auditor debe adoptar las precauciones necesarias para asegurarse que la respuesta sea remitida directamente a su persona. En caso de no recibir respuesta a la solicitud de confirmación, deberá remitirse un segundo requerimiento y, de no obtenerse respuesta, debe aplicar procedimientos alternativos para asegurarse la validez de la información proporcionada por la universidad. Si los procedimientos alternativos no informan la información en evaluación, el auditor debe considerar al mismo como punto especial de atención y ahondar su investigación hasta quedar satisfecho del mismo y definir su inclusión en el informe.

La inspección física, es empleada por el auditor para cerciorarse mediante percepción sensorial y/o pruebas especiales,

de la existencia de un activo o bien en poder de la universidad. El inventario de bienes en almacén y/o activos fijos, constituye la aplicación práctica de esta técnica de auditoría que se aplica como parte de los exámenes especiales. Debe tenerse en cuenta que la percepción sensorial, está referida a los cinco sentidos que está dotado el ser humano. Por ejemplo, la determinación de la existencia de ciertos bienes, requerirán una combinación de percepción visual (tamaño, color, modelo, etc.), olfativa (olor), gustativa (sabor), táctil (textura) más las pruebas de laboratorio, si fuera el caso, que se estime necesario.

La revisión documentaria es, probablemente, el procedimiento más utilizado en una auditoría, aplicado a una universidad. Partiendo de la premisa que cada paso, fase o etapa de una transacción debe dejar siempre una huella documental, bien sea por la emisión de un documento o por anotaciones en el mismo (V° B°, afectaciones de cuentas, pases a otros departamentos, informes, etc.), es posible reconstruir una transacción en base a la documentación disponible y llegar a conclusiones sobre faltantes documentarios, de autorizaciones, procedimientos omitidos y/o falta de oportunidad de los mismos, transgresiones a la normatividad vigentes y otros.

La revisión documentaria, constituye un complemento excelente de la inspección física, pues esta última aporta evidencia en torno a la existencia física de los bienes, lo cual no puede ser proporcionado a través del primer procedimiento.

Los procedimientos indicados y otros, que considere necesario llevar a cabo el auditor, deben permitirle establecer conclusiones en relación a los objetivos del examen. Para este propósito, obtenida la evidencia, debe evaluarse la misma para definir su competencia, pertinencia y suficiencia.

A continuación, el auditor debe evaluar la evidencia contra el criterio acordado para cada objetivo, teniendo en consideración: la necesidad de confirmar o modificar las premisas establecidas durante la fase de planeamiento; el desarrollo de conclusiones relativas a los objetivos de auditoría; y, el sustento apropiado del trabajo llevado a cabo y de las observaciones y conclusiones formuladas.

2.2.1.14 Fase de ejecución de la auditoría académica

El Informe, es el producto final del trabajo del auditor y en él se presentan sus observaciones, conclusiones y recomendaciones, expresadas en juicios fundamentados como consecuencia del análisis de las evidencias obtenidas durante la fase de ejecución.

En esta fase, el auditor comunica a los funcionarios de la universidad objeto de la auditoría, los resultados obtenidos presentados como deficiencias significativas y las recomendaciones para promover mejoras en la ejecución de las operaciones académicas, a fin que la Jefatura del Area, el Decano de la Facultad, el Vicerrector Administrativo y el Rector, si fuera el caso, adopten medidas correctivas y eviten su ocurrencia en el futuro.

Por tanto, el contenido de un informe de examen especial es el siguiente:

Cuadro 01. Contenido del informe

<i>SÍNTESIS GERENCIAL</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>
<i>CONCLUSIONES</i>
<i>OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES</i>
<i>ANEXOS</i>

Fuente: www.aempresarial.com

La síntesis gerencial tiene como objetivo hacer que el informe de mayor utilidad para las autoridades de la universidad. En su contenido, la síntesis presenta en forma exacta, clara y justa los aspectos más importantes del informe, a fin de evitar errores de interpretación.

La introducción del informe proporciona a las autoridades de la universidad, datos importantes relativos a la universidad, los que brindan una base apropiada para comprender con mejor claridad el mensaje que comunica dicho documento. En su contenido se

incluyen: motivo del examen, objetivos y alcance, antecedentes y base legal de la universidad y comunicación de hallazgos de auditoría.

La conclusión, es el juicio del auditor basado en la observación formulada como resultado del examen practicado. En caso necesario, la conclusión debe precisar la naturaleza de la responsabilidad incurrida por los funcionarios o servidores en el ejercicio de sus funciones. Cuando la responsabilidad identificada sea de carácter penal, el auditor revela los hechos detectados en términos de presunción de indicios razonables de comisión de delito; debiendo obtener el asesoramiento legal que corresponda.

Las observaciones están constituidas por las deficiencias o incumplimiento a la normativa legal y otras normas reglamentarias identificadas durante el examen que, en determinados casos, requerirán la adopción de correctivos por parte de los funcionarios de la entidad y, en otros, generarán responsabilidades específicas que se derivan de las evidencias obtenidas durante la fase de ejecución

El informe refleja solamente los comentarios sobre observaciones significativas, los asuntos de menor importancia son

comunicados por el auditor mediante un memorando para que la universidad adopte las medidas que considere pertinente.

El informe de examen especial, incluye los comentarios y aclaraciones por escrito presentados por los funcionarios comprendidos en las observaciones. Esta información debe ser evaluada por el auditor e incluida en forma breve en el informe, sin dejar de reflejar el sentido de los comentarios o aclaraciones. También incluye la opinión del auditor que resulte de la evaluación de tales argumentos.

2.2.1.15 Fase de informe de la auditoría académica

La auditoría se viene aplicando sobre la base de hechos realizados y consumados (históricos); lo que no facilita que la administración pueda aplicar los ajustes, regularizaciones y/o retroalimentación oportuna de las actividades académicas de las universidades.

La auditoría académica, en su versión contemporánea, debe ser asesora y consultora de los decanos, vicerrector académico y rector para efectos de implementar oportuna y adecuadamente el

sistema de control académico e imprimir, de esta manera, confiabilidad en la información, con relación a la exactitud, eficiencia, efectividad y economicidad de las actividades académicas.

La auditoría académica, va a funcionar a distintos niveles de eficacia. Cuando se alcance un estándar, a continuación, puede considerarse que la auditoría ha contribuido en la optimización de la buena administración.

2.2.1.16 Fase de monitoreo de las observaciones y recomendaciones

El monitoreo, también llamado seguimiento o supervisión, constituye uno de los aportes muy importantes de la auditoría. La auditoría tradicional se quedaba en el Informe, actualmente después del informe se continua trabajando en el monitoreo, lo cual constituye un valor agregado al trabajo del auditor. El auditor necesita saber si sus observaciones y recomendaciones son levantadas o tenidas en cuenta según el caso, por eso aplica el monitoreo.

2.2.1.17 Supervisión continuada

La supervisión continuada, se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares efectuados, en este caso, por el equipo de auditoría, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones. Existe una gran variedad de actividades que permiten efectuar un seguimiento de la eficacia de control interno en el desarrollo normal de la entidad. Comprenden actividades corrientes de gestión y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras tareas rutinarias.

Los diferentes directivos, comprueban que el sistema académico continúa funcionando a través del cumplimiento de sus funciones de gestión. Al incluir o conciliar los distintos informes de explotación con los informes financieros, empleando los mismos continuamente en la gestión de la explotación, es probable que se identifiquen de manera rápida los errores importantes o las excepciones en los resultados previstos. Se puede conseguir una mejora en la eficacia del sistema de control interno, presentando información financiera completa y oportuna y resolviendo toda excepción identificada.

Las comunicaciones recibidas de terceros, confirman la información generada internamente o señalan la existencia de problemas. En este sentido, la comunidad corrobora los datos de facturación implícitamente al pagar sus facturas. Por el contrario, las reclamaciones respecto de la facturación podrían indicar la existencia de deficiencias en los controles sobre el proceso de las transacciones.

La estructura adecuada y unas actividades de supervisión apropiadas, permiten comprobar las funciones de control e identificar las deficiencias existentes. En ese sentido, como rutina normal se supervisarán las tareas administrativas que actúan de control sobre exactitud y totalidad del proceso de las transacciones. Asimismo, se establecerá una segregación de funciones de manera que se ejerza una verificación recíproca, lo que servirá, además, de disuasión al fraude, ya que dificulta el disimular las actividades sospechosas.

Los datos registrados por los sistemas de información, se comparan con los activos físicos. Las existencias de producto terminado pueden ser recontadas periódicamente. Los resultados de estos recuentos, se comparan con los registros contables y se comunican las diferencias detectadas.

2.2.1.18 Evaluaciones puntuales del proceso de auditoría

Aunque los procedimientos de supervisión continuada suelen proporcionar información importante sobre la eficacia de otros componentes de control, de vez en cuando, un replanteamiento del sistema resultará útil. Con ocasión de dicho replanteamiento, se puede examinar la continuidad de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales, se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada.

Las deficiencias en el sistema de control interno, en su caso, deberán ser puestas en conocimiento de los responsables y los asuntos de importancia serán comunicados al primer nivel directivo.

El sistema de control interno y, en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, por lo que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Asimismo, las circunstancias en base a las cuales se configuró el sistema de control interno en un principio, también pueden cambiar,

reduciendo su capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias. En consecuencia, la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos¹⁹.

El proceso de supervisión, realizado por la auditoría o por cualquier otro ente, asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación, por parte de los empleados de nivel adecuado, de la manera en que se han diseñado los controles, de su funcionamiento y de la manera en que se adoptan las medidas necesarias. Se aplicará a todas las actividades dentro de la entidad y a veces también a externos contratados.

La auditoría debe buscar que, los sistemas de control interno aseguren, en mayor o menor medida, su propia supervisión. En este sentido, cuanto mayor sea el nivel y la eficacia de la supervisión continuada, menor será la necesidad de evaluaciones puntuales.

¹⁹ Coopers & Lybrand, SA. (1997). Los nuevos conceptos del control interno. *Informe* COSO- Madrid.

2.2.2 La Calidad de servicio

En el concepto de calidad, existe la necesidad de incluir todos los aspectos a través de los cuales las organizaciones satisfacen las expectativas y necesidades, no sólo de sus clientes, sino también de sus trabajadores y colaboradores, llegando incluso más allá, en un compromiso con la propia sociedad. A su vez, la calidad sólo será alcanzable, en el proceso de mejora continua en el que debe estar inmersa, si se dispone de un sistema de medida de la misma a través de auditorías llevadas a cabo por los órganos competentes²⁰.

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas²¹. Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio.

²⁰ Servicio Nacional de Aprendizaje. 2009. Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad. España.

²¹ Jiménez, T. M. (2007). Auditoría Universitaria y Calidad, Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona, España.

Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla²².

Si determinamos cuatro perspectivas básicas del concepto de calidad²³, podemos decir que:

²² Garza, E.J.L. Abreu, M.H. y Badii. (2008). Mejoramiento de la Calidad de Servicios Mediante el Modelo de las Discrepancias entre las Expectativas de los Clientes y las Percepciones de la Empresa?

²³ Morales, S.V. y Hernández M. A. (2007). Calidad y satisfacción en los servicios: Conceptualización.

- ✓ **Calidad como excelencia.** De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir *el mejor de los resultados*, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como *excelente*, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.
- ✓ **Calidad como ajuste a las especificaciones.** Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción, se desarrolló esta nueva perspectiva que pretendía asegurar una precisión en la fabricación de los productos, esto permitió el desarrollo de una definición de calidad más cuantificable y objetiva. Desde esta perspectiva, se entiende la calidad como medida para la consecución objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad de que esta evaluación, es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.

- ✓ **Calidad como valor**, se hace referencia al hecho de que no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, dependiendo de aspectos tales como precio, accesibilidad, etc. Se puede definir como *lo mejor para cada tipo de consumidor*. En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.
- ✓ **Calidad como *satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores***. Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios, supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición, basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas; esto es importante para conocer qué

necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente²⁴.

Podemos apreciar en las tres primeras perspectivas el énfasis en la conceptualización y operacionalización de la calidad, preocupándose en la consecución de unos estándares o criterios objetivos, aspectos cuantificables con los que poder funcionar internamente en las organizaciones²⁵. Sin embargo, en la actualidad, se le da gran importancia al análisis de las actitudes y del comportamiento de los usuarios, interviniendo factores emocionales y juicios subjetivos, dinámicos, difíciles de encasillar en criterios o especificaciones de calidad fijos.

²⁴ Sánchez, H., Martínez-Tur, R., Peiró, V. J.M. y Ramos, J. (2006). Testing a Hierarchical and Integrated Model of Quality in the Service Sector: Functional, Relational, and Tangible dimensions. *Total Quality Management & Business Excellence*

²⁵ Morales Sánchez, Verónica; Hernández Mendo, Antonio. 2004. Calidad y Satisfacción en los Servicios: Conceptualización. España.

Por ello, se evoluciona hacia una perspectiva más externalista, la perspectiva de los consumidores y usuarios, donde se incorporan variables como las *expectativas* y las *percepciones*, esta segunda visión es la que se asocia a la calidad de servicio²⁶. Esto permite abrir nuevos horizontes hacia una investigación psicosocial, dado el interés en el sector terciario de aspectos propios del comportamiento humano, tales como, expectativas, percepciones, interacción, habilidades sociales, etc.

2.2.2.1 La Naturaleza de la calidad.

La calidad no es la coherencia entre las propiedades de un bien y las exigencias del cliente, sino más bien un concepto subjetivo y relativo que, por una parte, indica la correspondencia entre la percepción de las propiedades de dicho bien y lo que de él espera el cliente y, por otra, resulta relativo al ser consecuencia de la correspondencia entre dos variables (expectativas y percepción del desempeño)²⁷.

²⁶ Luna Arocas, Roberto; Mundica Gómez Javier. 2003. La Satisfacción del Consumidor en Marketing del Deporte.

²⁷ Bernillon, A. & Cerutti, O. (1989): *Implantar y gestionar la calidad total*. Barcelona: Editorial Gestión 2.000

Zeitham presenta la calidad como un nivel intermedio de abstracción, resultando algo más que la suma de características intrínsecas y extrínsecas del producto, y necesitando que sean percibidas por los individuos para que de ellas infieran la calidad y les confieran el valor. Es, por tanto, un concepto intermedio entre calidad física y el valor conferido por los consumidores o usuarios. La percepción de la calidad, a través de un proceso de búsqueda de información sobre las características de los productos/servicios, para apreciarla, interpretarla y emitir juicios sobre la misma, es condición previa al juicio que los individuos realizan sobre la adecuación a su uso de los productos, circunstancia que define la calidad percibida.

2.2.2.2 Calidad de servicio y la satisfacción.

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas

por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción²⁸.

Desde esta perspectiva, la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios, es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios, por ello los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los consumidores y usuarios, tienen en común la importancia del punto de vista de los clientes al valorar el producto y el servicio que proporciona la propia organización. Para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer qué buscan las personas en sus actividades de consumo²⁹.

Dado que ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos constructos como sinónimos, que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores,

²⁸ Valencia, F., Ardon, N., Jara, M I. (2007). Satisfacción y Calidad: Análisis de la Equivalencia o no de Términos. España.

²⁹ Quintanilla, I. (2002). Psicología del Consumidor. Editorial Pearson.

destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos.

Pero a pesar que en ambos casos, hablamos de evaluaciones subjetivas por parte de los consumidores o usuarios, es importante destacar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posterior al consumo o compra, mientras que la investigaciones sobre actitudes han enfatizado la atención en evaluaciones anterior a la decisión de consumo o compra.

Los estudios de la calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores y usuarios, tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado, en último término, por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios.

La psicología ha venido haciendo contribuciones importantes a la investigación e intervención relacionadas con la calidad de servicio y satisfacción de los consumidores y usuarios.

2.2.2.3 Concepto de satisfacción

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción³⁰.

Pero en las últimas décadas, el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento³¹.

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor, se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción³².

³⁰ Morales, S. (2003). Revisión del constructo de satisfacción en los usuarios y/o consumidores, Barcelona, España.

³¹ Moliner, B., Berenguer, G. y GIL, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. España.

³² Ming-Hui, H. (2001). The Theory of Emotions in Marketing. Volumen 16. Taiwan.

La mayoría de los autores revisados, consideran que la satisfacción implica:

- ✓ La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
- ✓ La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- ✓ El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

2.2.2.4 La calidad en las universidades

El concepto de calidad en educación superior, surge a partir del momento en que se percibe que ésta no responde a los retos, ni se adapta a los cambios del entorno³³. La calidad, se plantea como la relación entre lo deseable y lo posible, asumiendo que lo deseable es un referente y lo posible es la realidad observada. Existe una variedad de conocimientos y criterios relacionados al concepto de calidad. Los más frecuentes son los siguientes:

³³ Barreda, B. I. (2007). La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

excelencia, eficiencia, eficacia, pertinencia y transformación. La excelencia, relacionada con la definición tradicional de la calidad en el mundo universitario, se relaciona con el rendimiento máximo posible de una persona, grupo, equipo, institución o sistema. Implica desempeños que pueden ubicarse entre los mejores, lo que no significa que otros desempeños que no son excelentes no sean de calidad.

Realmente la calidad existe de acuerdo a los diversos criterios o parámetros propuestos, también se da cuando no se cumple totalmente con los criterios, pero el producto final, también es de calidad, la reflexión se da en sentido de la flexibilidad y trabajo en equipo, la coordinación y la comunicación los medios que permitirán esta experiencia diferente, pero de igual resultados impacto. La eficiencia, se refiere a la capacidad de producir lo máximo en un tiempo mínimo, es decir, a la relación resultados-insumos e implica un mayor o mejor producto con menos recursos.

La exigencia por obtener los resultados en un tiempo límite y el resultado, es el ideal esperado. La eficacia, concepto sin el cual el de eficiencia no tiene sentido como lo señala Lemaitre (1999), se

refiere a la correspondencia entre los logros obtenidos y los propósitos pre-establecidos, así como a una correspondencia de estos con las necesidades, expectativas y demandas sociales. La pertinencia se refiere al “para qué”, “por qué” se educa. Este criterio se relaciona con la relevancia, el impacto, la oportunidad, posibilidades. La transformación constituye el valor agregado que ofrece la institución y que la diferencia de otras. Se refiere a las oportunidades y posibilidades que la institución debe brindar el proceso para producir una transformación cualitativa que enriquezca y se sienta motivado el estudiante³⁴. Este proceso se observa reflejado en la transformación cuantitativa, valorativa, que el estudiante puede contrastar, para buscar los medios para superar las limitaciones.

Los diferentes significados que se le asignen a la calidad de la educación, no se puede dar sin ninguna realidad concreta, esto dependerá de quien sea el líder y tome encuesta la perspectiva social, es el punto de inicio y motivador, desde la cual se hace, el conjunto de personas que proponen de las personas que la enuncian y rescatando una realidad concreta. No se puede realizar una comparación en la calidad de educación, con tanta facilidad,

³⁴ Lemaitre, M.J. (1999). "Market and State Principles of Reform in Chilean Education". EEUU.

esto depende de su realidad, no podemos comparar calidad de educación en la universidad de un país desarrollado con un país en vía de desarrollado. Resultaría imposible de mejorar la calidad en la Universidad de Harvard o mejorarla en la Universidad Federico Villarreal a la calidad universitaria; porque son multidimensionales las diferencias que existen. Como señala Cano (1998), si no se puede definir la calidad no podrá medirse y si no se le puede medir, tampoco se podrá lograr. Es fundamental definirla, determinar sus componente así como identificar su identidad con la comunidad universitaria, es un proceso que cada universidad tendrá la misión de concertar, es fundamental definir la calidad para medirla o evaluarla.

Cortadellas y Mindreau (1999) reportan que las universidades para asegurar sus niveles de excelencia median sus inputs (entradas) o sus outputs (salidas). Las entradas toman en cuenta la idoneidad y número de profesores, la selección y admisión de sus estudiantes y una infraestructura, instalaciones, instrumentos y herramientas que permitan satisfacer las demandas que la formación requiere. Las salidas se evalúan a partir de los productos y resultados, tales como proyectos de investigación realizados, número de consultorías, los aportes de sus docentes,

número de egresados por carreras. A menudo, se establece que el resultado de la calidad depende de la "calidad" de las entradas. Dicho de otro modo, al mejorar las entradas se logran mejores resultados, incrementándose la eficiencia³⁵. Afirma (Chadwick y Thorne, 1994), al mejorar los productos entrada, se logran mejores resultados, incrementándose la eficiencia y eficacia³⁶. Esto es una referencia, dada la flexibilidad no es estático, sino que es un proceso de subprocesos propios, como son sus características de creación, lo que se denomina valores agregados, donde cada Universidad instituye un sello, una características de sus profesionales y sus principio de excelencia y calidad.

Los autores inciden en que no hay que detenerse en los resultados o productos por muy positivos sea el logro de objetivos, la satisfacción del estudiante, una premiación o designación, promoción entre otros, sino en forma integral de la institución u universidad, es decir en su totalidad, todos los aspectos que conforman la institución y que contribuyen al logro de los resultados esperados, hoy se denomina calidad total. Es el momento de mirar

³⁵ Cortadellas, J., Mindreau, E. (1999). Manual de Gestión Estratégica Universitaria.

³⁶ Chadwick, C.B., Cecilia, T. (1994). Como Definir Calidad de Educación, Estudios Sociales, N° 79. Santiago, Chile.

la planificación estratégica de la universidad propiamente dicho. A continuación, se presenta la preocupación por las organizaciones internacionales referente al tema de la calidad de la educación superior, en diversos documentos como a través de grupos, reuniones de trabajo, conferencias internacionales. Investigaciones e informes.

El Banco Mundial destaca la influencia que tienen en la calidad, la buena selección de estudiantes, la competencia de los docentes, los insumos como talleres, laboratorios, bibliotecas, tecnología de punta, etc. y el intercambio internacional. Señala que es imprescindible, que se establezcan mecanismos eficientes para evaluar el desempeño de la enseñanza y de la investigación, promoviéndose la autoevaluación que favorece un sentido de responsabilidad institucional, y tomándose en cuenta los sistemas externos de evaluación y acreditación.

El Banco Interamericano de Desarrollo BID, toma en cuenta la autoevaluación como fundamental, en la medida que el desarrollo de sistemas buenos y variados de evaluación periódica y de acreditación, se constituye en herramientas indispensables para

mejorar la calidad en la educación superior³⁷. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, como resultado de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior realizada en París en octubre del 5 al 8 de 1998, propone una nueva visión. Un aspecto fundamental de esta visión, es que cada institución debe aspirar a convertirse en un lugar de formación de alta calidad, que se dedique a la investigación, la creación y la difusión del conocimiento, al progreso de la ciencia, y que participe en el desarrollo de innovaciones e invenciones tecnológicas. Debe inculcar en los futuros graduados, el compromiso de proseguir el aprendizaje y la responsabilidad de poner su formación al servicio del desarrollo social y brindarles la oportunidad para que regresen a actualizarse y perfeccionar sus conocimientos.

En otras palabras, la educación universitaria debe transformarse en un ente fundamental para el desarrollo político, cultural y económico de las sociedades contemporáneas. En el documento de la UNESCO 1998 (Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción), se plantea una

³⁷ Gonzales, M. A. (2006). Modelos de la Evaluación de la Calidad en Universidades a Distancia: Comparación entre el Modelo UNED y el Modelo UTPL. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, Bogota, Colombia.

perspectiva integradora del concepto de calidad para la educación superior que, de alguna manera, integra las distintas perspectivas y posiciones con relación al tema. Se trata de un concepto pluridimensional que comprende todos los aspectos de la organización: programas académicos, docentes, estudiantes, enseñanza, investigación, becas, personal, equipamiento, instalaciones, servicios, entre otros. Contempla una autoevaluación interna y una externa a cargo de entes externos especializados. Supone, asimismo, una dimensión internacional en términos de intercambio de conocimientos, proyectos de investigación, creación de sistemas interactivos y la movilidad de docentes y estudiantes.

Se destaca la importancia de la selección del personal y su perfeccionamiento constante, como aspectos esenciales para asegurar la calidad educativa en términos de sus habilidades pedagógicas, el acercamiento al mundo del trabajo y la movilidad de los estudiantes tanto a escala local como a escala internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional. Nos recuerda que los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de

evaluación. Se debe incorporar los nuevos avances científicos y tecnologías, como medios fundamentales para la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.

Finalmente, la calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, investigación y la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales. La calidad en las universidades, el proceso de gestión se caracteriza por su flexibilidad, dinamismo, investigación; por la necesidad de adaptarse a una realidad cambiante con el entorno. Es por ello que también se plantean nuevos desafíos relacionados con la calidad en la gestión, consecuencia del actual orden económico y político internacional.

En cada contexto, puede encontrarse una definición de calidad, dependiente de las perspectivas de los grupos implicados, de su misión y de los objetivos que se establecen, de su experiencia en los procesos de evaluación y acreditación, así como de la propia lógica del mercado. Es un concepto relativo y multidimensional.

Los estudios acerca de la gestión de la calidad en la educación superior realizados en el Centro de Estudios de Educación Superior (CeeS) Manuel F. Gran, de la Universidad de Oriente, revelan esa multiplicidad de concepciones de calidad. Haciendo referencia a la clasificación de Harvey, L. y Green, D, pueden señalarse que estas concepciones responden a cinco enfoques de calidad: calidad como excepción, como perfección, como aptitud para un propósito prefijado, como valor agregado y como acción transformadora³⁸. A pesar de la dificultad de establecer un concepto único, es impensable negar la importancia de lograr el incremento de la calidad en la educación superior. Dos ideas básicas pueden señalarse al respecto. Primero, la importancia del establecimiento de una estrategia que integre de manera armoniosa los distintos componentes involucrados en cada uno de los procesos que se desarrollan. Y segundo, la imposibilidad de transferir de forma automática el concepto de calidad total de los gerentes de la moderna organización industrial a la organización y la gestión de la educación.

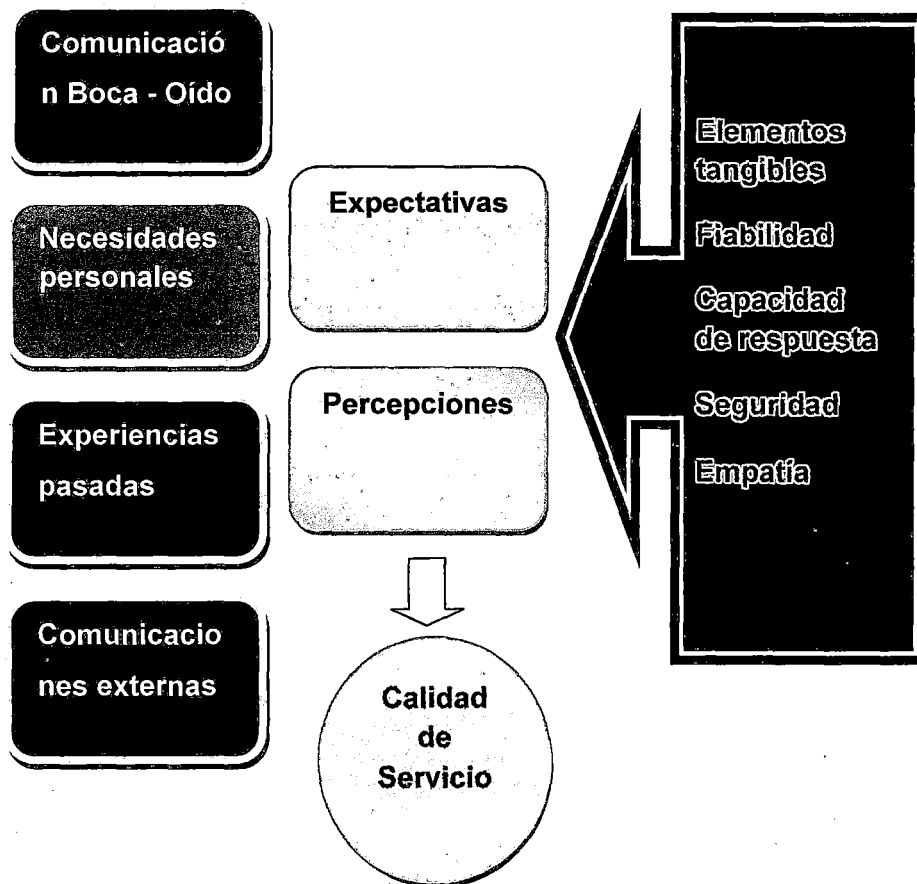
³⁸ Nápoles, N., Beatón, S.P. y Álvarez, G. M. I. (2005). Modelos de Evaluación de la Calidad: El Caso de la Educación Superior.

2.2.2.5 El Modelo Servqual como herramienta para medir la calidad

La creciente importancia que representa el sector de servicios en las economías de todo el mundo ha sido, sin duda, la causa principal del aumento de la literatura sobre el marketing de los servicios en general. En ella, se han tratado profusamente diferentes temas en los últimos años, uno de los cuales ha sido la medida de la calidad de servicio.

Diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio siendo el SERVQUAL y el SERVPERF, los que mayor número de trabajos ha aportado a la literatura sobre el tema.

La diferencia entre ambos modelos, se centra en la escala empleada: el primero utiliza una escala a partir de las percepciones y expectativas, mientras que el segundo emplea las percepciones.



*Fuente: Zeithmal, Parasunaman y Berry, 1993
Elaboración propia*

Gráfico 01. El Modelo Servqual

El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales, por parte de los clientes del servicio, y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones

que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes. Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía³⁹.

³⁹ Zeithmal, Parasunaman y Berry. (1993). Un Modelo Conceptual de la Calidad de Servicio y de sus Implicaciones para la Investigación Futura.

En siguiente cuadro se detalle el significado de cada una de estas dimensiones:

Cuadro 02. Dimensiones del modelo Servqual

DIMENSIONES	SIGNIFICADO
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.
Empatía	Atención individualizada al cliente.

*Fuente: Zeithmal, Parasunaman y Berry, 1993.
Elaboración propia*

2.2.2.5.1 Fundamentos teóricos del modelo SERVQUAL

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un

elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla⁴⁰.

Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios.

Aún así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores, a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma⁴¹. En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias (Parusaraman, Zeithamil y Berry, 1988), en el que se

⁴⁰ López, M. C., Serrano, A., Sarabiá, M. (2001) "Una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad del servicio

⁴¹ Sobejano, Juan. (2007). La Calidad y el Modelo SERVQUAL.

define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir, y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores, sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP 5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancias.

A continuación, pasamos a analizar los cinco gaps propuestos en su trabajo origen y sus consecuencias⁴²:

- ✓ **GAP 1:** Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la empresa tiene sobre esas expectativas. Una de las principales razones por las que la calidad de servicio puede ser percibida como deficiente, es no saber con precisión que es lo que los clientes esperan. El GAP 1, Gap de Información de Marketing, es el único que traspasa la frontera que separa a los clientes de los proveedores del servicio y surge cuando las empresas de servicios no conocen con antelación qué aspectos son indicativos de alta calidad para el cliente, cuáles son imprescindibles para satisfacer sus

⁴² Berry, Leonard. (2004). Un Buen Servicio ya no Basta. Barcelona, España.

necesidades y qué niveles de prestación se requieren para ofrecer un servicio de calidad.

- ✓ **GAP 2:** Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad. Hay ocasiones en las que, aún teniendo información suficiente y precisa sobre qué es lo que los clientes esperan, las empresas de servicios no logran cubrir esas expectativas. Ello puede ser debido a que las especificaciones de calidad de los servicios, no son consecuentes con las percepciones que se tienen acerca de las expectativas de los clientes. Es decir, que las percepciones no se traducen en estándares orientados al cliente. Que se sepa lo que los consumidores quieren, pero no se convierta ese conocimiento en directrices claras y concisas para la prestación de los servicios, puede deberse a varias razones: que los responsables de la fijación de estándares consideren que las expectativas de los clientes son poco realistas y no razonables, difíciles por tanto de satisfacer, que asuman que es demasiado complicado prever la demanda; que crean que la variabilidad inherente a los servicios hace inviable la estandarización; que no hay un proceso formal de

establecimiento de objetivos o que se fijen los estándares atendiendo a los intereses de la empresa y no de sus clientes.

- ✓ **GAP 3:** Discrepancia entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido. Conocer las expectativas de los clientes y disponer de directrices que las reflejen con exactitud, no garantiza la prestación de un elevado nivel de calidad de servicio. Si la empresa no facilita, incentiva y exige el cumplimiento de los estándares en el proceso de producción y entrega de los servicios, la calidad de éstos puede verse dañada. Así pues, para que las especificaciones de calidad sean efectivas, han de estar respaldadas por recursos adecuados (persona, sistemas y tecnologías) y los empleados deben ser evaluados y recompensados en función de su cumplimiento.

El origen de esta deficiencia se encuentra, entre otras, en las siguientes causas: especificaciones demasiado complicadas o rígidas, desajuste entre empleados y funciones, ambigüedad en la definición de los papeles a desempeñar en la empresa, especificaciones incoherentes con la cultura empresarial o empleados que no están de acuerdo con ellas y se sienten atrapados entre los clientes y la empresa, lo que da lugar a

conflictos funcionales; inadecuados sistemas de supervisión control y recompensa, tecnología inapropiada que dificulta que las actuaciones se realicen conforme a las especificaciones, ausencia de sentimiento de trabajo en equipo o falta de sincronización de la oferta y la demanda.

- ✓ **GAP 4:** Discrepancia entre el servicio real y lo que se comunica a los clientes sobre él. Este gap significa que las promesas hechas a los clientes a través de la comunicación de marketing no son consecuentes con el servicio suministrado. La información que los clientes reciben a través de la publicidad, el personal de ventas o cualquier otro medio de comunicación puede elevar sus expectativas, con lo que superarlas resultará más difícil.

Este modelo muestra cómo surge la calidad de los servicios y cuáles son los pasos que se deben considerar al analizar y planificar la misma. En la parte superior, se recogen aspectos relaciones con el cliente o usuario, el cual en función de sus necesidades personales, sus experiencias previas y las informaciones que ha recibido, se forma unas expectativas sobre el servicio que va a recibir. La parte inferior, incluye sobre el servicio que va a recibir. La parte inferior incluye fenómenos relativos al

proveedor del servicio, concretamente se expone como las percepciones de los directivos sobre las expectativas del cliente guían las decisiones que tiene que tomar la organización sobre las especificaciones de la calidad de los servicios en el momento de su comunicación y entrega.

Finalmente, observamos cómo la existencia de una deficiencia de la calidad percibida en los servicios, puede estar originada por cualquiera de las otras discrepancias o una combinación de ellas. Luego la clave para cerrar el GAP 5, la diferencia entre las expectativas y percepciones de los consumidores, está en cerrar los restantes gaps del modelo:

➤ **GAP Estratégico (GAP 1)**

La primera fase del proceso estratégico, fase de análisis, incluye tanto el diagnóstico interno y externo de la empresa en relación con la calidad como la consideración de la misión, valores y objetivos de los distintos grupos que la integran. Por lo tanto, este primer gap recogería las discrepancias o inconsistencias entre la elección de la empresa sobre cuáles son sus prioridades competitivas y los aspectos de la oferta global del servicio que son considerados prioritarios por sus clientes. Estos últimos se

concretan en las dimensiones de calidad más relevantes para los mismos.

➤ **GAP Técnico de diseño (GAP 2)**

Continuando con el proceso estratégico, es necesario formular la estrategia en los diferentes niveles (corporativo, competitivo y funcional) para luego proceder a planificar los aspectos técnicos o tangibles del servicio en consonancia con las prioridades estratégicas previamente seleccionadas. En consecuencia, este segundo gap surgiría cuando la empresa no es capaz de traducir en su proceso de formulación y planificación estratégica los aspectos claves para el cliente en especificaciones de servicio, o dicho de otra manera, cuando el diseño del servicio no se ajusta a las expectativas y necesidades del cliente.

➤ **Gap Funcional o de Ejecución (GAP 3)**

La implantación de la estrategia sería el paso siguiente, con lo que este gap puede entenderse como la diferencia entre el servicio planificado y el efectivamente realizado. Para minimizar este gap resulta esencial que la empresa haya sido capaz, en la fase anterior, de establecer unos estándares que respondan a las expectativas de los clientes pero que también sean realizables por

parte de la empresa, teniendo en cuenta la dotación de recursos tangibles e intangibles, disponibles en la misma. No hay que olvidar que, de acuerdo con la actual visión de la empresa basada en los recursos, la obtención de resultados dispares por parte de empresas que han formulado una misma estrategia puede explicarse por sus diferentes capacidades a la hora de gestionar dicha estrategia.

➤ **Gap de Relaciones externas (GAP 4)**

Para cerrar el ciclo estratégico, no basta con el proceso de control implícito en el gap de ejecución, sino que sería necesario incorporar el efecto que sobre las expectativas de los clientes tiene la discrepancia que puede existir entre la imagen corporativa, en relación con la calidad, que la empresa transmite al conjunto de agentes externos y el servicio que realmente es capaz de ofrecer. En este sentido, la imagen corporativa se configura no sólo como resultado de las actividades tradicionales de marketing sino también a partir de múltiples formas de influencia en el exterior (aspectos sociales, culturales, competitivos, etc.). Este gap incorpora una orientación hacia el cliente propia de la filosofía de la calidad pero que ha venido recibiendo escaso interés en el ámbito

de la dirección de empresas. Con él, se estaría estableciendo un proceso de feed-back que nos devolvería al gap estratégico.

➤ **Gap Global (GAP 5)**

Finalmente, el gap global es el resultado de la inadecuada gestión de los cuatro anteriores y se plasma en la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes.

El gap estratégico⁴³ depende de la calidad del diagnóstico o análisis estratégico realizado por la dirección de la empresa. Habida cuenta que en esta fase es necesario no sólo contemplar los aspectos externos con especial referencia a la información sobre las expectativas de los clientes, tanto reales como potenciales, y los aspectos de la oferta global considerados prioritarios por ellos sino también los internos dotación de recursos y capacidades de la empresa que condiciona, entre otros factores, la viabilidad de las diferentes alternativas estratégicas; sistema de calidad actual y sus características; valores, objetivos y prioridades de la compañía.

El gap técnico, por su lado, estaría condicionado por los procesos de formulación y, sobre todo, de planificación se

⁴³ Fernández, Serrano y Saravia. (1997). Calidad de Servicio y el Modelo Servqual. España.

especifican tanto los objetivos a alcanzar como los medios a emplear para ello, tanto tangibles como intangibles. Estas decisiones están indisolublemente unidas a las de estructura y diseño organizativo en todas sus dimensiones.

El gap funcional, se ve influido por dos cuestiones muy diferentes. Por una parte, el tipo de cultura y liderazgo existente dentro de la empresa que va a condicionar la actitud, disponibilidad, motivación, comportamiento, etc. del personal de la empresa y, muy especialmente, de aquel que está en contacto directo con el cliente. Todos estos aspectos son esenciales de cara a la ejecución o prestación efectiva del servicio. El diseño del sistema de comunicaciones internas, muy vinculado al gap anterior, resulta igualmente vital en el funcional. Por otra parte, para poder conocer el servicio efectivamente prestado es imprescindible disponer de mecanismos de medición y control del cumplimiento de las especificaciones de calidad, con una orientación claramente preventiva y de mejora continua.

El gap de relaciones externas, incluye factores en los dos sentidos de la comunicación externa. En la circulación de información hacia el exterior, es imprescindible que la empresa transmita confianza en que es capaz de cumplir lo que promete a

sus clientes. Igualmente, debe ser capaz de transmitir con claridad al resto de integrantes de la cadena de valor, sus prioridades en materia de calidad. En el otro sentido, la empresa debe ser capaz de obtener información cierta sobre los efectos que en la imagen corporativa, e indirectamente en las expectativas y preferencias de los clientes, tienen sus actuaciones a todos los niveles.

El gap global, como ya se ha comentado, es el que surge como consecuencia de los gaps anteriores. Por lo tanto, resulta imprescindible que la dirección de la empresa realice una adecuada gestión de todo el proceso que permita minimizar los diferentes gaps e, indirectamente, el gap global.

2.3 Definición de términos

2.3.1 Ambiente de control: El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una organización influyendo en el comportamiento del personal y en la responsabilidad con la que enfrentan sus actividades. La actitud asumida por la alta dirección, por la gerencia y por los demás miembros de la organización provee de disciplina e influye directamente en el personal.

- 2.3.2 **Herramientas de control:** Los estados financieros muestran en resumen lo que ha ocurrido durante un ejercicio financiero y a una fecha determinada, sin embargo si durante el año el sistema de control no permitió detectar o corregir errores, ineficiencias, fraudes, etc., la tentación de forzar los criterios contables al preparar los informes financieros es mayor.
- 2.3.3 **Examen especial:** Es el examen que combina la auditoría financiera y de gestión pero de menor alcance obedece a denuncias de diversa índole, cumplimiento de dispositivos especiales, etc.
- 2.3.4 **Materialidad:** Significa los aspectos que interesan o tienen importancia, por el cual se explica todas aquellas áreas de importancia, aquellas consecuencias en la entidad, en los estados financieros tienen importancia todo aquello que pueda afectar la valuación, la existencia, la integridad, la propiedad, la revelación, etc. En las cuales el auditor pueda dirigir sus recursos y esfuerzos.
- 2.3.5 **Satisfacción:** se considera la satisfacción como una evaluación emocional post-compra o post-uso que es consecuencia de un procesamiento de la información relevante.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Por la finalidad que se persigue, ofrecer información que resulta útil para conocer el impacto que tiene la auditoría académica sobre la calidad de servicio que se brinda en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras durante el periodo 2010, el estudio se identifica como investigación no aplicada, de acuerdo a la clasificación que siguen Ander – Egg y Bunge. Este tipo de estudios, aunque “depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos”, se caracteriza en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. En ese sentido, como señala Ander – Egg,

“la investigación aplicada busca el conocer para actuar, para construir, para modificar”⁴⁴.

Por otro lado, de acuerdo al problema y tipo de conocimiento a lograr, se identifica como investigación de tipo correlacional⁴⁵. Según Hernández - Sampieri, este tipo de estudios se plantea como una alternativa a los estudios descriptivos y explicativos en tanto va más allá de la simple descripción de las variables, pero no alcanza el nivel de profundización en la determinación de relaciones causales entre las variables, nivel que caracteriza a los estudios explicativos⁴⁶.

3.1.2 Diseño de la investigación

El presente estudio es un diseño no experimental transeccional, correlacional, porque procurará verificar la asociación significativa entre las variables. Responde a los diseños no experimentales porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, si no que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad. Responde a los estudios transeccionales

⁴⁴ ANDER, E. E. (1990), Introducción a las técnicas de Investigación Social. 7ª edición Buenos Aires: Humanitas.

⁴⁵ HERNÁNDEZ, S.R., FERNÁNDEZ, C.R., y BAPTISTA, L.P. (2000), Metodología de investigación Científica. México: McGraw Hill/Interamericano;

⁴⁶ VELÁSQUEZ, A. y REY, N. (1999), Metodología de Investigación Científica. Lima.

en tanto la información que se recogerá corresponde a un solo período. Y responde a los estudios correlacionales porque procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Cuestionario aplicado a 04 funcionarios del Órgano Universitario de Control Interno, 10 docentes de la especialidad de Auditoría, 01 secretario académico, 01 director de la Escuela Profesional, 01 decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y 96 alumnos que estén matriculados de cuarto ciclo en adelante y pertenecientes al tercio superior.

3.2.2 Muestra

Debido a que para el presente estudio se ha tomado la población total para la aplicación del instrumento, no es necesario el cálculo de la muestra.

3.2.3 Ficha técnica

3.2.3.1 Objeto del estudio

Conocer el nivel de significancia que tiene la auditoría académica en la calidad de servicio de la EPCCF.

3.2.3.2 Universo

Cuestionario aplicado a 04 funcionarios del Órgano Universitario de Control Interno, 10 docentes de la especialidad de Auditoría, 01 secretario académico, 01 director de la Escuela Profesional, 01 Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y 96 alumnos.

3.2.3.3 Muestra

Se ha tomado para el estudio el total de la población.

3.2.3.4 Margen de error

El nivel de significancia entre las variables es del 5%, considerando un nivel de confianza del 95%.

3.2.3.5 Cobertura geográfica

El estudio ha sido realizado en las instalaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

3.2.3.6 Método

Se llevó a cabo mediante entrevistas orientadas a captar información de los funcionarios, docentes y directivos de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, utilizando una también una encuesta elaborada en base a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad del modelo Servqual.

3.2.3.7 Período del trabajo de campo

El trabajo de campo se realizó del 01 al 21 de Noviembre del 2010.

3.2.3.8 Edición y codificación

Una vez terminada la recolección de datos se procedió a efectuar un control de calidad integral consistente en la edición y codificación de los mismos, con la finalidad de subsanar errores no muestrales ocurridos en el trabajo de campo.

3.3 Operacionalización de variables

Las variables que se han considerado se han extraído de la Hipótesis principal:

“La auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”.

- ✓ **Variable Independiente:** La Auditoría académica
- ✓ **Variable Dependiente:** La Calidad de servicio

Operacionalización de las variables

Variables	Tipo	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
- V.I. Auditoría Académica	Cualitativa	Auditoría Académica: Comprende el estudio, la evaluación del proceso de enseñanza, aprendizaje y también gestión gerencial de las instituciones de educación en todos sus niveles como inicial, primaria, secundaria, superior y universitaria, incluyéndose los estudios de diplomados, maestrías, doctorado. Por lo tanto, abarcara el estudio o evaluación, por un equipo multidisciplinario académicos o docentes, contadores públicos, ingenieros, psicólogos, sociólogos, administradores de empresas, matemáticos, médicos, biólogos, que comprenderá el estudio o la evaluación.	Proceso que tiene como finalidad describir, analizar y emitir recomendaciones sobre la gestión académica.	Metodología de la Auditoría Académica	Cuestionario
				Actividades y Procesos de Control Académico	Cuestionario
				Criterios de Auditoría Académica	Cuestionario
				Hallazgos de Auditoría Académica	Cuestionario
- V.D. Calidad de Servicio	Cualitativa	Calidad de Servicio: Aquel producto o servicio que nosotros adquiramos y que satisfaga nuestras expectativas sobradamente	Percepción sobre la conveniencia o no de un producto o servicio.	Elementos Tangibles	Cuestionario
				Capacidad de Respuesta	Cuestionario
				Conocimiento	Cuestionario
				Empatía	Cuestionario
				Confianza	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada en la presente investigación para cuantificar la variable independiente: "Auditoría Académica" y la dependiente "Calidad de Servicio" fue la entrevista y el instrumento empleado fue el cuestionario.

3.5 Procesamiento y análisis de datos

3.5.1 Procesamiento

El proceso de la información consistió en el ingreso y procesamiento automatizado de los datos con el fin de detectar y corregir inconsistencias y de realizar la correspondiente tabulación. Para ello, se tomó en cuenta una serie de normas que fueron procesadas en el software Dayan 2.1, Excel 2010 y SPSS 15.0. Cabe señalar que la tabulación de datos, para la medición de las dimensiones de la calidad, se ponderó bajo la escala de Likert.

3.5.2 Análisis

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial. En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizaron:

- i. Tablas de frecuencia absoluta y relativa. Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- ii. Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

En cuanto a la estadística inferencial, se utilizó:

- i. Prueba de contrastación de hipótesis y se ha medido la correlación de las variables mediante el procedimiento establecido por Pearson.

CAPÍTULO IV

ASPECTOS GENERALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

4.1 Aspectos generales e históricos

4.1.1 Creación de la Universidad

La Universidad Privada de Tacna es una institución de carácter privado, sin fines de lucro, se crea por iniciativa del Presbítero Luis Mellado Manzano, con la Ley N° 24060 dada por el Congreso de la República el 3 de enero de 1985 y publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el día 09 de enero de 1985. Se inicia con las Facultades de Educación, con la Carrera Profesional de Matemáticas; Ingeniería Electrónica; y, Derecho y Ciencias Políticas.

Posteriormente, mediante Ley N° 25164 el 26 de diciembre de 1989 el Congreso de la República modifica el Art. 2 de la Ley

24060 y establece que la Universidad de Tacna ofrece las siguientes Facultades: Facultad de Educación con las especialidades de Educación Inicial, Educación Primaria, Educación Secundaria, Educación y Rehabilitación Física y de Idupt; Facultad de Ingeniería con las especialidades Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Civil; Facultad de Derecho y Ciencias Políticas con las especialidades de Derecho y Ciencias Políticas, y la Facultad de Turismo y Hotelería con las especialidades de Turismo y Hotelería.

La misma Ley, en su Art. 3 establece que “por esta única vez quedan ampliadas por tres años más las funciones de la Comisión Organizadora de la Universidad Privada de Tacna, debiendo concluir sus labores el 31 de diciembre de 1992”. En esta primera etapa, ejercieron la Presidencia de la Comisión Organizadora de la Universidad en calidad de Rectores el Presbítero Luis Mellado Manzano y el Ing. Arnold Berríos Chalco. Por Res. N° 191-92-ANR del 30 de diciembre de 1992, se prorroga el periodo de organización de la Universidad por un plazo máximo de seis meses, de conformidad con el Art. 2 de la Ley 25378. Asimismo, por Res. N° 269-93-ANR del 10 de febrero de 1993, se designó la Comisión Organizadora encargada de completar el proceso de

organización. Y mediante Resolución N° 452-93-ANR del 28 de junio de 1993, se declaró en proceso de evaluación final a la Universidad Privada de Tacna a partir del 1 de julio de mismo año.

Por Ley del Congreso Constituyente Democrático N° 26214, el 20 de julio de 1993, se autoriza a la ANR designar una Comisión que concluya el proceso de organización de la Universidad. La ANR mediante Res. N° 492-93-ANR ratifica a la Comisión anterior, en tanto que la Asociación Civil Promotora designe a sus representantes como lo señala la Ley aludida. Con Res. N° 498-93-ANR, la Asamblea Nacional de Rectores otorga la autorización de funcionamiento definitivo a la Universidad Privada de Tacna la misma que a partir del 23 de julio de 1993 deberá sujetarse a la Ley Universitaria vigente. Realizada la Asamblea Estatutaria y promulgado el Estatuto de la Universidad, se constituyeron los órganos de gobierno de la misma para luego proceder a la elección de las primeras autoridades.

Es así que el 02 de diciembre de 1993, el presidente de la Comisión Organizadora de la UPT, cita para el 05 de Diciembre de 1993 en el Teatro Municipal de Tacna, a Asamblea Universitaria Extraordinaria, con la finalidad de elegir Rector y Vicerrectores,

recayendo las funciones de Rector en el Mag. Segundo Vargas Tarrillo, Vicerrector Académico Dr. Luis Cavagnaro Orellana y Vicerrector Administrativo Mag. Víctor Collantes Díaz.

El 05 de Diciembre de 1998, en Sesión Extraordinaria de Asamblea Universitaria, el Mag. Segundo Vargas Tarrillo es elegido nuevamente como Rector de la Universidad para un segundo periodo y en esta misma Asamblea es elegido Vicerrector Administrativo el Mag. Percy Che-Piú Salazar y como Vicerrector Académico el Profesor Luis Cohaila Tamayo.

4.2 Organización y gobierno

4.2.1 De la Asamblea Universitaria

La Asamblea Universitaria es el máximo organismo normativo de la Universidad Privada de Tacna (UPT) y está integrada por:

- El rector, quien preside.
- Los Vicerrectores.

- Los Decanos de las Facultades y el Director de la Escuela de Post Grado.
- Los representantes de los profesores ordinarios en número igual al doble de la suma de las Autoridades a que se refieren los incisos anteriores y en la proporción siguiente:
 - 1/2 de profesores principales
 - 1/3 de profesores asociados
 - 1/6 de profesores auxiliares
- Los representantes de los estudiantes en la proporción de 1/3 del número total de miembros. Si para establecer el tercio resultante fracción, se redondeará al número entero inmediato superior.
- Los representantes de los graduados, en número no mayor al de la mitad del número de Decanos.

Cuando se considere conveniente, podrán asistir en calidad de invitados a las sesiones de la Asamblea, el Presidente de la Federación de estudiantes, el representante del Gremio Docente, un representante de los trabajadores administrativos y otro de la Iglesia Católica de la localidad.

Actuará como su Secretario Técnico, el Secretario General de la Universidad; asimismo y cuando se los requiera, asistirán los funcionarios administrativos del más alto nivel, en calidad de asesores.

4.2.2 Del Consejo Universitario

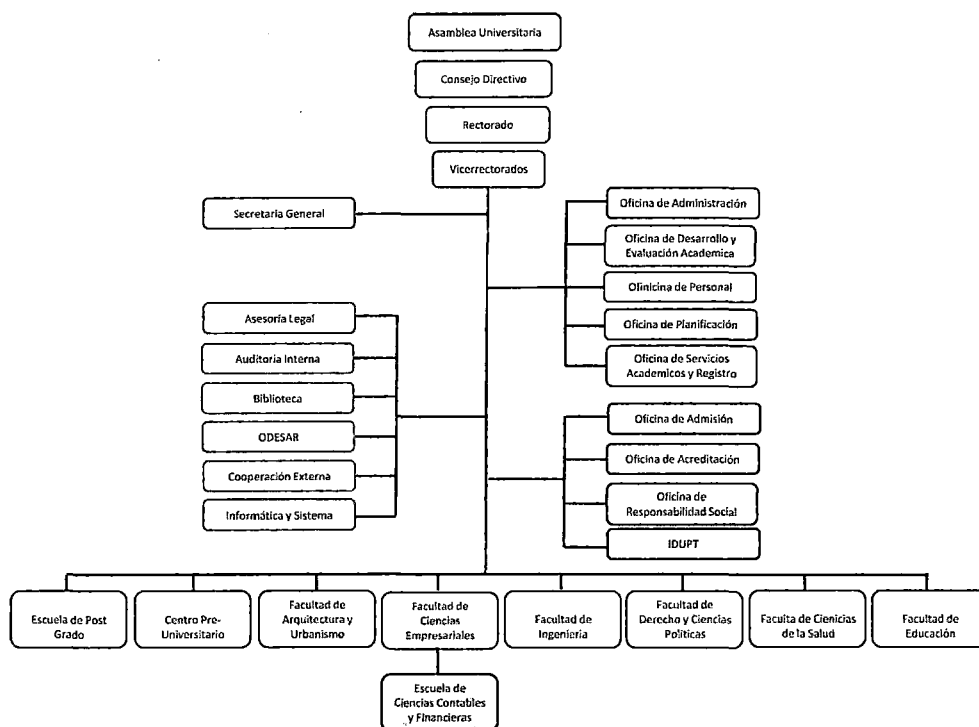
El Consejo Universitario, es el órgano superior de dirección, ejecución, evaluación y promoción de la Universidad privada de Tacna y está integrada por:

- a. El Rector, quien lo preside.
- b. Los Vicerrectores.
- c. Los Decanos de las facultades y el Director de la Escuela de Post Grado.
- d. Los representantes de los estudiantes en una proporción de un tercio de miembros del Consejo Universitario. Si para establecer el tercio estudiantil, queda fracción, se redondeará al número entero inmediato superior.
- e. Un representante de los graduados como miembro supernumerario. Podrán participar en las sesiones del Consejo

- a. Universitario, el Presidente de la Federación de estudiantes y el representante del gremio docente, con voz pero sin voto.

Actuará como Secretario Técnico, el Secretario General de la Universidad; asimismo y cuando sean requeridos, asistirán los funcionarios del más alto nivel en calidad de asesores y/o para rendir informes, sólo con voz.

4.2.1 Organigrama de la Universidad Privada de Tacna



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 02. Organigrama Universidad Privada de Tacna

4.3 La Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

Hoy en día el mundo de los negocios se hace cada vez más competitivo, por ello toda organización se ve en la necesidad de contar con profesionales con una sólida formación y con capacidad de identificar y analizar los problemas para tomar decisiones acertadas en el desarrollo de toda organización.

La Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, ofrece una formación empresarial a quienes aspiran ser profesionales competitivos y empresarios, preparados para enfrentar los retos de los mercados emergentes y altamente competitivos.

El programa de estudios va más allá de la mera transmisión de conocimientos especializados ó de técnicas contables y de gestión, se orienta a fomentar las capacidades conceptuales y analíticas necesarias para afrontar y adecuarse a los cambios que se produzcan en el entorno.

El Contador Público con Mención en Auditoría, graduado de la Universidad Privada de Tacna, es un profesional con una formación basada en la excelencia académica, caracterizado por

sus condiciones personales, habilidades técnicas y aptitudes para desarrollar estilos de liderazgo empresarial en áreas de sistemas de información, control de la gestión, administración financiera, tributación y auditoría.

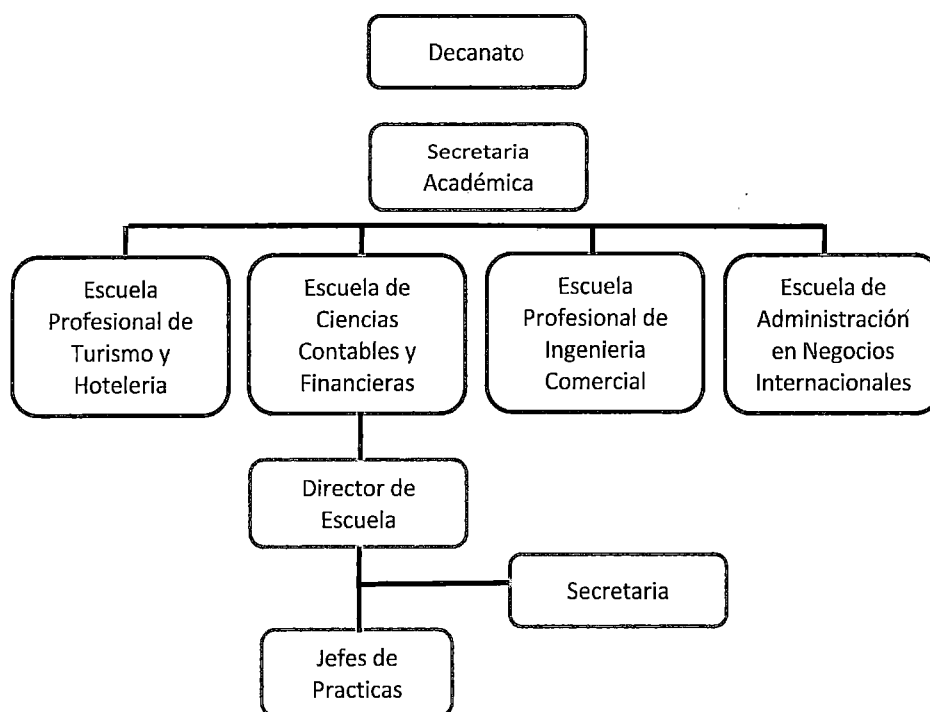
4.3.1 Misión

Formar y especializar Contadores Públicos con mención en Auditoría con visión integradora, técnicamente capacitados y con aptitudes para ser promotores y gestores en la generación de valor para las organizaciones.

4.3.2 Visión

Ser considerados una escuela líder, en la formación de Contadores Públicos con mención en Auditoría en la Región Macro sur.

4.3.3 Organigrama de la EPCCF



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 03. Organigrama EPCCF

4.3.4 Estadísticas sobre FACEM – EPCCF

4.3.4.1 Vacantes según facultad, escuela y carrera profesional

Cuadro 03. Vacantes

Facultad, Escuela y Carrera Profesional	Total	2008- I	2008 - II
Facultad de Derecho y Ciencias Públicas	250	150	100
Derecho	250	150	100
Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades	235	135	100
Educación	185	110	75
Educación inicial	55	35	20
Educación primaria	55	35	20
Educación secundaria	0	0	0
Educación Ciencia Tecnología y Ambiente	0	0	0
Educación Física y Deportes	45	25	20
Educación Técnica	30	15	15
Ciencias de la Comunicación	50	25	25
Facultad de Ingeniería	360	205	155
Ingeniería Civil	180	100	80
Ingeniería de Sistemas	80	45	35
Ingeniería Electrónica	50	30	20
Ingeniería Agroindustrial	50	30	20
Facultad de Medicina Humana	115	115	0
Medicina humana	65	65	0
Odontología	50	50	0
Facultad de Ciencias Empresariales	640	360	280
Administración Turístico-Hotelera	80	60	20
Ingeniería Comercial	200	100	100
Ciencias Contables y Financieras	200	120	80
Administración de Negocios Internacionales	160	80	80
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	95	60	35
Arquitectura y Urbanismo	95	60	35
Total	1 695	1 025	670

Fuente: Memoria 2008 – Upt

4.3.4.2 Postulantes según facultad, escuela y carrera profesional

Cuadro 04. Postulantes

Facultad, Escuela y Carrera Profesional	Total	2008-I	2008 - II
Facultad de Derecho y Ciencias Públicas	208	113	95
Derecho	208	113	95
Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades	91	47	44
Educación	67	33	34
Ciencias de la Comunicación	24	14	10
Facultad de Ingeniería	362	218	144
Ingeniería Civil	212	129	83
Ingeniería de Sistemas	73	43	30
Ingeniería Electrónica	29	19	10
Ingeniería Agroindustrial	48	27	21
Facultad de Medicina Humana	221	221	0
Medicina humana	170	170	0
Odontología	51	51	0
Facultad de Ciencias Empresariales	513	305	208
Administración Turístico-Hotelera	29	19	10
Ingeniería Comercial	197	119	78
Ciencias Contables y Financieras	169	97	72
Administración de Negocios Internacionales	118	70	48
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	74	46	28
Arquitectura y Urbanismo	74	46	28
Total	1 469	950	519

Fuente: Memoria 2008 – Upt

Elaboración propia

4.3.4.3 Ingresantes según facultad, escuela y carrera profesional

Cuadro 05. Ingresantes

Facultad, Escuela y Carrera Profesional	Total	2008-I	2008 – II
Facultad de Derecho y Ciencias Públicas	215	122	93
Derecho	215	122	93
Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades	91	50	41
Educación	67	35	32
Ciencias de la Comunicación	24	15	9
Facultad de Ingeniería	344	204	140
Ingeniería Civil	180	100	80
Ingeniería de Sistemas	75	45	30
Ingeniería Electrónica	40	30	10
Ingeniería Agroindustrial	49	29	20
Facultad de Medicina Humana	113	113	0
Medicina humana	65	65	0
Odontología	48	48	0
Facultad de Ciencias Empresariales	505	306	199
Administración Turístico-Hotelera	33	24	9
Ingeniería Comercial	172	100	72
Ciencias Contables y Financieras	172	102	70
Administración de Negocios Internacionales	128	80	48
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	88	60	28
Arquitectura y Urbanismo	88	60	28
Total	1 356	855	501

Fuente: Memoria 2008 – Upt

Elaboración propia

4.3.4.4 Matriculados según semestre académico por facultad, escuela y carrera profesional

Cuadro 06. Matriculados

Facultad, Escuela y Carrera Profesional	2008 - I	2008 - II
Facultad de Derecho y Ciencias Públicas	880	903
Derecho	880	903
Facultad de Educación, Comunicación	390	370
Educación	274	260
Ciencias de la Comunicación	116	110
Facultad de Ingeniería	946	1 029
Ingeniería Civil	392	447
Ingeniería de Sistemas	325	346
Ingeniería Electrónica	109	100
Ingeniería Agroindustrial	120	136
Facultad de Medicina Humana	551	499
Medicina humana	361	318
Odontología	190	181
Facultad de Ciencias Empresariales	1 404	1 445
Administración Turístico-Hotelera	186	167
Ingeniería Comercial	694	702
Ciencias Contables y Financieras	439	450
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	235	241
Arquitectura y Urbanismo	235	241
Total	375	465

Fuente: Memoria 2008 – Upt

Elaboración propia

4.3.4.5 Graduados y Titulados según semestre académico por facultad, escuela y carrera profesional

Cuadro 07. Graduados y titulados

Facultad, Escuela y Carrera Profesional	Graduados	Titulados
Facultad de Derecho y Ciencias Públicas	74	99
Derecho	74	99
Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades	43	76
Educación	33	49
Educación inicial	11	19
Educación primaria	14	16
Educación secundaria	2	8
Educación Física y Deportes	5	6
Educación Técnica	1	0
Ciencias de la Comunicación	10	27
Facultad de Ingeniería	89	78
Ingeniería Civil	29	37
Ingeniería de Sistemas	43	9
Ingeniería Electrónica	17	32
Ingeniería Agroindustrial	0	0
Facultad de Medicina Humana	55	50
Medicina humana	33	30
Odontología	22	20
Facultad de Ciencias Empresariales	91	124
Administración Turístico-Hotelera	4	2
Ingeniería Comercial	39	35
Ciencias Contables y Financieras	48	87
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	23	38
Arquitectura y Urbanismo	23	38
Total	375	465

Fuente: Memoria 2008 – Upt

Elaboración propia

4.3.4.6 Personal docente ordinario por categoría y sexo según facultad al 2008

Cuadro 08. Personal docente ordinario (a)

Facultades	Principales			Asociados			Auxiliares			Jefes de Práctica		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
FADE	7	6	1	5	5	0	4	3	1	0	0	0
FAEDCOH	7	5	2	2	2	0	2	0	2	0	0	0
FAING	6	6	0	4	4	0	5	1	4	0	0	0
FAMH	1	0	1	3	3	0	12	8	4	0	0	0
FACEM	3	3	0	3	3	0	2	0	2	0	0	0
FAU	3	0	3	3	3	0	1	1	0	0	0	0
Total	27	20	7	20	20	0	26	13	13	0	0	0

Fuente: Memoria 2008 - Upt

Elaboración propia

4.3.4.7 Personal docente ordinario por categoría y sexo según facultad al 2008

Cuadro 09. Personal docente ordinario (b)

Facultades	Total			Docentes			Jefes de Practicas		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
FADE	35	26	9	35	26	9	0	0	0
FAEDCOH	25	11	14	24	10	14	1	1	0
FAING	90	66	24	83	59	24	7	7	0
FAMH	87	69	18	84	69	15	3	0	3
FACEM	91	54	37	86	52	34	5	2	3
FAU	19	12	7	18	12	6	1	0	1
Total	347	238	109	330	228	102	17	10	7

Fuente: Memoria 2008 – Upt

Elaboración propia

4.3.4.8 Otorgamiento de becas por semestre académico según facultad, escuela y carrera profesional al 2008

Cuadro 10. Otorgamiento de becas

Facultad, Escuela y Carrera Profesional	2008 - I	2008 - II
Facultad de Derecho y Ciencias Públicas	38	38
Derecho	38	38
Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades	13	14
Educación	9	8
Educación inicial	5	4
Educación primaria	4	4
Educación secundaria	0	0
Educación Ciencia Tecnología y Ambiente	0	0
Educación Física y Deportes	0	0
Educación Técnica	0	0
Ciencias de la Comunicación	4	6
Facultad de Ingeniería	26	34
Ingeniería Civil	6	10
Ingeniería de Sistemas	11	11
Ingeniería Electrónica	3	4
Ingeniería Agroindustrial	6	9
Facultad de Medicina Humana	46	57
Medicina humana	43	49
Odontología	3	8
Facultad de Ciencias Empresariales	49	66
Administración Turístico-Hotelera	9	10
Ingeniería Comercial	26	40
Ciencias Contables y Financieras	14	16
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	14	15
Arquitectura y Urbanismo	14	15
Total	186	224

Fuente: Memoria 2008 – Upt

Elaboración propia

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

5.1.1 Presentación

Este capítulo tiene por propósito analizar los diversos problemas planteados en los objetivos específicos, para determinar la forma de solucionar y alcanzar los mismos. Asimismo tiene como finalidad presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación, la misma que es la siguiente:

“La auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”.

El estudio pretende alcanzar el cumplimiento del objetivo general y objetivos específicos.

5.1.2 Análisis e interpretación de resultados

A continuación se presentarán, analizarán e interpretarán los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas funcionarios del Órgano Universitario de Control Interno, el Director de la EPCCF, el Secretario Académico de la Facultad de Ciencias Empresariales y a los catedráticos que tienen a su cargo el dictado de cursos de auditoría en sus diversas especialidades.

Cuestionario aplicado a: 04 funcionarios del Órgano Universitario de Control Interno, 10 docentes de la especialidad de Auditoría, 01 secretario académico, 01 director de la Escuela Profesional, 01 Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y 90 alumnos que estén matriculados de cuarto ciclo en adelante y pertenecientes al tercio superior.

5.1.2.1 Resultados del trabajo de campo

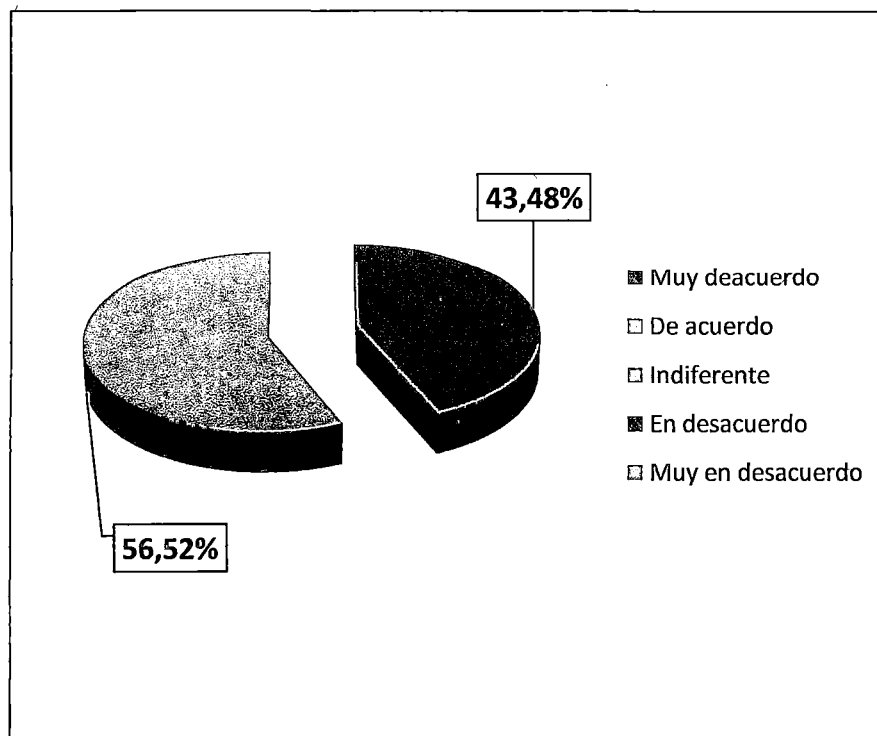
Variable Independiente: Auditoría académica

Pregunta 01: ¿El desarrollo y aplicación de la metodología de la auditoría académica, evalúa integralmente el servicio prestado por la universidad y en consecuencia contribuye a mejorar significativamente la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF?

Cuadro 11. Metodología

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	64	56,5	56,5
Muy de acuerdo	49	43,5	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Elaboración propia

Gráfico 04. Metodología

Interpretación:

En la presente interrogante el 56,52% de los entrevistados responde **De acuerdo** mientras que el 43,48% califica con **Muy de acuerdo**, dichas respuestas aprobatorias confirman que las acciones de control metodológicamente aplicadas, pueden utilizarse para evaluar integralmente a la EPCCF. El objetivo de la auditoría académica será, entonces, emitir opinión sobre la

razonabilidad del servicio de formación profesional de la Universidad. Es decir, la auditoría brinda razonabilidad dentro de los límites que expone el control interno, siempre orientado a mantener la calidad de servicio que se le brinda a los estudiantes; por tanto, mientras dicho control sea fortalecido por la auditoría, mayor certeza se tendrá del producto final que es el dictamen.

En base a lo mencionado anteriormente, es necesario señalar que si bien cierto la auditoría académica no es responsable de la calidad académica que ostenta la EPCCF, si contribuye a su mejora mediante la correcta aplicación de las técnicas y prácticas.

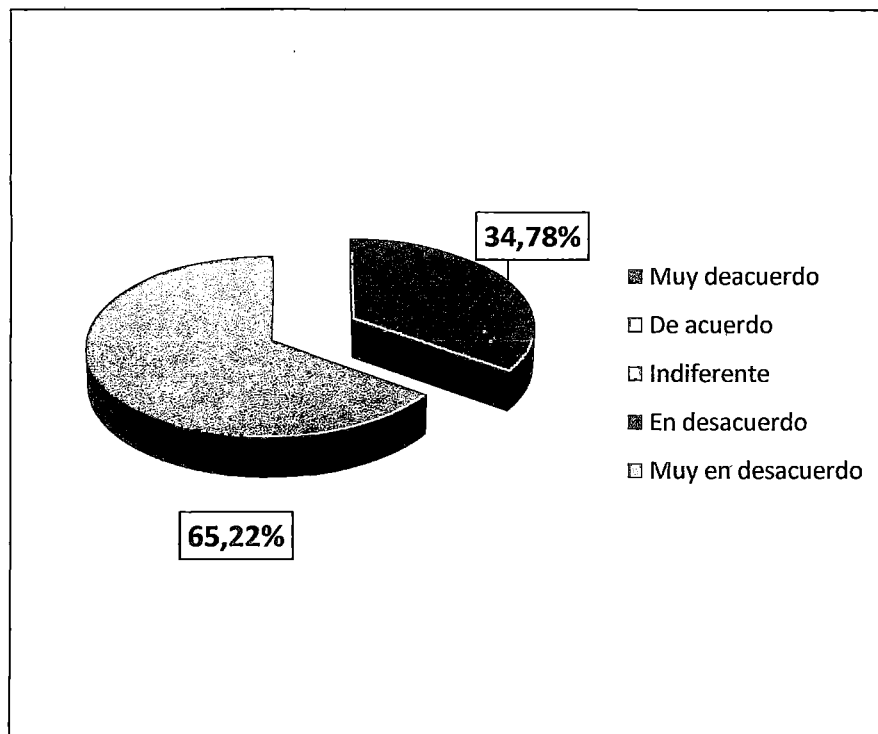
Por lo tanto, se puede señalar que la auditoría académica sin duda ayuda en el fortalecimiento del servicio académico brindado, ya que coadyuva y garantiza dentro de límites razonables, la certificación de dicho servicio.

Pregunta 02: ¿La implementación de las actividades y procesos de control orientados a fortalecer el control interno por intermedio de la Auditoría Académica, incide positivamente en la calidad del servicio académico que brinda la EPCCF?

Cuadro 12. Actividades y procesos de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	74	65,2	65.2
Muy de acuerdo	39	34,8	100.0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Elaboración propia

Gráfico 05. Actividades y Procesos

Interpretación:

A la pregunta sobre la variable Actividades y procesos de control académicos, el 65,22% de los encuestados se muestran **De acuerdo**, mientras que el restante 34,78% se muestran **Muy de acuerdo**, dichas respuestas muestran la importancia de dichas labores de control en la mejora de la gestión y calidad de servicio de la escuela. Sin embargo, se debe tener en cuenta que dichas labores pueden generar

aversión al momento de ser implementadas por el natural rechazo al control; sin embargo, es labor de los auditores explicar los beneficios en la formación de los estudiantes que se conseguirán si se refuerza dichas labores.

Por los resultados expuestos, se determina que la evaluación permanente de la calidad académica que se brinda a la comunidad redundará en su propio beneficio. Dicho control y sus resultados se transforman, entonces, en materia prima esencial para las decisiones de las autoridades universitarias en aras de la mejora de la calidad de servicio académico ofrecido a sus estudiantes.

Desde un punto de vista más amplio, se puede afirmar que el desarrollo de la Universidad, en todos sus ámbitos, depende en gran medida de la auditoría académica. Respecto a las recomendaciones que emiten los órganos de control interno universitarios de no ser implementadas en su oportunidad, caen en peligro de convertirse en obsoletas y perder la eficacia para las que fueron emitidas, generando esto responsabilidades en su inobservancia, cuyo efecto inmediato se verá plasmado en la calidad de servicio que debe prestar la EPCCF. Es por dicho

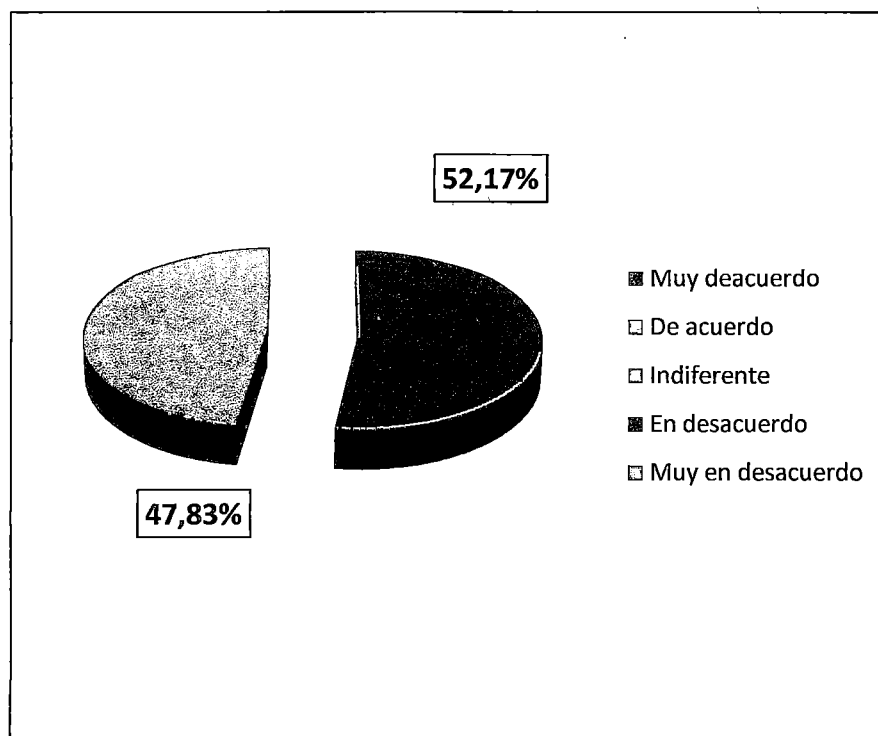
motivo que el control interno de la Universidad, debe ejercer su labor de monitoreo constante de las actividades que sus autoridades ejecutan.

Pregunta 03 ¿La implementación de los criterios de auditoría académica proyectados para potenciar la gestión de los recursos humanos, financieros y de infraestructura, garantiza razonablemente su uso, impactando positivamente en la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF?

Cuadro 13. Criterios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	54	47,8	47,8
Muy de acuerdo	59	52,2	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Elaboración propia

Gráfico 06. Criterios

Interpretación:

Sobre la adecuada aplicación de los criterios de auditoría, el 52,17% se mostró como **Muy de acuerdo**, mientras que la otra mitad de los entrevistados con el 47,83% respondió como **De acuerdo** ante la interrogante propuesta. Dichos resultados exponen que la definición y práctica de los criterios adecuados de auditoría académica,

redundan positivamente en el perfeccionamiento de la gestión de los diversos recursos de la escuela con la finalidad de mejorar el servicio académico que brinda la EPCCF.

Estas afirmaciones muestran, según los expertos, que si los criterios de auditoría académica son bien implementados y puestos en práctica, contribuyen a mejorar la gestión de los recursos antes mencionados impactando esto en la calidad de servicio que brinda la escuela profesional. Es decir, deben definirse oportunamente dicho criterios en la fase de planeamiento de la auditoría y luego comunicarlos al personal responsable para que tanto la ejecución y el informe correspondiente cuenten con el sustento teórico necesario.

Es necesario precisar que sin los mencionados criterios de implementados y ejecutados, la auditoría adolecerá de parámetros, normas y estándares indispensables para el producto final que es el informe. Las recomendaciones emanadas del mencionado informe, servirán, por lo tanto, para mejorar la gestión de los recursos humanos, tecnológicos y económicos de la escuela y que

brindará una mejora en la percepción que tiene el cliente sobre el servicio que está recibiendo.

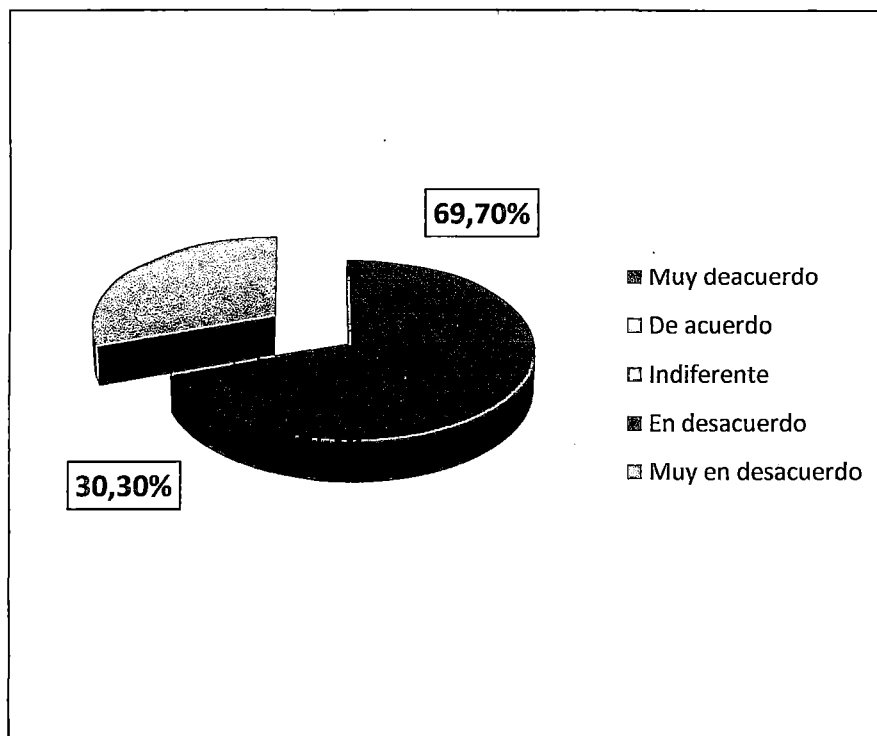
Podemos decir entonces, que los criterios a aplicar deben ser entendidos, asimilados mediante las técnicas y procedimientos adecuados con la finalidad de contar con el soporte necesario que sustente sólidamente el informe de final de auditoría.

Pregunta 04 ¿La oportuna y consistente detección, elaboración y comunicación de los hallazgos producto de la auditoría académica contribuye con la mejora de la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF?

Cuadro 14. Hallazgos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	49	43,5	43,5
Muy de acuerdo	64	56,5	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Elaboración propia

Gráfico 07. Hallazgos

Interpretación:

A la presente interrogante, el 69,70% respondió que estaban **Muy de acuerdo**, mientras que el 30,30% se manifestaron **De acuerdo**. Las respuestas obtenidas en esta parte de la encuesta, muestran que, efectivamente, los hallazgos de auditoría al ser respaldados por adecuados criterios en la ejecución de las acciones de control, no

hacen más que apuntalar y perfeccionar el servicio académico que brinda la EPCCF. Sin embargo, si estos no son oportunamente comunicados o no son respondidos con igual sustento y transparencia, implicaría la caducidad e inaplicabilidad de los mismos.

Como lo habíamos mencionado en anteriores interrogantes, el papel del auditor, por lo tanto, es vital, ya que debe ser él quien debe educar sobre el papel y beneficios que la auditoría académica le produce a la universidad, al no sólo evaluar el servicio académico, sino al supervisarlo holísticamente asegurándose que el estudiante sea al final quien perciba las mejores implementadas en la calidad de servicio que percibe y que efectivamente recibe.

Por lo tanto, es importante un diagnóstico acertado de manera regresiva, prospectiva, vertical y horizontal, comparado con otras entidades universitarias para obtener un diagnóstico adecuado en cuanto a la calidad de servicio que brinda la escuela. Se puede asegurar, por tanto, que lo más importante del diagnóstico antes mencionado son las recomendaciones emanadas del informe, donde se detallan las desviaciones o debilidades de control detectadas, así

como las causas y efecto de estas. Dichas falencias originan que la percepción de la calidad que brinda la EPCCF sea menos valorada por los alumnos.

Finalmente, se debe precisar que tales recomendaciones deben ser comunicadas oportunamente mediante los hallazgos a los responsables para que puedan proporcionar detalles y/o comentarios de la debilidad detectada, de no producirse dicha situación, los hallazgos padecen el peligro de caducar, ser consideradas impracticables, entre otras.

5.1.2.2 Resultados del trabajo de campo

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Dimensión: Elementos tangibles

Cuadro 15. Tangibles (a)

Al incluir dentro de la auditoría académica la revisión de las condiciones en las que se presta el servicio, hizo que las instalaciones físicas de la EPCCF sean acondicionadas para ser más confortables y visualmente atractivas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	29	26,1	26,1
Muy de acuerdo	84	73,9	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 16. Tangibles (b)

La supervisión de las condiciones en las que se presta el servicio académico de parte de la auditoría académica, hizo que los equipos para la enseñanza en clase mejoren en su funcionalidad y modernidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
De acuerdo	54	47,8	52,2
Muy de acuerdo	54	47,8	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 17. Tangibles (c)

Las acciones de control de la auditoría académica hicieron que los docentes mejoren en su apariencia para el dictado de clases.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	4,3	4,3
	Muy de acuerdo	108	95,7	100,0
	Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 18. Tangibles (d)

La supervisión de los currículos de estudio en el proceso de ejecución de la auditoría académica hizo que sean más entendibles y ayuden a seguir el progreso de lo avanzado en clases.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	74	65,2	65,2
	Muy de acuerdo	39	34,8	100,0
	Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 19. Tangibles (e)

Al considerar dentro las actividades de control de auditoría académica la evaluación de la infraestructura de la EPCCF permitió que mejoren las condiciones del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
De acuerdo	5	4,3	8,7
Muy de acuerdo	103	91,3	100,0
Total	113	100,0	

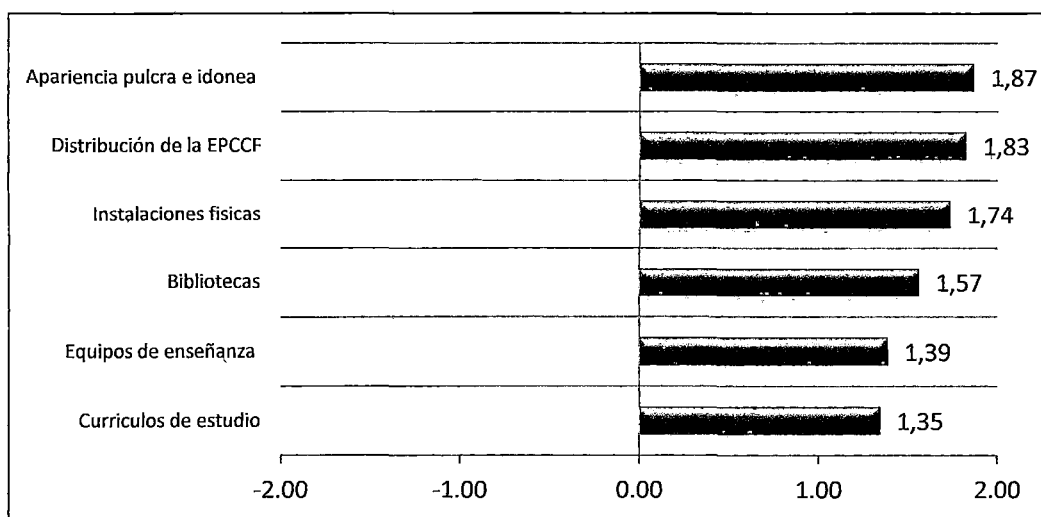
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 20. Tangibles (f)

Al considerar dentro las actividades de control de auditoría académica la evaluación de las condiciones, abastecimiento y horarios de las bibliotecas de la EPCCF, hizo que estas sean más aptas para el estudio e investigación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	49	43,5	43,5
Muy de acuerdo	64	56,5	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Elaboración propia

Gráfico 08. Elementos tangibles

Interpretación:

La dimensión elementos tangibles, transmite las percepciones sobre los elementos físicos de la EPCCF. En esta dimensión de la calidad, se puede apreciar que producto de las actividades de control, los docentes ha mejorado en su apariencia personal, y que ésta es bien percibida por la comunidad universitaria con un ponderado de 1,87 Asimismo, con un ponderado de 1,83 los entrevistados afirmaron, en su mayoría, que la distribución de la infraestructura ha mejorado debido al monitoreo que ejerce la auditoría sobre la calidad de servicio que se brinda. En relación a la infraestructura, los entrevistados con un ponderado de 1,74 aseguraron que producto de la aplicación de la

auditoría académica se han mejorado las condiciones de la infraestructura educativa. Con un ponderado de 1,57 se considera que, tanto en los horarios, abastecimiento de libros y condiciones en las que se gestiona la biblioteca de la escuela, ha mejorado como consecuencia de las acciones de control programadas. En relación a los equipos de enseñanza y su idoneidad para brindar un servicio de enseñanza adecuado, los entrevistados con un ponderado de 1,39 aseguran que las condiciones de estos han sido mejoradas. Finalmente, con un ponderado de 1,35 los entrevistados afirman que los sílabos de estudio, tanto en su diseño como en su contenido han sido optimizados producto de el constante monitoreo que se realizan de estos. Es necesario, mencionar sin embargo, que en este punto la auditoría académica ha sido aplicada en correlación con el proceso de autoevaluación y acreditación en la que se encuentra inmersa la Universidad Privada de Tacna.

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Dimensión: Confianza

Cuadro 21. Confianza (a)

Al considerar indicadores sobre la relación docente-alumno dentro del campo de análisis y supervisión de la auditoría académica, hace que cuando los alumnos tengan un problema, los docentes se muestren cada vez más dispuestos a encontrar una solución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
Indiferente	5	4,3	8,7
De acuerdo	5	4,3	13,0
Muy de acuerdo	98	87,0	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 22. Confianza (b)

El control que ejerce la auditoría académica sobre la eficiencia de la calidad de servicio, hace que este haya mejorado significativamente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos Indiferente	5	4,3	4,3
De acuerdo	69	60,9	65,2
Muy de acuerdo	39	34,8	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 23. Confianza (c)

El control que la auditoría académica ejerció sobre los plazos en los que se desarrollan los semestres académicos, hizo que se cumplieran los cronogramas académicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
De acuerdo	29	26,1	30,4
Muy de acuerdo	79	69,6	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 24. Confianza (d)

Al considerar la auditoría académica dentro de sus actividades de control, el respeto de los horarios de clase, hizo que estos sean cada vez más cumplidos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos Indiferente	5	4,3	4,3
De acuerdo	29	26,1	30,4
Muy de acuerdo	79	69,6	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 25. Confianza (e)

Al considerar la auditoría académica dentro de su campo de acción los cambios en cronogramas de pago, docentes, entre otros, hizo que estas alteraciones sean menos frecuentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
Indiferente	5	4,3	8,7
De acuerdo	49	43,5	52,2
Muy de acuerdo	54	47,8	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 26. Confianza (f)

La ejecución de la auditoría académica tuvo como consecuencia que los currículos de estudio sean desarrollados completamente en la mayoría de los cursos.

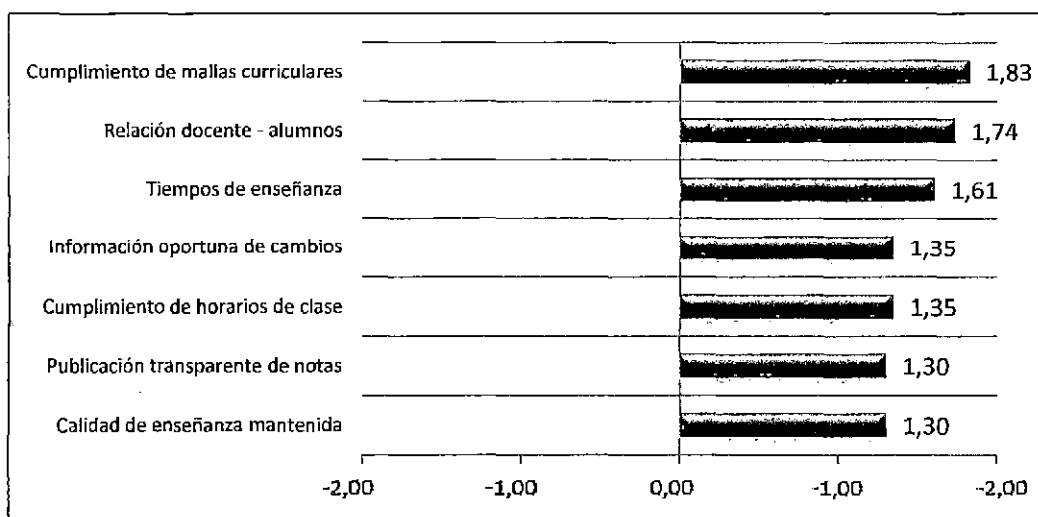
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos Indiferente	5	4,3	4,3
De acuerdo	10	8,7	13,0
Muy de acuerdo	98	87,0	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 27. Confianza (g)

La ejecución de la auditoría académica tuvo como consecuencia que mejore el porcentaje de notas publicadas con oportunidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos			
En desacuerdo	5	4,3	4,3
De acuerdo	64	56,5	60,9
Muy de acuerdo	44	39,1	100,0
Total	113	100,0	



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Elaboración propia

Gráfico 09. Confianza

Interpretación:

La dimensión confianza, remite la percepción sobre la habilidad para prestar el servicio prometido de forma precisa. En base al concepto antes mencionado, podemos apreciar que en relación al cumplimiento de las mallas curriculares, con un ponderado de 1,83 recibe las mayores preferencias, con lo que se puede concluir que al ser sometido dicho compromiso al control que ejerce la auditoría académica, se transmite una mayor seguridad al estudiante. Con un ponderado de 1,74, en relación a la revisión de los indicadores de la relación docente – alumnos de parte de la auditoría académica, se puede apreciar una mejor percepción de la

manera como se presta el servicio académico. En relación al cumplimiento en el desarrollo de los semestres de enseñanza, con un ponderado de 1,61 también es adecuadamente percibido. Con ponderados de 1,35 tanto la comunicación oportuna sobre cambios de horarios, cronogramas y cumplimiento de de las horas de entrada a clase han sufrido mejoras en su aplicación, debido a las acciones ejecutadas en el marco de la auditoría académica. Finalmente, en relación a la publicación oportuna y sustentada de las notas y la constancia con la que se asume la calidad de enseñanza que se imparte en la EPCCF, con ponderados de 1,30 dan como respuesta que efectivamente producto de el monitoreo efectuado en el marco de las actividades de control programadas, es precisamente la mejora de los criterios antes mencionados.

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Dimensión: Capacidad de respuesta

Cuadro 28. Capacidad de respuesta (a)

La ejecución de la auditoría académica hizo que el personal administrativo mejore el servicio que ofrecen a la comunidad universitaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	4,3	4,3
	Muy de acuerdo	108	95,7	100,0
	Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 29. Capacidad de respuesta (b)

La auditoría académica al considerar dentro de sus actividades de control el nivel de conocimientos de los docentes, hizo que estos en gran parte mejoren el nivel de sus cátedras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	10	8,7	8,7
	De acuerdo	69	60,9	69,6
	Muy de acuerdo	34	30,4	100,0
	Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 30. Capacidad de respuesta (c)

La supervisión y control de la auditoría académica sobre los currículos de estudio, hizo que estos sean objeto de análisis y discusión para su posterior actualización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos Indiferente	10	8,7	8,7
De acuerdo	10	8,7	17,4
Muy de acuerdo	93	82,6	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 31. Capacidad de respuesta (d)

La ejecución de la auditoría académica hizo que las horas de tutoría mejoren en su nivel de orientación al alumno.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
De acuerdo	88	78,3	82,6
Muy de acuerdo	20	17,4	100,0
Total	113	100,0	

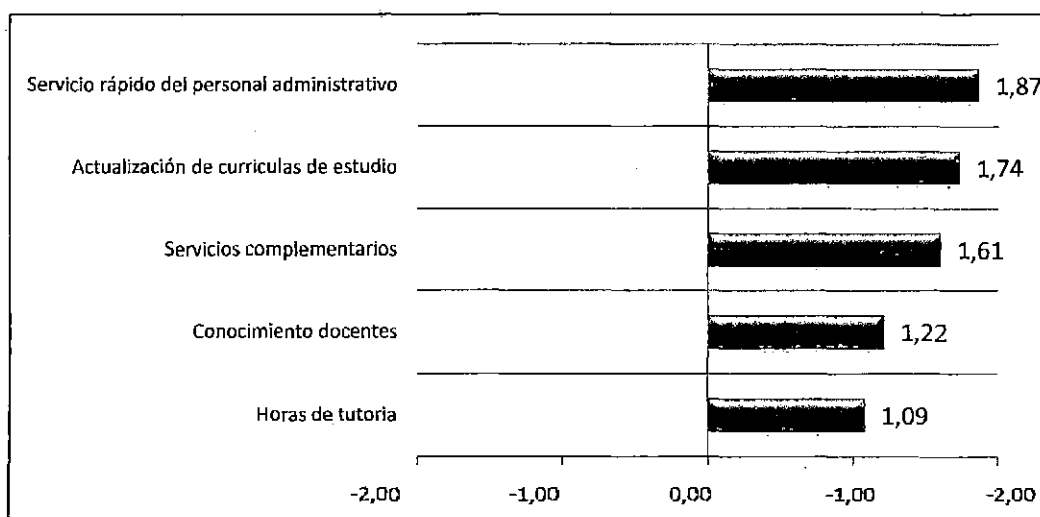
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 32. Capacidad de respuesta (e)

La ejecución de la auditoría académica hizo que los servicios médicos, psicológicos y de orientación al estudiante atiendan de manera más oportuna y eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	10	8,7	8,7
	Indiferente	5	4,3	13,0
	De acuerdo	5	4,3	17,4
	Muy de acuerdo	93	82,6	100,0
	Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Elaboración propia

Gráfico 10. Capacidad de respuesta

Interpretación:

La presente dimensión evalúa el deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida y eficaz. En base a este concepto, la calidad de servicio que presta el personal administrativo a la comunidad universitaria, con un ponderado de 1,87 es la variable mejor apreciada de esta dimensión. Respecto a la actualización de los currículos de estudio, de acuerdo a las nuevas exigencias profesionales, los entrevistados aseguran con un ponderado de 1,74 que están en proceso de revisión y renovación en correlación por el nuevo entorno profesional. En relación a la eficiencia de los servicios complementarios, como los médicos,

psicológicos y de orientación con un ponderado de 1,61 los entrevistados, perciben en gran parte que estos han mejorado en su atención producto del reforzamiento del control interno de la escuela. Con un ponderado de 1,22 los entrevistados perciben el esfuerzo de la escuela por afianzar los conocimientos de los docentes respecto a sus especialidades, con el apoyo de una adecuada evaluación practicada en el marco de la auditoría académica. Finalmente, con un ponderado de 1,09 que muestra la gestión de las horas de tutoría impartidas en la escuela, se considera en su mayoría, que esta parte “extra-académica”, ha sentido una mejora tanto en su cumplimiento como en su efectividad a la hora de guiar a los alumnos en aspectos no académicos.

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Dimensión: Seguridad

Cuadro 33. Seguridad (a)

Una evaluación y supervisión de la auditoría académica sobre los sistemas de admisión de los docentes hizo que el nivel académico de la EPCCF mejore en su eficacia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
Indiferente	5	4,3	8,7
De acuerdo	93	82,6	91,3
Muy de acuerdo	10	8,7	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 34. Seguridad (b)

La ejecución de la auditoría académica considerando dentro de su alcance la evaluación de los perfiles y capacidades profesionales de los docentes, hizo que el nivel de preparación académico profesional de los docentes se vea fortalecido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	10	8,7	8,7
De acuerdo	15	13,0	21,7
Muy de acuerdo	88	78,3	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 35. Seguridad (c)

Al incluir la auditoría académica en sus acciones de control, la revisión de las metodologías empleadas por los docentes, hizo que estas mejoren en la consecución de sus objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	10	8,7	8,7
Indiferente	5	4,3	13,0
De acuerdo	10	8,7	21,7
Muy de acuerdo	88	78,3	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 36. Seguridad (d)

La auditoría académica al incluir en sus actividades de control la evaluación de la puntualidad de los docentes, hizo que esta sea cumplida en su mayoría, tanto por docentes como alumnos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	10	8,7	8,7	8,7
De acuerdo	64	56,5	56,5	65,2
Muy de acuerdo	39	34,8	34,8	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 37. Seguridad (e)

La auditoría académica al incluir en sus actividades de control indicadores del desenvolvimiento del docente en el aula, hizo que estos muestren una mayor seguridad en su cátedra.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	10	8,7	8,7
De acuerdo	10	8,7	17,4
Muy de acuerdo	93	82,6	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 38. Seguridad (f)

La ejecución de actividades de control dentro del marco de la auditoría académica, hace que la organización y gestión académica de la EPCCF sea cada vez más ágil, simple y aprendiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	15	13,0	13,0
Indiferente	5	4,3	17,4
De acuerdo	54	47,8	65,2
Muy de acuerdo	39	34,8	100,0
Total	113	100,0	

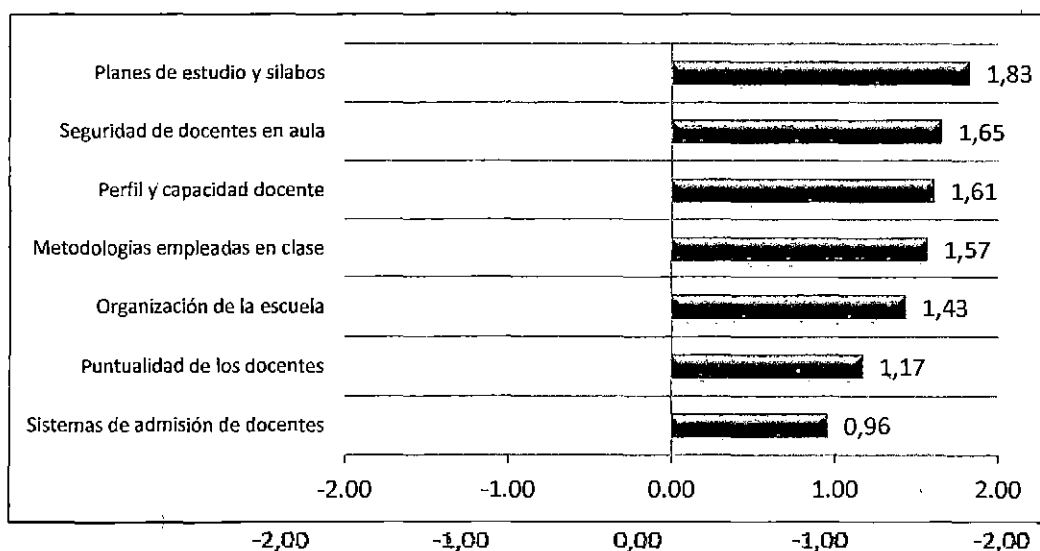
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 39. Seguridad (g)

La ejecución de actividades de control sobre los contenidos de los planes de estudio y los sílabos mejora la calidad de servicio hacia los alumnos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
De acuerdo	5	4,3	8,7
Muy de acuerdo	103	91,3	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Elaboración propia

Gráfico 11. Seguridad

Interpretación:

La presente dimensión expresa el conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. En relación a los contenidos y estructura de los planes de estudio y sílabos, con un ponderado de 1,83 refleja que estos han mejorado en su calidad académica. Respecto a la seguridad que proyectan los docentes en el aula, respecto a los conocimientos que imparten, existe una percepción que dichos conceptos efectivamente se transmiten con mayor confianza y seguridad producto de la evaluación y recomendaciones emitidas por la auditoría académica. En relación a los

perfiles y capacidades de los docentes, con un ponderado de 1,61 se reconoce una mejora en estos aspectos, lo que se traduce en una mejora de la calidad de formación que se imparte en la escuela. Con un ponderado de 1,57 los entrevistados perciben una mejora de las metodologías de enseñanza-aprendizaje practicadas por los docentes de la escuela. Respecto a la eficiencia de la organización de la EPCCF, con un ponderado de 1,43 se reconoce una mejora en su gestión por parte de los entrevistados. La puntualidad de asistencia a clase de los docentes, también es mejor percibida con un ponderado de 1,17 producto de las constantes acciones de control programadas por la OUCI. Finalmente, en relación a la rigurosidad de los sistemas y métodos de admisión de docentes para dictar cátedra en la escuela, los entrevistados perciben que efectivamente estos se han reforzado con la finalidad de brindar una mejor formación académica a los alumnos.

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Dimensión: Empatía

Cuadro 40. Empatía (a)

La aplicación de la Auditoría Académica hizo que los horarios de clase se adecuen en gran parte según las necesidades de los alumnos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	15	13,0	13,0
	Indiferente	5	4,3	17,4
	Muy de acuerdo	93	82,6	100,0
	Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 41. Empatía (b)

La ejecución de la auditoría académica hizo que los horarios de atención de las oficinas administrativas sean cada vez más adaptables a las necesidades de la comunidad universitaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	10	8,7	8,7
	De acuerdo	64	56,5	65,2
	Muy de acuerdo	39	34,8	100,0
	Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 42. Empatía (c)

La ejecución de acciones de control en el marco de la auditoría académica, hizo que los planes de estudio sean cada vez más adaptables a los cambios profesionales que se requieren.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
Indiferente	15	13,0	17,4
De acuerdo	5	4,3	21,7
Muy de acuerdo	88	78,3	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 43. Empatía (d)

El control constante que la auditoría académica ejerce sobre los indicadores que miden la relación docente-alumno, hizo que los catedráticos sean cada vez más accesibles ante los pedidos que les realicen sus alumnos, siempre y cuando estos sean con fundamento y justificados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
Indiferente	10	8,7	13,0
De acuerdo	25	21,7	34,8
Muy de acuerdo	73	65,2	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 44. Empatía (e)

La ejecución de la auditoría académica hizo que la EPCCF implemente políticas para involucrar a sus egresados en redes de contacto que les ayuden a ingresar al mercado laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	4,3	4,3
Indiferente	10	8,7	13,0
De acuerdo	25	21,7	34,8
Muy de acuerdo	73	65,2	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 45. Empatía (f)

La programación de actividades de control orientadas a evaluar la producción académica de la EPCCF hizo que se gestionen fondos para impulsar el lanzamiento e implementación de proyectos, edición de libros, entre otros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	15	13,0	13,0
De acuerdo	10	8,7	21,7
Muy de acuerdo	88	78,3	100,0
Total	113	100,0	

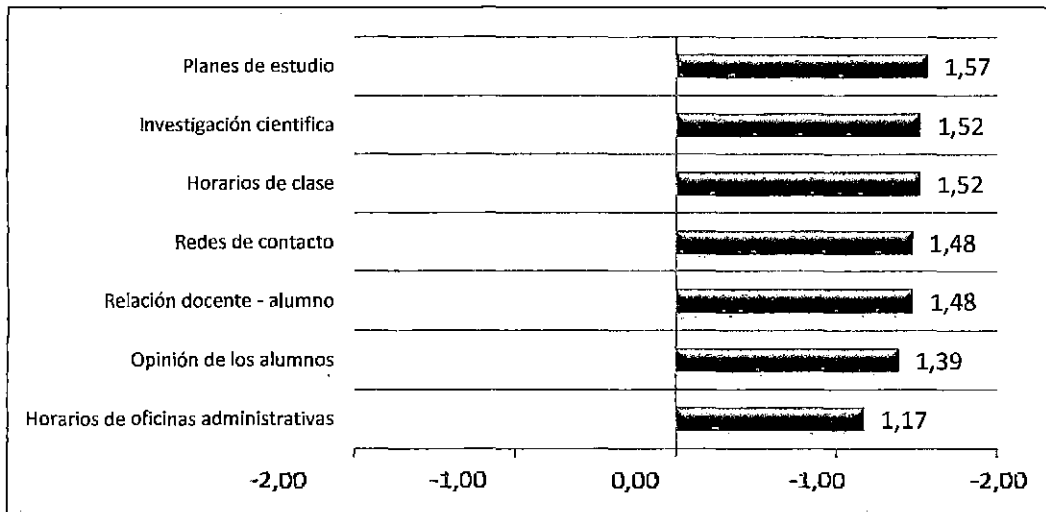
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Cuadro 46. Empatía (g)

La ejecución de la auditoría académica hizo que los docentes, administrativos y autoridades tomen cada vez más en cuenta las opiniones y sugerencias de los alumnos a través de los conductos regulares.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos			
En desacuerdo	10	8,7	8,7
Indiferente	10	8,7	17,4
De acuerdo	20	17,4	34,8
Muy de acuerdo	73	65,2	100,0
Total	113	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.



Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Elaboración propia

Gráfico 12. Empatía

Interpretación:

La presente dimensión del modelo SERVQUAL, transmite la capacidad que tiene la organización de entender las necesidades de sus clientes. Es por esto que, con un ponderado de 1,57 respecto a la maleabilidad de los planes de estudio, los entrevistados se mostraron de acuerdo en que en que dichos planes están siendo adaptados en base a las nuevas exigencias que la profesión requiere. En relación a las actividades de investigación, con un ponderado de 1,52 muestra que los entrevistados coinciden en que se están fomentando dichos

emprendimientos con mejor acierto, gestionando y dotando en algunos casos con los fondos necesarios para su mejor aplicación. Respecto a la adaptabilidad de los horarios de clase en base a las necesidades de los estudiantes, los entrevistados con un ponderado también de 1,52 sostienen que estos van correlacionados con la disponibilidad horaria de los estudiantes. A la afirmación sobre si la EPCCF se involucra también en la adecuada promoción de sus estudiantes y egresados en el mercado laboral para poder facilitarles su posterior colocación, los entrevistados con un ponderado de 1,48, consideran que la escuela posee las adecuadas redes de contacto y que por ejemplo con la creación de la Bolsa de Trabajo U.P.T. se ha visto mejorado la promoción de sus educandos. En relación a la evaluación de los indicadores de la relación docente-alumno, los entrevistados refieren que está en relación a la atención de los docentes sobre los pedidos que realizan los alumnos cómo pueden ser la reprogramación de exámenes, entre otros, han mejorado en beneficio de los estudiantes. Sobre la afirmación de que tanto docentes, como autoridades toman en cuenta la opinión de los estudiantes, con un ponderado de 1,39 refleja que dicha variable es mejor percibida por la comunidad universitaria. Finalmente, en relación a los horarios de atención de las oficinas administrativas, si bien es cierto tiene la percepción más baja en esta dimensión, lo que refleja cierta

discordancia en la eficiencia de los horarios de atención, existe un consenso ponderado en que estos se deben adaptar a las necesidades de la comunidad universitaria.

5.2 Contrastación de objetivos y comprobación de hipótesis:

5.2.1 Contrastación analítica de los objetivos

5.2.1.1 Objetivo general

Al objetivo general propuesto "*Determinar si la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010*" le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas se ha podido determinar que las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría, influyen significativamente en la calidad de servicio que se presta en la EPCCF, ya que al ser comunicados a los responsables, oportunamente, estos pueden establecer sus comentarios sobre las causas de la debilidad detectada que afecta el adecuado servicio que presta la escuela.

5.2.1.2 Objetivos específicos

- a. Al objetivo específico propuesto *“Verificar si la aplicación de la metodología de la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Período 2010”*, le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas se ha podido determinar que una adecuada sistematización de las acciones de control, plasmadas en programas de trabajo que se encuentren adecuadamente sustentados, impactan positivamente en la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF.

- b. Al objetivo específico propuesto *“Establecer si las actividades y procesos de control de la auditoría académica influyen en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Período 2010”*, le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas, se ha podido determinar que las actividades y procesos de control de la auditoría académica, favorecen a la determinación de debilidades en la gestión académica y, que producto de su detección, se establecen las recomendaciones necesarias para su corrección, creando un ambiente de control que influye positivamente en la calidad de servicio brindado en la EPCCF.

- c. Al objetivo específico propuesto *“Verificar si un diagnóstico correcto de los criterios de auditoría académica impactan en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”* le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas, se ha podido determinar que un adecuado diseño y difusión de los criterios de auditoría por los responsables de su aplicación, incide positivamente en la calidad de servicio que se presta en la EPCCF.

- d. Al objetivo específico propuesto *“Establecer si hallazgos de la auditoría académica influyen en la calidad de la servicio brindado*

en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010” le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas, se ha podido determinar que los hallazgos de auditoría inciden significativamente en la calidad de servicio de la EPCCF, ya que estos al ser puestos en conocimiento de los responsables por las debilidades detectadas, pueden aportar con sus comentarios o aclaraciones para un mejor diagnóstico.

5.2.2 Contrastación analítica de las hipótesis planteadas

5.2.2.1 Hipótesis general

A la hipótesis general propuesta *“La auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”* le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas se ha podido determinar que la Auditoría Académica propugna una evaluación holística de la

calidad de servicio. Para tal fin, utiliza criterios adecuadamente sustentados, empleando programas, procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría, que hacen que efectivamente tenga una influencia positiva en la calidad de servicio de la EPCCF.

5.2.2.2 Hipótesis específicas

- a. A la hipótesis específica propuesta *“La aplicación de la metodología de la auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”* le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas, se ha podido determinar que si bien es cierto la auditoría no es responsable de la calidad de servicio que se presta en la EPCCF, las acciones de control metodológicamente aplicadas, ayudan a evaluarla integralmente, lo que es necesario para que se puedan tomar los correctivos necesarios y así mejorar la calidad de servicio ofrecido.

b. A la hipótesis específica propuesta *“Las actividades y procesos de control académico de la auditoría académica influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”* le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas, se ha podido determinar que si bien es cierto existe una natural aversión a las actividades de control, los intervinientes en la gestión de la escuela reconocen que fortalecer las labores de monitoreo en lo que a calidad de servicio se refiere, redundará sin duda en beneficio tanto de los estudiantes como de la misma escuela, ayudando también al fortalecimiento del control interno y del ambiente de control.

c. A la hipótesis específica propuesta *“Un adecuado diagnóstico de los criterios de auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”* le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas, se ha podido determinar que el diseño y sustento de los criterios de auditoría académica, en base a las técnicas y procedimientos adecuados, se hacen necesarios para darle un mayor sustento al informe final de auditoría. Es decir, ya que las recomendaciones que emanañ de dicho informe son producto de una adecuada planeación y ejecución de auditoría, redundaran con eficiencia en la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF.

- d. A la hipótesis específica propuesta *“Los hallazgos de la auditoría académica influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Período 2010”* le corresponde la siguiente contrastación analítica:

Mediante las entrevistas, se ha podido determinar que la oportuna comunicación de los hallazgos de auditoría, coadyuvan al esclarecimiento de estas, así el informe final no haya sido emitido. La información que brindaron los comunicados ayudó a elaborar recomendaciones solidas y efectivas que impactaron en la mejora de la calidad de servicio ofrecido en la EPCCF.

5.2.3 Contratación estadística de las hipótesis planteadas

Para el cálculo, determinación y comprobación de las hipótesis se recurre a la siguiente fórmula:

$$\frac{X - u}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

Fuente: *Estadística Inferencial, Moya, Rufino 2009.*

5.2.3.1 Hipótesis específicas

Ho: *“La aplicación de la metodología de la auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”*

H1: *“La aplicación de la metodología de la auditoría académica no influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”*

Tabla 1. Descriptivos de la hipótesis específica 01

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Con el desarrollo y aplicación de una adecuada metodología que evalúe integralmente el servicio prestado por la universidad. ¿La Auditoría Académica puede contribuir a mejorar significativamente en la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF?	113	4,43	0,507	0,106

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Tabla 2. Prueba t de la hipótesis específica 01

	Valor de prueba = 4,45					
	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Con el desarrollo y aplicación de una adecuada metodología que evalúe integralmente el servicio prestado por la universidad. ¿La Auditoría Académica puede contribuir a mejorar significativamente en la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF?	-0,144	112	0,887	-0,015	-0,23	0,20

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Interpretación: Dado que $t=-0,144$ y está dentro de la región crítica dada por $-0,23$ y $0,20$, aceptamos la H_0 , es *“La Aplicación de la Metodología de la Auditoría Académica si influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Período 2010”*, a un nivel de significación de $0,05$

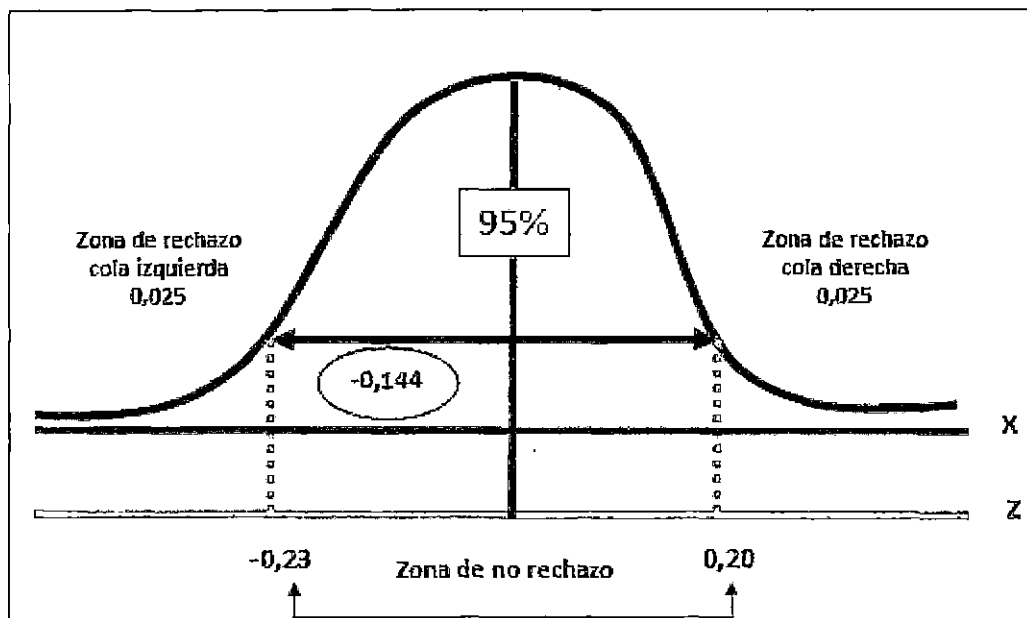


Gráfico 13. Hipótesis específica 01

Ho: *“Las actividades y procesos de control Académico de la auditoría académica influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”.*

H1: *“Las actividades y procesos de control académico de la auditoría académica no influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”*

Tabla 3. Descriptivos de la hipótesis específica 02

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Con la implementación de las actividades y procesos de control orientados a fortalecer el control interno de la escuela ¿La Auditoría Académica puede incidir positivamente en la gestión y calidad del servicio académico de la EPCCF?	113	4,35	0,487	0,102

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Tabla 4. Prueba t de la hipótesis específica 02

	Valor de prueba = 4,37					
	T	GI	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Con la implementación de las actividades y procesos de control orientados a fortalecer el control interno de la escuela ¿La Auditoría Académica puede incidir positivamente en la gestión y calidad del servicio académico de la EPCCF?	-0,218	112	0,829	-0,022	-0,23	0,19

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Interpretación: Dado que $t=-0,218$ y está dentro de la región crítica dada por $-0,23$ y $0,19$, aceptamos la H_0 , es decir *“Las actividades y procesos de control académico de la auditoría académica si influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”*, a un nivel de significación de $0,05$

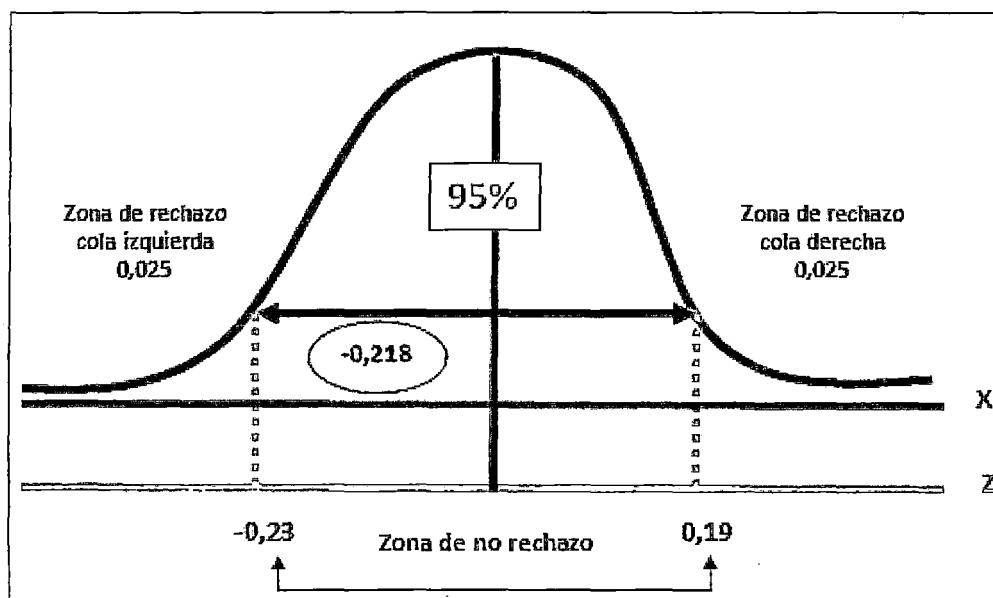


Gráfico 14. Hipótesis específica 02

Ho: *“Un adecuado diagnóstico de los criterios de auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”.*

H1: *“Un adecuado diagnóstico de los criterios de auditoría académica no influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”*

Tabla 5. Descriptivos de la hipótesis específica 03

	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media
Con una adecuada implementación de los criterios de auditoría académica proyectados para garantizar una correcta gestión de los recursos humanos, financieros y de infraestructura.	113	4,52	0,511	0,106

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Tabla 6. Prueba t de la hipótesis específica 03

	Valor de prueba = 4,50					
	T	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Con una adecuada implementación de los criterios de auditoría académica proyectados para garantizar una correcta gestión de los recursos humanos, financieros y de infraestructura.	0,204	112	0,840	0,022	-0,20	0,24

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Interpretación: Dado que $t=0,204$ y está dentro de la región crítica dada por $-0,20$ y $0,24$, aceptamos la H_0 , es decir *“Un adecuado diagnóstico de los criterios de auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”*, a un nivel de significación de $0,05$

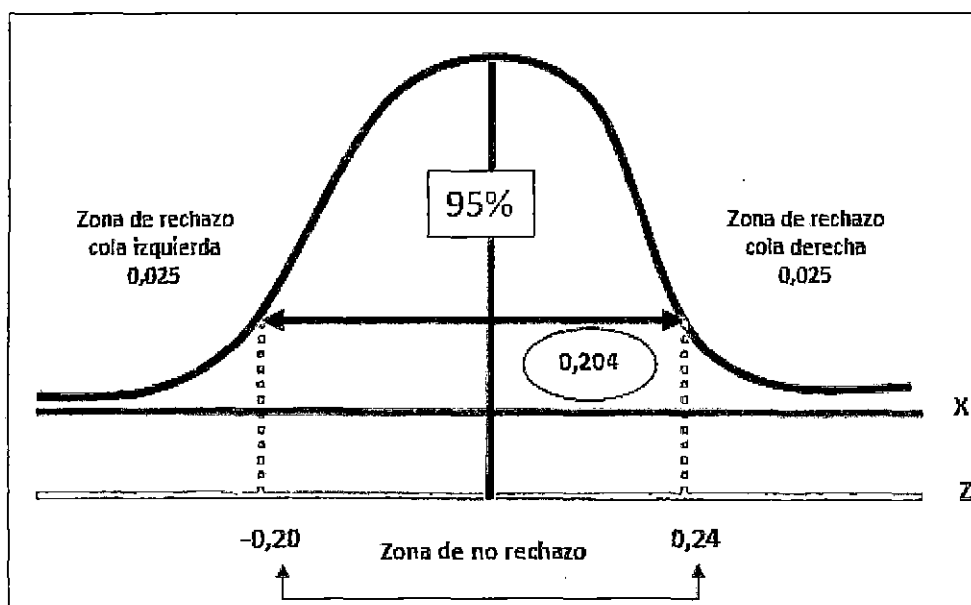


Gráfico 15. Hipótesis específica 03

Ho: *“Los hallazgos de la auditoría académica influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”.*

H1: *“Los hallazgos de la auditoría académica no influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”.*

Tabla 7. Descriptivos de la hipótesis específica 04

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Con la oportuna y consistente detección, elaboración y comunicación de los hallazgos identificando además las causas y efectos de los mismos ¿La Auditoría Académica puede contribuir con la mejora de la calidad de servicio académico que se presta en la EPCCF?	113	4,57	0,507	0,106

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Tabla 8. Prueba t de la hipótesis específica 04

	Valor de prueba = 4,55					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Con la oportuna y consistente detección, elaboración y comunicación de los hallazgos identificando además las causas y efectos de los mismos ¿La Auditoría Académica puede contribuir con la mejora de la calidad de servicio académico que se presta en la EPCCF?	0,144	112	0,887	0,015	-0,20	0,23

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Interpretación: Dado que $t=0,144$ y está dentro de la región crítica dada por $-0,20$ y $0,23$, aceptamos la H_0 , es decir una “*Los hallazgos de la auditoría académica influyen significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010*”, a un nivel de significación de $0,05$.

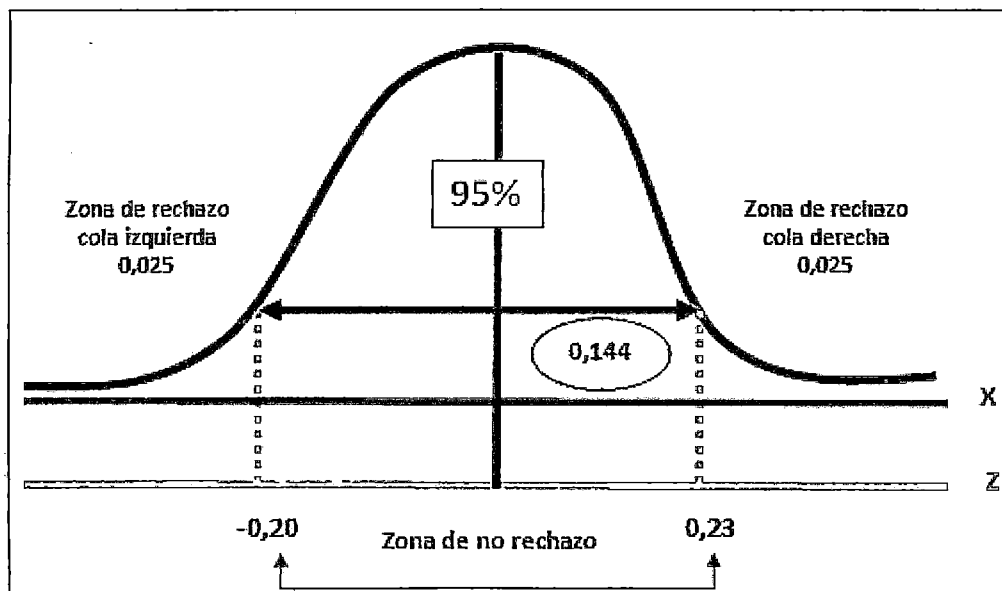


Gráfico 16. Hipótesis específica 04

5.2.3.2 Hipótesis central

Ho: *“La auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”.*

H1: *“La auditoría académica no influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, Periodo 2010”.*

Finalmente para la comprobación estadística de la hipótesis central consideramos la evaluación de algunos supuestos principales:

- ✓ La linealidad es un supuesto implícito en todas las técnicas multivariantes basadas en medidas de correlación.

- ✓ Cada una de las variables tiene cinco categorías, y es medida y ponderada en una escala de Likert que va desde Muy en desacuerdo, hasta Muy de acuerdo, con valores asignados de -2, -1, 0, 1 y 2 respectivamente, según la metodología establecida en el modelo SERVQUAL.

- ✓ El número de observaciones es de 113.

Tabla 9. Correlaciones: Auditoría Académica / Calidad de Servicio

		AUDITORÍA	CALIDAD
AUDITORÍA	Correlación de Pearson	1	0,927(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	113	113
CALIDAD	Correlación de Pearson	0,927(**)	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	113	113

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

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

**Tabla 10. Correlaciones no paramétricas: Auditoría Académica /
Calidad de Servicio**

			AUDITORÍA	CALIDAD
Rho de Spearman	AUDITORÍA	Coefficiente de correlación	1,000	0,880(**)
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	113	113
	CALIDAD	Coefficiente de correlación	0,880(**)	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	113	113

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

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad universitaria integrante de la EPCCF.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice estadístico que mide la relación lineal de dos variables cuantitativas, a diferencia de la covarianza esta es independiente de la escala de medida de las variables. En el análisis presentado para la hipótesis central, observamos que este indicador da un resultado de 0,927 lo que nos dice que las variables auditoría académica y la calidad de servicio poseen una correlación lineal positiva muy fuerte.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE MODELO

6.1 Introducción

Sin duda el deterioro de la enseñanza - aprendizaje es un problema que debe ser abordado mediante acciones específicas por las universidades. Como se ha demostrado en la investigación presente, la correcta aplicación de la auditoría académica sí tiene influencia sobre la calidad de servicio que percibe la comunidad universitaria, por tanto los objetivos académicos pueden ser cumplidos satisfactoriamente.

Es por ello que, un modelo de evaluación de la calidad, como el modelo SERVQUAL puede ser adaptado para poder ser utilizado por la auditoría académica. Las dimensiones de dicho modelo se convierten en variables a ser consideradas en la fase de planeamiento y ejecución de la auditoría.

6.2 Propuesta de modelo

La calidad de servicio, como hemos apreciado anteriormente, es fuertemente influenciada por la aplicación de la auditoría, por lo que proponemos la evaluación de las cinco dimensiones antes mencionadas con ánimo de evaluar los progresos académicos de la universidad.

El modelo, está basado en un cuestionario con esas preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios, mediante el análisis de los resultados. Del análisis de los resultados del cuestionario SERVQUAL, se obtiene un índice de calidad del servicio y en base al mismo, se podrá determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Este método, es una excelente herramienta para que las empresas revisen la percepción de los clientes respecto al servicio que prestan.

A través de estudios de diversas fuentes y criterios de partida, se llegaron a fijar unos indicadores que fijan o miden los distintos puntos básicos para el cálculo de la calidad de los servicios en las distintas etapas. Estos indicadores se conocen como indicadores de dimensionamiento de la calidad y se mencionan a continuación:

- 1.- Aspectos o elementos tangibles
- 2.- Fiabilidad
- 3.- Sensibilidad o capacidad de respuesta
- 4.- Seguridad
- 5.- Empatía

6.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta está fundamentada en las siguientes razones:

- ✓ Las auditorías más recurrentes ejecutadas por la OUCI son las de carácter financiero, manteniéndose la aplicación de la auditoría académica a acciones de control aisladas y sin una adecuada planificación. Sin embargo, debido al proceso de acreditación en el que se encuentra la Universidad, es que el OUCI aplicó una auditoría académica con los resultados que se han expuesto en los capítulos anteriores del trabajo.

Es decir, pese a que se conocen los beneficios que aportaría implementar con regularidad acciones de control correctamente planificadas y enmarcadas en los criterios de auditoría adecuados, se pueden obtener resultados importantes para que

las autoridades universitarias puedan tomar decisiones y corregir el rumbo académico de la universidad.

- ✓ Los beneficios conseguidos con la ejecución de la auditoría académica y la falta de regularidad y de una metodología comúnmente aceptada, hacen que el modelo planteado pueda ser de utilidad para facilitar la labor de los auditores, y sin duda, a las autoridades universitarias orientándolos para que todo proceso de toma de decisiones esté dirigido a la fuente la organización el binomio enseñanza – aprendizaje.

6.4 Planteamiento de la propuesta

La Auditoría Académica basada en el modelo SERVQUAL que se pretende aplicar en la EPCCF de la Universidad Privada de Tacna, se basa en el análisis e inferencia de las siguientes dimensiones:

- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Confianza
- ✓ Seguridad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Empatía

Elementos tangibles.- Relacionado con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son

los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos.

Confianza.- Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Seguridad.- Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Capacidad de respuesta.- Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

Empatía.- Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

6.5 Etapas del modelo de auditoría académica

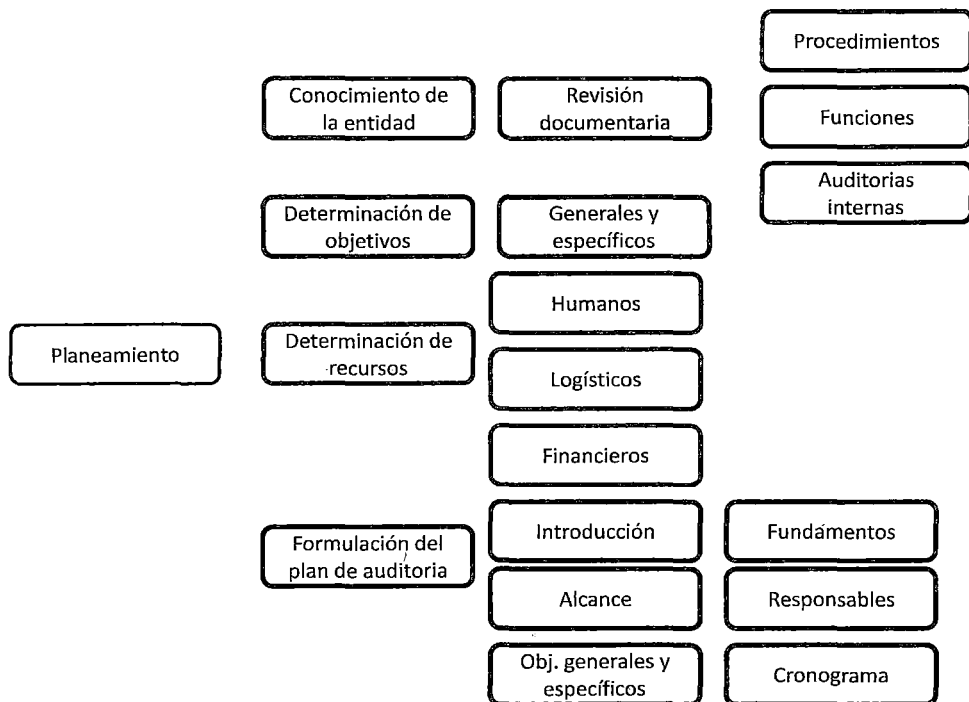
El modelo de auditoría se realiza en tres etapas:

a. El Planeamiento

La planificación de la auditoría académica es el inicio de todo proceso de auditoría, y debe considerarse los siguientes aspectos:

a.1 Asegura que se preste atención a las áreas importantes de auditoría, que se identifiquen los problemas potenciales y que se concluya el trabajo expeditivamente. Esta etapa también asiste en la asignación adecuada de labores a los asistentes y en la coordinación del trabajo realizado por otros auditores expertos.

a.2 La obtención del conocimiento del negocio que ayuda al auditor en la identificación de eventos, transacciones y prácticas que en los estados financieros.

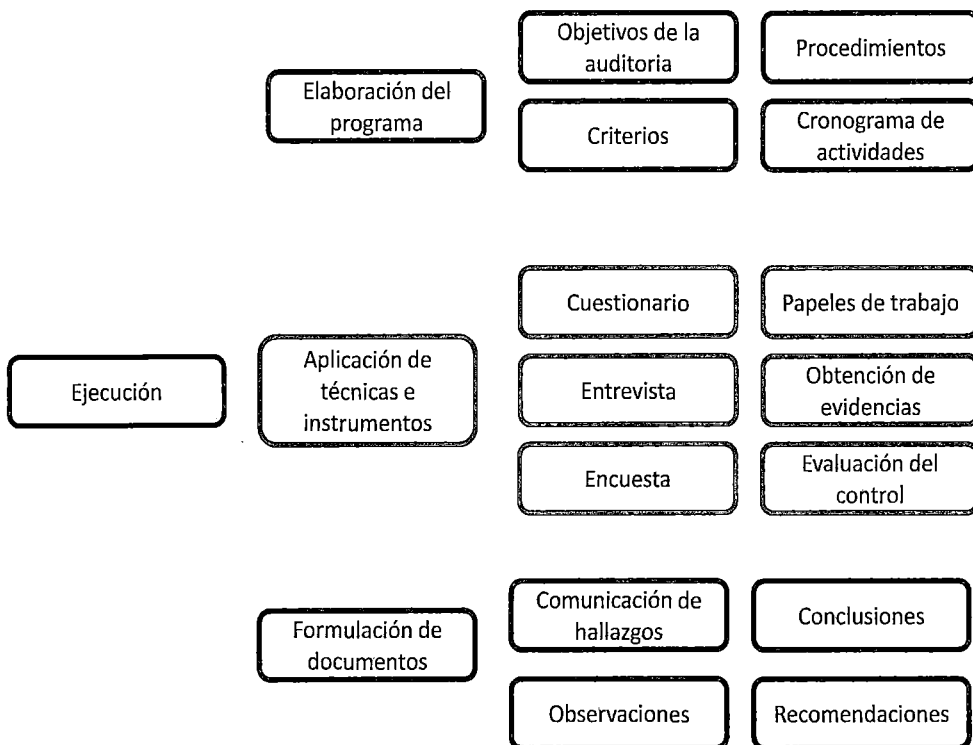


Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17. Etapa de planeamiento

b. Ejecución

Esta etapa consiste en el desarrollo de la auditoría en sí, es decir, es el momento de aplicar las técnicas e instrumentos diseñados para la recopilación de información, análisis de la información, identificación de los hallazgos y formulación de las observaciones, conclusiones y recomendaciones.

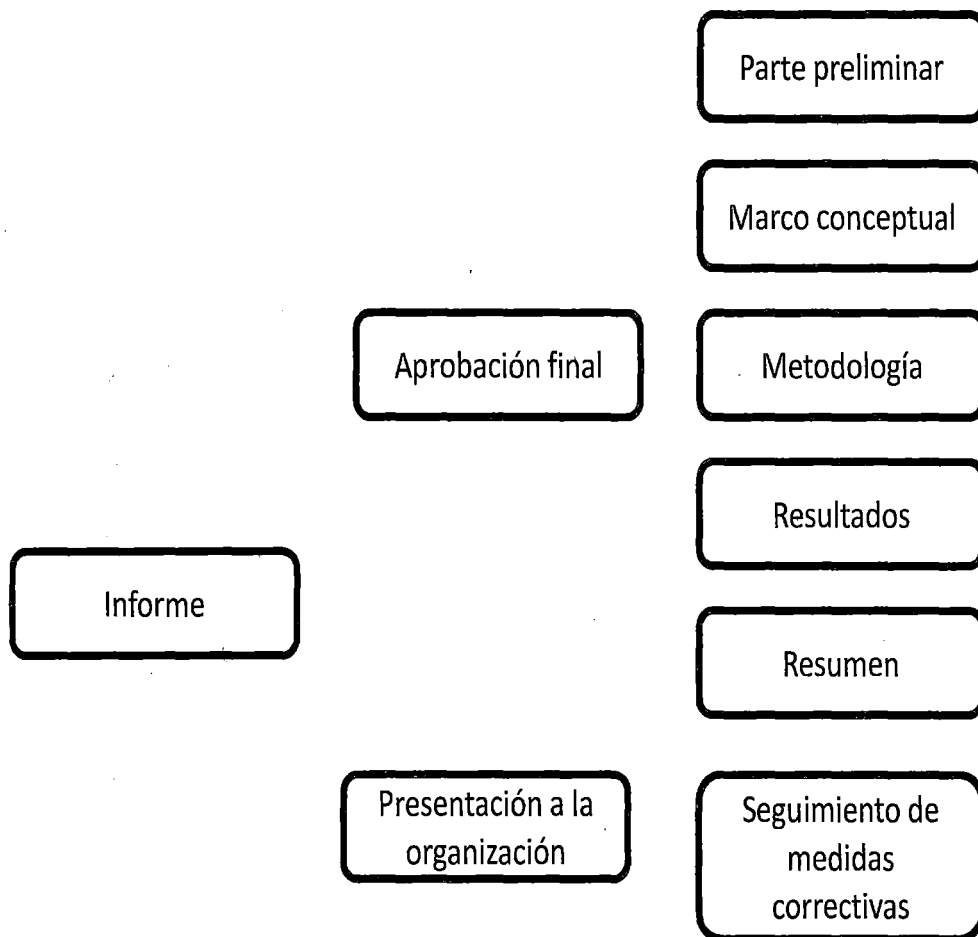


Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico 18. Etapa de ejecución

c. Informe:

Es la etapa final del trabajo de auditoría mediante el cual se elabora el informe final conteniendo las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, este documento debe ser aprobado por el ente responsable de la auditoría y presentado a la entidad auditada.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19. Etapa de informe

6.6 Procedimiento metodológico para la auditoría académica

6.6.1 Etapa del planeamiento

La etapa de planeamiento es la etapa más importante, ya que una correcta planificación ayudará a concretar los objetivos de la auditoría.

Es por ello que, en esta fase, se determinan los objetivos y alcance que va a tener la auditoría, tiempo de ejecución, criterios y metodología a aplicarse. También aquí se especifica los recursos tangibles e intangibles necesarios durante el proceso.

Esta etapa comprende el siguiente procedimiento:

- ✓ Conocimiento de las actividades y operación de la entidad.
- ✓ Análisis preliminar de la entidad
- ✓ Formulación del plan de auditoría

Estos tres pasos, aseguran la recopilación toda información necesaria en torno a las actividades y operaciones a examinar para formular el Plan de Auditoría.

Asimismo, es recomendable considerar patrones de medición:

- a. Patrones cuantitativos
- b. Patrones cualitativos

c. Costo y tiempo

Asimismo para complementar la etapa de planeamiento, tomamos como referencia las dimensiones que propone el modelo SERVQUAL y lo adaptamos para generar los siguientes indicadores.

Como consecuencia de este estudio y evaluación preliminar que se realiza en la etapa del planeamiento, se elabora el plan de auditoría que tiene como propósito definir los objetivos generales y específicos, alcance de auditoría a emplear, recursos necesarios, cronograma de actividades y el presupuesto. A continuación, se detalla la estructura básica del plan de auditoría académica.

6.6.2 Etapa de ejecución

En esta etapa, el auditor se encarga de elaborar y desarrollar el programa de auditoría, que consiste en los procedimientos, acciones y tareas específicas que el auditor y el equipo de auditoría deben realizar durante el proceso de ejecución. El mencionado programa contiene:

- a. Objetivos
- b. Criterios de auditoría

c. Procedimientos de auditoría

Asimismo, en esta etapa de ejecución se obtendrán las evidencias, hechos encontrados durante el proceso de auditoría y que posteriormente se convierten en los hallazgos como actividad importante en la ejecución, los cuales son puestos en conocimiento de los funcionarios implicados para recibir sus comentarios y aclaraciones correspondientes. A continuación, se presenta un modelo de plan auditoría a ejecutarse, dejando en claro que su ejecución no pertenece al presente trabajo de investigación.

Cuadro 47. Programa de auditoría académica

Tangibles	Verificar la idoneidad de las instalaciones físicas
	Verificar la operatividad de los equipos de enseñanza
	Supervisar la apariencia de los docentes
	Verificar la entendibilidad de los currículos de estudio
	Supervisar la condición y organización de la infraestructura
	Verificar el acondicionamiento de la biblioteca
	Verificar el acondicionamiento y equipamiento de las aulas
	Verificar el equipamiento de los centros informáticos
Confianza	Supervisar la disposición de los docentes hacia los alumnos
	Supervisar la gestión de las oficina administrativas
	Revisar del cumplimiento de cronogramas académicos
	Verificar el cumplimiento de horarios de clase
	Supervisar los cambios en condiciones de pago y académicas
	Supervisar el desarrollo de currículos de estudio
	Verificar las publicaciones de notas
Capacidad de Respuesta	Revisar la gestión de los procesos administrativos
	Supervisar la capacidad académica de los docentes
	Revisar los contenidos de los sílabos
	Supervisar las actividades complementarias
	Supervisar los servicios no académicos
Seguridad	Revisar sistemas de admisión de docentes
	Analizar los procesos de evaluación docente
	Verificar las metodologías de estudio
	Verificar la puntualidad alumno – docente
	Revisar la presencia nacional o internacional de los docentes.
	Analizar el desenvolvimiento del docente en clase
	Supervisar la organización de la escuela.
	Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones
	Supervisar la relación de la escuela con la Secretaria Académica
	Controlar el cumplimiento de los planes de estudio y sílabos
Empatía	Verificar la conveniencia de horarios de clase
	Verificar la conveniencia de los horarios de las oficinas administrativas
	Supervisar los cambios de planes de estudio
	Supervisar la relación docente – alumno
	Verificar la promoción de las redes de contacto
	Verificar las investigaciones separadas por niveles
	Supervisar la atención al alumno

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Primero. La aplicación de las acciones de control de la auditoría académica, metodológicamente aplicadas, evalúan integralmente la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF, por lo que su objetivo principal será emitir opinión sobre la razonabilidad del servicio, dentro de los límites que el control interno expone. Asimismo, es necesario precisar que si bien es cierto la auditoría académica no es responsable de la calidad del servicio, sí contribuye a su mejora, producto de la aplicación de las recomendaciones que emanen de su aplicación.

Segundo. Las actividades y procesos de la auditoría académica influyen positivamente en la calidad de servicio brindado en EPCCF, a pesar de existir una natural aversión de parte de la comunidad universitaria a dichas acciones. Además, es válido mencionar que el desarrollo y fortalecimiento de la escuela depende en gran parte de la auditoría académica enfocada a mejorar el servicio, ya que al ser una herramienta para su diagnóstico, dicha información validada es materia prima esencial en la aplicación de estrategias comerciales, operativas, financieras y académicas que aseguren una formación de calidad a los alumnos.

Tercero. La definición y práctica de los criterios de auditoría académica redundan positivamente en la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF, ya que si estos son correctamente aplicados, apoyaran en la mejor gestión de los recursos que dispone la escuela. Por lo tanto, es importante para tal objetivo que dichos criterios se definan adecuadamente en la fase de planeación de la auditoría, para luego ser comunicados al personal responsable de su ejecución, otorgando así un mejor sustento a las recomendaciones que resulten de su aplicación.

Cuarto. Los hallazgos de la auditoría académica, respaldado por acciones y actividades metodológicamente aplicadas, además de criterios bien definidos, impactan positivamente en la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF. En contexto, se puede asegurar que un diagnóstico de manera regresiva, prospectiva, vertical y horizontal sobre todas las aristas que la calidad de servicio expone, asegura la determinación de debilidades en la aplicación del servicio que deben ser detalladas en el informe, considerando su causa y efecto para su posterior subsanación.

Quinto. La auditoría académica, al ser una actividad multidisciplinaria, ayuda a evaluar correctamente el servicio que se presta en la EPCCF, por lo que al ser aplicadas las recomendaciones que emanan de su ejecución, influyen significativamente en la calidad de servicio que se brinda en la

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la
Universidad Privada de Tacna, en el periodo 2010.

RECOMENDACIONES

Primero. Que, se fortalezca la calidad del servicio que se brinda en la EPCCF aplicando regularmente la auditoría académica, apoyándola en medidas complementarias orientadas a eliminar los orígenes de las debilidades de control. Para conseguir tal finalidad, las recomendaciones que emanan de los informes de auditoría, deben ser aplicados en coordinación con las autoridades universitarias y bajo el constante monitoreo de la Oficina Universitaria de Control Interno.

Segundo. Que, se dote de todas libertades y herramientas, tanto financieras, recursos humanos y de equipamiento al Órgano Universitario de Control Interno para poder realizar un estricto seguimiento de todas las recomendaciones que emanen de los informes de auditoría, ya que, como se puede apreciar en el presente trabajo de investigación, la aplicación de la auditoría académica en la EPCCF sí impacta significativamente en la calidad de servicio que se le brinda a la comunidad universitaria.

Tercero. Que, con la finalidad de fortalecer las actividades de control enmarcadas dentro de la auditoría académica, la Oficina Universitaria de Control interno debe asumir la responsabilidad de auspiciar, promover y

realizar la difusión de beneficios de un fortalecimiento del control interno. Dicho impulso debe ser recibido por las autoridades universitarias y comunidad en general.

Cuarto. Que, con la finalidad de concientizar a las distintas dependencias de la EPCCF, Facultad de Ciencias Empresariales y de la Universidad en general en donde se detectaron las deficiencias de control, sobre la redundancia de estas sobre la calidad de servicio brindado, es que la OUCI debe demostrar con las herramientas y mecanismos necesarios los progresos que se han mostrado con la aplicación de las recomendaciones emanadas del informe de auditoría.

Quinto. Que, para garantizar un servicio de calidad lineal en el tiempo, la auditoría académica debe ser practicada por lo menos con periodicidad anual, por lo que esta debe incluirse en un plan operativo y estratégico consensuado con la dirección universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander, E. E. (1990). **Introducción a las técnicas de Investigación Social**. Buenos Aires, Argentina.
- Bernillon, A. y Cerutti, O. (1989). **Implantar y Gestionar la calidad total**. Barcelona, España.
- Berry, L. (2004). **Un Buen Servicio ya no Basta**. Barcelona, España.
- Cashin, J. A. y Neuwrith J.F. (1984). **Manual de Auditoría**. Barcelona, Grupo Editorial Océano.
- Cashin, J.A., Neuwert, P.D. y Levy J.F. (1985). **Enciclopedia de la Auditoría**. Barcelona, Grupo Editorial Océano.
- Chadwick, C.B. y Thorne C. (1994). **Como Definir Calidad de Educación, Estudios Sociales**, Nº 79. Santiago, Chile.
- Contraloría General de la República. (2003). **Manual de Auditoría Gubernamental**. Lima, Perú.
- Contreras, E. (1995). **Manual Integral del Auditor**. CONCYTEC. Lima, Perú.
- Contraloría General de la República. (2000). **Normas de Control Interno para el Sector Público**. Resolución de Contraloría Nro. 072-2000-CG. Lima, Perú.

- Egúsquiza, P. C. (2006). **La Auditoría Académica: Una Visión General**.
Lima, Perú.
- Elorreaga, M. G. (2002). **Manual de Auditoría**. Chiclayo, Perú.
- Espinoza, C. M. (2010). **La Auditoría Académica para la Apropiaada
Gestión en una Institución Educativa de Nivel Superior**. Tacna.
Perú.
- Gonzales, C. M. (2006). **Modelos de la Evaluación de la Calidad en
Universidades a Distancia: Comparación entre el Modelo UNED
y el Modelo UTPL. Universidad Nacional Abierta y a Distancia,
UNAD, Bogotá, Colombia**.
- Hernández, C. D. (2007). **La Auditoría Académica y las Acciones para
la Buena Administración de las Universidades en el Perú**. Lima,
Perú.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2000). **Metodología
de investigación Científica**. México: McGraw Hill/Interamericano.
- Hevia, E. (1991). **La situación actual de la función de Auditoría
Interna**. Revista Partida Doble. España: Número 12.
- Hevia, E. (1999). **Concepto moderno de Auditoría Interna**. Revista
Partida Doble. España: Número 139.
- Jiménez, T. M. (2007). **Auditoría Universitaria y Calidad**, Universidad
Autónoma de Barcelona.

- Luna, A. R. y Mundica, G. J. (2003). **La Satisfacción del Consumidor en Marketing del Deporte.**
- Ming-Hui, H. (2001). **The Teory of Emotions in Marketing.** Volumen 16. Taiwan.
- Morales S. V. y Hernández M. A. (2004). **Calidad y Satisfacción en los Servicios: Conceptualización.** España.
- Panez, M. J. (1986). **Auditoría Contemporánea.** Lima: Iberoamericana de Editores.
- Quintanilla, I. (2002). **Psicología del Consumidor.** Editorial Pearson.
- Sánchez-Hernández, R., Martínez-Tur, V., Peiró, J.M. y Ramos, J. (2005). **Testing a Hierarchical and Integrated Model of Quality in the Service Sector: Functional, Relational, and Tangible dimensions. Total Quality Management & Business Excellence.**
- Servicio Nacional de Aprendizaje. (2009). **Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad.** España.
- València, S. F., Ardon, C. N. y Jara, N. M. (2007). **Satisfacción y Calidad: Análisis de la Equivalencia o no de Términos.** España.
- Velásquez, A. y Rey, N. (1999). **Metodología de Investigación Científica.** Lima, Perú.
- Barreda, C. B. (2007). **La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la**

Universidad Nacional de Cajamarca. Extraído el 14 de Abril del 2009 desde: http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2007/barreda_cb/pdf/barreda_cb.pdf.html

Centro de Registro y Control Académico, (2009). **Acciones.** Universidad Tecnológica de Pereira. Extraído el 14 de Mayo del 2008 desde <http://www.utp.edu.co/cronogramas/data.html>

Coopers & Lybrand, S.A. (1997). **Los nuevos conceptos del control interno.** Informe COSO. Madrid, España. Extraído el 27 de Septiembre del 2008 desde [http://www.auditoria.uady.mx/arts/INFORME%20COSO%20\(RESUMEN\).html](http://www.auditoria.uady.mx/arts/INFORME%20COSO%20(RESUMEN).html)

Cortadellas, J. y Mindreau, E. (1999). **Manual de Gestión Estratégica Universitaria.** Extraído el 14 de Junio del 2010 desde <http://www.google.com/url?sa=t&source=web&cd=3&ved=0CCAQFjAC&url=http%3A%2F%2Fin.unsaac.edu.pe%2Fjefatura%2Facreditacion%2FLIBRO1.pdf&ei=sziTfC3G8Tj0gHNsK2eBw&usg=AFQjCNGKGMUNKaDdXDHlID4Nbd41ONMqcA.html>

Fernández, S. S. (1997). **Calidad de Servicio y el Modelo Servqual.** Extraído el 18 de Marzo del 2011 http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/mediciondelacalidaddeservicio/default2.asp

Garza, E., J.L. Abreu y Badji, M.J. (2008). **Mejoramiento de la Calidad de Servicios Mediante el Modelo de las Discrepancias entre las Expectativas de los Clientes y las Percepciones de la Empresa.**

Extraído el 21 de Noviembre del 2009 desde [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%201-64.html](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%201-64.html)

Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos. (1995). **Auditoría Interna un Enfoque Sistémico y de Mejora Continua.** Extraído el 5 de Mayo del 2010 desde http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040115082454-1_.html

Instituto de Auditores Internos de España. (1997). **Traducción del Informe COSO.** Extraído el 11 de Octubre del 2011 desde <http://www.iai.es/.html>

López, M. C., Serrano, A. y Sarabia, M. (2001). **Una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad del servicio.** Extraído el 5 de Mayo del 2010 desde <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>

Lemaitre, M. J. (1999). **Market and State Principles of Reform in Chilean Education.** Extraído el 22 de Abril del 2010 desde http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717_68212002011800001.html

- Moliner, B., Berenguer, G. y GIL, I. (2001). **La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor.** Extraído el 19 de Junio del 2008 desde <http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/9662/moliner.pdf?sequence=1.html>
- Morales, S. V. (2003). **Revisión del constructo de satisfacción en los usuarios y/o consumidores.** Extraído el 10 de Mayo del 2010 desde <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Procedimiento-para-Evaluacion-satisfaccion-del-cliente-externo-Tiendas-Ventas-M>
- Morales, S. V. y Hernández M. A. (2007). **Calidad y satisfacción en los servicios: Conceptualización.** Extraído el 29 de Junio del 2010 desde http://www.uss.edu.pe/investigacion/ArticulosCientificosde docentes/Creatividad_Y_SAC.html
- Nápoles, S. N., Beatón, S. P. y Álvarez, G. M. (2005). **Modelos de Evaluación de la Calidad: El Caso de la Educación Superior.** Extraído el 09 de Agosto del 2010 desde http://www.ortegaygasse t.edu/contenidos.asp?id_d=340.html
- Pérez, S. P. (2007). **Auditoría y Control Interno.** Extraído el 10 de Abril del 2010 desde <http://www.gestiopolis.com/canales8/eco/componentes-del-control-interno.html>

Sobejano, J. (2007). **La Calidad y el Modelo SERVQUAL**, Extraído el 11 de Junio del 2010 desde: <http://www.juansobejano.com/2007/01/18/la-calidad-y-el-modelo-servqual/html>

Zeithmal, Parasunaman & Berry. (1993). **Un Modelo Conceptual de la Calidad de Servicio y de sus Implicaciones para la Investigación Futura**. Extraído el 15 de Febrero del 2011 http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual_es.html

ANEXOS

ANEXO 01

Cuestionario: Auditoría académica

Cuestionario 01

Cuestionario aplicado a 04 funcionarios del Órgano Universitario de Control Interno, 10 docentes de la especialidad de auditoría, 01 secretario académico, 01 director de la Escuela Profesional, 01 Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y 96 alumnos que estén matriculados de cuarto ciclo en adelante y pertenecientes al tercio superior.

1. El desarrollo y aplicación de la metodología de la auditoría académica, evalúa integralmente el servicio prestado por la universidad y en consecuencia contribuye a mejorar significativamente la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF.
 - a. Muy en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Muy de acuerdo

2. La implementación de las actividades y procesos de control orientados a fortalecer el control interno por intermedio de la auditoría académica, incide positivamente en la calidad del servicio académico que brinda la EPCCF.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

3. La implementación de los criterios de auditoría académica proyectados para potenciar la gestión de los recursos humanos, financieros y de infraestructura, garantiza razonablemente su uso, impactando positivamente en la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

4. La oportuna y consistente detección, elaboración y comunicación de los hallazgos producto de la auditoría académica contribuye con la mejora de la calidad de servicio que se brinda en la EPCCF.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente

d. De acuerdo

e. Muy de acuerdo

ANEXO 02

Cuestionario: Calidad de servicio

Cuestionario 02:

Cuestionario aplicado a 04 funcionarios del Órgano Universitario de Control Interno, 10 docentes de la especialidad de auditoría, 01 secretario académico, 01 director de la Escuela Profesional, 01 Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y 96 alumnos que estén matriculados de cuarto ciclo en adelante y pertenecientes al tercio superior.

1. Al incluir dentro de la auditoría académica la revisión de las condiciones en las que se presta el servicio, hizo que las instalaciones físicas de la EPCCF sean acondicionadas para ser más confortables y visualmente atractivas.
 - a. Muy en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Muy de acuerdo

2. La supervisión constante de las condiciones en las que se presta el servicio académico de parte de la auditoría académica, hizo que los equipos para la enseñanza en clase mejoren en su funcionalidad y modernidad.
 - a. Muy en desacuerdo

- b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Muy de acuerdo
3. Las acciones de control de la auditoría académica hicieron que los docentes mejoren en su apariencia para el dictado de clases.
- a. Muy en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Muy de acuerdo
4. La supervisión de los currículos de estudio en el proceso de auditoría académica hizo que sean más entendibles y ayuden a seguir el progreso de lo avanzado en clases.
- a. Muy en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Muy de acuerdo
5. Al considerar dentro las actividades de control de auditoría académica la evaluación de las condiciones de la infraestructura de

la EPCCF permitió que mejoren las condiciones del servicio.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

6. Al considerar dentro las actividades de control de auditoría académica la evaluación de las condiciones, abastecimiento y horarios de las bibliotecas de la EPCCF, hizo que estas sean más aptas para el estudio e investigación.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

7. Al considerar indicadores sobre la relación docente-alumno dentro del campo de análisis y supervisión de la auditoría académica, hace que cuando los alumnos tengan un problema, los docentes se muestren cada vez más dispuestos a encontrar una solución.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo

- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

8. El control que ejerce la auditoría académica sobre la eficiencia de la gestión académica, hace que esta haya mejorado significativamente.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

9. El control que la auditoría académica ejerció sobre los plazos en los que se desarrollan los semestres académicos, hizo que se cumplieran los cronogramas académicos.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

10. Al considerar la auditoría académica dentro de sus actividades de control, el respeto de los horarios de clase, hizo que estos sean cada vez más cumplidos.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

11. Al considerar la auditoría académica dentro de su campo de acción los cambios en cronogramas de pago, docentes, entre otros, hizo que estas alteraciones sean menos frecuentes.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

12. La ejecución de la auditoría académica tuvo como consecuencia que los currículos de estudio sean desarrollados completamente en la mayoría de los cursos.

- a. Muy en desacuerdo

- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

13. La ejecución de la auditoría académica tuvo como consecuencia que mejore el porcentaje de notas publicadas con oportunidad y transparencia.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

14. La ejecución de la auditoría académica hizo que el personal administrativo mejore el servicio que ofrecen a los estudiantes, docentes y público en general.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

15. La auditoría académica al considerar dentro de sus actividades de control el nivel de conocimientos de los docentes, hizo que estos en gran parte mejoren el nivel de sus cátedras.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

16. La constante supervisión y control de la auditoría académica sobre los currículos de estudio, hizo que estos sean objeto de análisis y discusión para su posterior actualización.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

17. La ejecución de la auditoría académica hizo que las horas de tutoría mejoren en su nivel de orientación al alumno.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente

- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

18. La ejecución de la auditoría académica hizo que los servicios médicos, psicológicos y de orientación al estudiante atiendan cada vez de manera más oportuna y eficiente.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

19. Una evaluación y supervisión de la auditoría académica sobre los sistemas de admisión de los docentes hizo que el nivel académico mejore en su eficacia.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

20. La ejecución de la auditoría académica considerando dentro de su alcance la evaluación de los perfiles y capacidades profesionales de los docentes, hizo que el nivel de preparación académica

profesional de los docentes cada vez se vea más fortalecido.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

21. Al incluir la auditoría académica en sus acciones de control, la revisión de las metodologías empleadas por los docentes, hizo que estas mejoren en la consecución de sus objetivos.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

22. La auditoría académica al incluir en sus actividades de control la evaluación de la puntualidad de los docentes, hizo que esta sea cumplida en su mayoría, tanto por docentes como alumnos.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo

e. Muy de acuerdo

23. La auditoría académica al incluir en sus actividades de control indicadores del desenvolvimiento del docente en el aula, hizo que estos muestren una mayor seguridad en su cátedra.

a. Muy en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Indiferente

d. De acuerdo

e. Muy de acuerdo

24. La ejecución de actividades de control dentro del marco de la auditoría académica, hace que la organización y gestión de la EPCCF sea cada vez más ágil, simple y aprendiente.

a. Muy en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Indiferente

d. De acuerdo

e. Muy de acuerdo

25. La ejecución de actividades de control dentro del marco de la auditoría académica sobre los contenidos de los planes de estudio y los sílabos asegura que la calidad de la formación profesional cada vez sea de mejor nivel.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

26. La aplicación de la Auditoría Académica hizo que los horarios de clase se adecuen en gran parte según las necesidades de los alumnos.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

27. La ejecución de la auditoría académica hizo que los horarios de atención de las oficinas administrativas sean cada vez más adaptables a las necesidades de la comunidad universitaria.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

28. La ejecución de acciones de control en el marco de la auditoría académica, hizo que los planes de estudio sean cada vez más adaptables a los cambios profesionales que se requieren.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

29. El control constante que la auditoría académica ejerce sobre los indicadores que miden la relación docente-alumno, hizo que los catedráticos sean cada vez más accesibles ante los pedidos que les realicen sus alumnos, siempre y cuando estos sean con fundamento y justificados.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

30. La ejecución de la auditoría académica hizo que la EPCCF implemente políticas para involucrar a sus egresados en redes de contacto que les ayuden a ingresar al mercado laboral.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

31. La programación de actividades de control orientadas a evaluar la producción académica de la EPCCF hizo que se gestionen fondos para impulsar el lanzamiento e implementación de proyectos, edición de libros, entre otros.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo

32. La ejecución de la auditoría académica hizo que los docentes, administrativos y autoridades tomen cada vez más en cuenta las opiniones y sugerencias de los alumnos a través de los conductos regulares.

- a. Muy en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente

d. De acuerdo

e. Muy de acuerdo

ANEXO 03

Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“LA AUDITORÍA ACADÉMICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, PERIODO 2010”

VARIABLES	TIPO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTOS	FUENTES
<p style="text-align: center;">V. INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">Auditoría académica</p>	Cuantitativa	Comprende el estudio, la evaluación del proceso de enseñanza, aprendizaje y también gestión gerencial de las instituciones de educación en todos sus niveles como inicial, primaria, secundaria, superior y universitaria, incluyéndose los estudios de diplomados, maestrías, doctorado. Por lo tanto, abarca el estudio o evaluación, por un equipo multidisciplinario académicos o docentes, contadores públicos, ingenieros, psicólogos, sociólogos, administradores de empresas, matemáticos, médicos, biólogos, que comprenderá el estudio o la evaluación.	Comprende el estudio, la evaluación del proceso enseñanza - aprendizaje y también la gestión gerencial	<p>X1: Metodología de la auditoría académica</p> <p>X2: Actividades y procesos de control académico</p> <p>X3: Criterios de auditoría académica</p> <p>X4: Hallazgos de auditoría académica</p>	<p>- Cuestionario, entrevista</p> <p>- Cuestionario, entrevista</p> <p>- Cuestionario, entrevista</p> <p>- Cuestionario, entrevista</p>	<p>- Docentes, funcionarios, alumnos</p> <p>- Docentes, funcionarios, alumnos</p> <p>- Docentes, funcionarios, alumnos</p> <p>- Docentes, funcionarios, alumnos</p>
<p style="text-align: center;">V. DEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">Calidad de servicio</p>	Cuantitativa	Es aquella cuyas características hacen posible satisfacer las necesidades sociales de formación o necesidades básicas de aprendizaje que se plantea en la sociedad.	Percepción de conveniencia del cliente sobre un producto o servicio	<p>Y1: Elementos tangibles</p> <p>Y2: Capacidad de respuesta</p> <p>Y3: Conocimiento</p> <p>Y4: Confianza</p> <p>Y5: Seguridad</p>	<p>- Cuestionario</p> <p>- Cuestionario</p> <p>- Cuestionario</p> <p>- Cuestionario</p> <p>- Docentes, funcionarios</p> <p>- Cuestionario</p>	<p>- Docentes, funcionarios, alumnos</p> <p>- Docentes, funcionarios, alumnos</p> <p>- Docentes, funcionarios, alumnos</p> <p>- Docentes, funcionarios, alumnos</p>

ANEXO 04

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
1. Problema central	1. Objetivo general	1. Hipótesis central	Identificación de variables
¿De qué manera la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010?	Determinar si la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010.	La auditoría académica influye significativamente en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010.	Variable Independiente: Auditoría académica INDICADORES
2. Problemas específicos	2. Objetivos específicos	Hipótesis secundarias	
2.1 ¿Cómo la aplicación de la metodología de la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010?	2.1 Verificar si la aplicación de la metodología de la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010	La aplicación de la metodología de la auditoría académica influye en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010	X1: Metodología de la auditoría académica X2: Actividades y procesos de control académico X3: Criterios de auditoría académica X4: Hallazgos de auditoría académica
2.2 ¿Cómo las actividades y procesos de control académico de la auditoría académica influyen en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010?	2.2 Establecer si las actividades y procesos de control académico de la auditoría académica influyen en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010	Las actividades y procesos de control académico de la auditoría académica influyen en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010	Variable dependiente: Calidad de servicio INDICADORES
2.3 ¿En qué medida un diagnóstico correcto de los criterios de auditoría académica impactan en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010?	2.3 Verificar si un diagnóstico correcto de los criterios de auditoría académica impactan en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010.	Un diagnóstico correcto de los criterios de auditoría académica impactan en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010.	Y1: Elementos tangibles Y2: Capacidad de respuesta Y3: Conocimiento Y4: Confianza Y5: Empatía
2.4 ¿Cómo una oportuna y consistente elaboración y comunicación de los hallazgos de la auditoría académica influyen en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010?	2.4 Establecer si una oportuna y consistente elaboración y comunicación de los hallazgos de la auditoría académica influyen en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010.	Una oportuna y consistente elaboración y comunicación de los hallazgos de la auditoría académica influyen en la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna; Período 2010.	