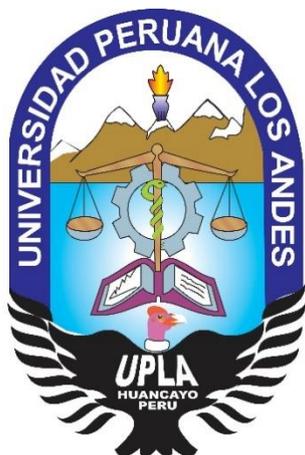


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Auditoría académica y calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019

- Para Optar** : Título Profesional de Contador Público
- Autor (es)** : Bach. Sandra Mónica Torres Palomino
Bach. Faviola Parraga Valencia
- Asesor** : Mtro. Lorenzo Pablo Zorrilla Sovero
- Línea de Investigación Institucional:** Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
- Fecha de inicio y culminación** : julio 2019 a octubre 2019

Huancayo-Perú

2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Auditoría académica y calidad de servicio en la Universidad Peruana
Los Andes 2019

PRESENTADO POR:

Bach. Sandra Mónica Torres Palomino

Bach. Faviola Parraga Valencia

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE _____

DR. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ

PRIMER _____

MIEMBRO CPC. FIDEL SICHA QUISPE

SEGUNDO _____

MIEMBRO MG. CARMEN ROSA DOLORIER AGUIRRE

TERCER _____

MIEMBRO MG. MILAGROS AMPARO ASTETE MONTALVO

Huancayo.....de.....de 2020

ASESOR:

Mtro. LORENZO PABLO ZORRILLA SOVERO

DEDICATORIA:

A Dios como ser supremo que guía nuestras vidas, y por brindarnos la vida.

A nuestras madres, por sus consejos, ejemplos de perseverancia, por su motivación y amor incondicional en todo momento.

A nuestros hijos: André, Mathias, Facundo y Vasco, porque son nuestros motor y motivo, que nos impulsan a seguir adelante.

A mi Luis, quien desde el cielo me da las fuerzas y bendiciones, para continuar adelante.

Sandra y Faviola

AGRADECIMIENTO:

A todas las personas que han hecho realidad este trabajo de investigación, con gran especialidad a nuestros maestros por ser constantes en su dedicación y esfuerzo por transmitir sus conocimientos y experiencias profesionales, y por supuesto a nuestra alma mater, la Universidad Peruana Los Andes.

Faviola y Sandra

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO	ii
ASESOR:	iii
DEDICATORIA:	iv
AGRADECIMIENTO:	v
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2 Delimitación del problema.....	18
1.2.1 Delimitación espacial.....	18
1.2.2 Delimitación temporal	18
1.2.3 Delimitación conceptual o temática.....	18
1.3 Formulación del problema	19
1.3.1 Problema general.	19
1.3.2 Problemas específicos.	20
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Justificación social.	20

1.4.2	Justificación teórica.....	20
1.4.3	Justificación metodológica.....	21
1.5	Objetivos.....	21
1.5.1	Objetivo general.....	21
1.5.2	Objetivos específicos.....	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes (nacionales e internacionales)	23
2.1.1	A nivel nacional.....	23
2.1.2	A nivel internacional.....	26
2.2	Bases Teóricas o científicas.....	28
2.2.1	Variable X. Auditoría Académica.....	28
2.2.1.1	Definición de la auditoría académica	28
2.2.1.2	Dimensiones de la auditoría académica	29
2.2.2	Variable Y: Calidad de servicio.....	30
2.2.2.1	Definición de la calidad de servicio	30
2.2.2.2	Dimensiones de la calidad de servicio	32
2.3	Marco conceptual (de las variables y dimensiones)	34

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1	Hipótesis general.....	38
3.2	Hipótesis específica	38
3.3	Variables (definición conceptual y operacionalización).....	38
3.3.1	Definición conceptual	38
3.3.2	Operacionalización de las variables:.....	39

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de la Investigación.....	42
4.2 Tipo de la Investigación.....	42
4.3 Nivel de Investigación.	43
4.4 Diseño de Investigación.....	43
4.5 Población y muestra.....	44
4.5.1 Población.....	44
4.5.2 Muestra.....	45
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	46
4.6.1 Técnicas de recolección de datos.	46
4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos.	47
4.6.3. Validez y Confiabilidad	48
4.6.3.1 Validez	47
4.6.3.2 Confiabilidad	48
4.7 Técnicas de procedimiento y análisis de datos.	49
4.8 Aspectos éticos de la investigación	49

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados	51
5.1.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51
5.1.2 Prueba de normalidad	51
5.2 Contrastación de hipótesis	62
5.2.1 Hipótesis General.....	62
5.2.2 Hipótesis Específicas	64

. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	67
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS	76
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	77
Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de variables	78
Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento.....	80
Anexo N° 04: El instrumento de investigación y consistencia de su aplicación	82
Anexo N° 05: Confiabilidad del instrumento	86
Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos	87
Anexo N° 07: Juicio de expertos	88
Anexo N° <u>08</u> : Fotos de la aplicación	95

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N° 1 Relación de Directivos de la Universidad Peruana Los Andes	45
Tabla N° 2: Muestra de estudio	46
Tabla N° 3 Estadístico de fiabilidad de la auditoría académica.....	48
Tabla N° 4 Estadístico de fiabilidad de la calidad de servicio.....	48
Tabla N° 5 Escala de Vellis	48
Tabla N° 6 Prueba de normalidad.....	52
Tabla N° 7 Respecto a la variable auditoría académica.....	52
Tabla N° 8 Respecto a la dimensión auditoría académica externa	53
Tabla N° 9 Respecto a la dimensión auditoría académica interna.....	54
Tabla N° 10 Respecto a la variable calidad de servicio.....	55
Tabla N° 11 Respecto a la dimensión fiabilidad.....	56
Tabla N° 12 Respecto a la dimensión sensibilidad.....	57
Tabla N° 13 Respecto a la dimensión seguridad	58
Tabla N° 14 Respecto a la dimensión empatía	59
Tabla N° 15 Respecto a la dimensión elementos tangibles	60
Tabla N° 16 Escala de correlación.....	62
Tabla N° 17 Nivel de correlación entre la auditoría académica y la calidad de servicio	63
Tabla N° 18 Nivel de correlación entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio	64
Tabla N° 19 Nivel de correlación entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio	66

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N° 1 Respecto a la variable auditoría académica	53
Figura N° 2 Respecto a la dimensión auditoría académica externa.....	54
Figura N° 3 Respecto a la dimensión auditoría académica interna	55
Figura N° 4 Respecto a la variable calidad de servicio	56
Figura N° 5 Respecto a la dimensión fiabilidad	57
Figura N° 6 Respecto a la dimensión sensibilidad	58
Figura N° 7 Respecto a la dimensión seguridad	59
Figura N° 8 Respecto a la dimensión empatía	60
Figura N° 9 Respecto a la dimensión elementos tangibles	61
Figura N° 10 Diagrama de dispersión entre la auditoría académica y la calidad e servicio....	63
Figura N° 11 Diagrama de dispersión entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio.....	65
Figura 12 Diagrama de dispersión entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio	67

RESUMEN

El trabajo de investigación que presentamos a continuación tuvo como problema general de estudio: ¿Qué relación existe entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019?, consecuentemente a ello, tuvo como objetivo general: determinar la relación que existe entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019, en respuesta al problema planteado, se tuvo la hipótesis siguiente: Existe relación directa entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Para lograr nuestros objetivos, así como para la demostración de nuestra hipótesis, hemos empleado el enfoque cuantitativo, como método general el científico, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, nuestra población estuvo conformada por 24 directivos de la Universidad Peruana Los Andes, la muestra fue de tipo no probabilístico por lo cual se encuestó específicamente a 10 jefes de oficina; para la medición de las variables hemos utilizado el cuestionario, en escala ordinal de tipo *Likerth*, los cuales fueron validados por juicio de expertos, y la confiabilidad sometido al estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,943 para variable Auditoría académica y de 0,968 para la variable Calidad de servicio. Nuestra conclusión principal fue: Existe relación directa entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Consecuentemente se observa una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,963, Asimismo podríamos deducir que, mientras exista buena calidad de servicio, entonces se deberá a la buena realización de una auditoría académica.

Palabras clave: Auditoría académica y Calidad de servicio.

ABSTRAC

The research work that we present below had as a general study problem: What relationship exists between academic auditing and quality of service at Universidad Peruana Los Andes 2019? Consequently, it had the general objective: to determine the relationship that There is between the academic audit and the quality of service at the Universidad Peruana Los Andes 2019, in response to the problem raised, the following hypothesis was had: There is a direct relationship between the academic audit and the quality of service at the Universidad Peruana Los Andes 2019. To achieve our objectives, as well as for the demonstration of our hypothesis, we have used the approach, as a general scientific method, of an applied type, correlational level and non-experimental design, our population was made up of 24 workers from the Universidad Peruana Los Andes, the sample was non-probabilistic, therefore, 10 administrative workers were surveyed. For the measurement of the variables, we have used the questionnaire, on a Likert-type ordinal scale, which were validated by expert judgment, and the reliability subjected to the Cronbach's Alpha statistic, whose result was 0.943 for the variable Academic and academic audit. 0.968 for the variable Quality of service. Our main conclusion was: There is a direct relationship between the academic audit and the quality of service at Universidad Peruana Los Andes 2019. Consequently, a high positive correlation is observed with an “r” = 0.963. Likewise, we could deduce that, as long as there is good quality of service, then it will be due to the successful completion of an academic audit.

Keywords: Academic audit and Quality of service

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación titulada: “Auditoría académica y calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019”, se aborda un tema de gran importancia para las universidades, tanto públicas como privadas vienen siendo acorraladas por la competencia de nuevas formas de educación, ya sea por carreras a distancia o presencial, por lo que se están creando estrategias operativas y académicas, como métodos eficaces en la gestión comercial.

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

Es necesario señalar que, al ejecutarse periódicamente actividades de control encuadradas y delimitadas en la auditoría académica, hace que el servicio se vea más fortalecido, al adoptar oportunamente las recomendaciones que provienen del informe final.

El objetivo del presente trabajo es determinar la relación que existe entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019, dicho análisis ayudará a identificar los beneficios y el impacto favorable de la aplicación de las variables.

La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, como método general el científico, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental.

Para un estudio sistematizado del problema de investigación, el trabajo está organizado de la siguiente manera:

Bajo este contexto en el Capítulo I, formulamos como Problema General ¿Qué relación existe entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019?, así mismo en este capítulo se abordó la descripción de la

realidad problemática, se establecieron los problemas generales y específicos, así como, también los objetivos generales y específicos; la justificación de la investigación (social, teórica y metodológica), es decir por qué se realizó la investigación. Asimismo, se realizó la delimitación espacial, temporal y temática.

Capítulo II: Se abordó el marco teórico, abarcando los conceptos de las variables de la investigación y sus respectivas dimensiones, asimismo los antecedentes de estudio que constan en tesis sustentadas por otros autores.

Capítulo III: Hipótesis, se abordó la hipótesis general y específicas de la investigación, por último, se muestra la operacionalización de variables.

Capítulo IV: Metodología. Presentamos la metodología que se ha utilizado en la presente investigación, como el método, tipo, nivel, diseño, de la investigación, así como también la población y la muestra y las técnicas de recolección de datos, los instrumentos de recolección de datos (cuestionario), el procedimiento de recolección de los datos, las técnicas de procesamiento y el análisis de los datos.

Capítulo V: Se presenta el análisis de los resultados obtenidos, el cual se realizó con el software SPSS versión 25. Hemos descrito los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados al personal de la Universidad Peruana Los Andes, de los cuales la fiabilidad fue corroborada con el estadístico Alfa de *Conbrach* que resultó un 0,943 para la variable independiente; Asimismo, resultó un 0,968 para la variable dependiente, validez, fue corroborada por el juicio de expertos.

Finalmente, presentamos la discusión, donde se ha realizado la contrastación de los resultados de la investigación con las hipótesis específicas diseñadas en la investigación y para concluir, nuestro trabajo de investigación, presentamos las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos donde se adjuntan la matriz de consistencia, los

instrumentos de medición, los certificados de validez de juicio de expertos y la base de datos de ambas variables.

Las autoras

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Durante décadas, las universidades han sido objeto de investigación, lo que permite utilizar modelos burocráticos y estructuras académicas y administrativas rígidas para detectar las características de las organizaciones tradicionales, que afectan significativamente la calidad de los servicios brindados a los usuarios internos y a toda la comunidad. Por ello, resulta interesante hacer hincapié en el ámbito administrativo, pues existe una serie de situaciones de baja calidad de los servicios, que se traducen en falta de responsabilidad; que está asociado a los directivos quienes tienen la finalidad de plantear acciones preventivas que permitan eliminar errores y corregirlos.

Hoy en día la búsqueda de la mejora continua las universidades están orientadas al mejoramiento continuo de sus procesos a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad, el cual permite direccionar y establecer objetivos con bases sólidas; es por ello que las universidades están asumiendo el reto de mejorar la calidad de servicio que ofrecen a sus usuarios directos, que son los alumnos y a los indirectos, que son los padres de familia.

La calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes tiene varias deficiencias con respecto a la gestión del personal y al clima laboral presentando situaciones en los estudiantes, quienes presentan quejas sobre sus docentes y estas a la vez no son atendidas de manera directa y rápida, provocando la insatisfacción del servicio con el usuario. En este sentido es importante establecer las causas de la insatisfacción de los usuarios con el servicio académico que brinda la universidad, los cambios que se realizan por la calidad y la acreditación que está viviendo la

universidad, con lleva alteraciones en las funciones, roles y tareas, exigiendo el desarrollo de nuevas competencias para el perfeccionamiento adecuado de funciones profesionales.

De tal forma que, en respuesta al problema descrito, proponemos a la auditoría académica, como herramienta que pueda coadyuvar en la mejora de la calidad de servicio, asimismo la mejora de la gestión administrativa. No obstante, dicha auditoría no tiene por qué ser un costo para la universidad, puesto que lo puede realizar el personal que labora en el área de control interno, asimismo, es vital la participación de los docentes universitarios, asignándoles esta labor en sus horas no lectivas, claro previa capacitación por los especialistas en auditora, cuyo jefe de equipo deberá ser un contador público de profesión.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se realizó en la Universidad Peruana Los Andes.

1.2.2 Delimitación temporal

La investigación lo llevamos a cabo el año 2019.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

El trabajo de investigación se desarrolló considerando las siguientes teorías:

- **Auditoría Académica**

Según (Bernal 2009), “La auditoría académica es una actividad evaluadora del grado en que se cumplen las normas y los criterios de gestión dentro del ámbito

educativo. Su propósito es comprobar la corrección de las actividades y la calidad del servicio que se ofrece al usuario”. (p.1)

“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 directivos en general para resolver los problemas de menoscabo y deterioro de la enseñanza, aprendizaje” (p.1).

- **Calidad de Servicio**

Según (Matsumoto, 2014) “Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad”. “La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa”.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019?

1.3.2 Problemas específicos.

- a) ¿Qué relación existe entre la auditoría académica externa con la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019?
- b) ¿Qué relación existe entre la auditoría académica interna con la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación social

El tema de investigación fue relevante socialmente, ya que nuestro trabajo de investigación presentado, simboliza una guía práctica que beneficia a los futuros profesionales, estudiantes, universidades y a otras empresas, utilizando como herramienta fundamental la auditoría académica que incrementará la calidad de servicio de las universidades, favoreciendo a la contribución con el desarrollo del Perú.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en las instituciones educativas permite planificar, ejecutar y controlar mejor todos los procesos. La adecuación de las auditorías de calidad al proceso académico y sus resultados ha dado lugar a análisis que contribuyen a su mejora continua.

1.4.2 Justificación teórica

Durante el proceso de estudio de las variables, se empleó el enfoque cuantitativo de las ciencias sociales, dicho enfoque fue contrastado con la realidad problemática de la Universidad Peruana Los Andes, empleando el método científico, a la vez se aplicó los instrumentos de medición a nuestra muestra poblacional, que son los directivos de

dicha institución educativa. Por último, con los resultados obtenidos hemos generalizado los resultados, a poblaciones homogéneas.

La implementación y aplicación de este tipo de auditorías significa brindar y alentar a las instituciones educativas a impartir procesos de enseñanza de alta calidad y excelencia, no solo en términos de variables cuantificables y financieras, sino también en términos de características morales, responsabilidades con la sociedad y el Estado y la importancia y significado de los valores.

1.4.3 Justificación metodológica

La investigación se realizó a través de instrumentos de recolección de datos que ofrecen y garantizan su fiabilidad. Asimismo, se analizaron en cuadros y tablas estadísticas que fueron interpretados para el fácil entendimiento de los investigadores. Para el logro de los objetivos de estudio se elaboraron dos instrumentos para la medición de nuestras variables de estudio. “Dichos instrumentos antes de su aplicación en la muestra poblacional, fueron puestos a consideración de tres expertos, quienes son docentes universitarios con grado académicos de doctor, asimismo pasaron la prueba estadística de confiabilidad y validez”. El resultado de la confiabilidad, demuestra que nuestros instrumentos son aceptados por el método científico.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

1.5.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación que existe entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.
- b) Determinar la relación que existe entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1 A nivel nacional

A nivel nacional se han encontrado las siguientes investigaciones vinculadas al problema cuyo abordaje estamos planteando en la presente tesis.

(Fernández, 2016), sustentó en la Universidad Nacional del Centro del Perú la tesis *“Auditoría académica para el fortalecimiento de la calidad educativa de la Universidad Nacional del Centro del Perú”*. “El objetivo de su investigación fue analizar como la auditoría académica incide en el fortalecimiento de la calidad educativa de la Universidad Nacional del Centro del Perú. El tipo de investigación es aplicada, el nivel es el descriptivo, se utilizó el método científico y dentro de ello los métodos: descriptivo, analítico y comparativo; el diseño descriptivo correlacional. Las técnicas: encuesta, entrevista, observación directa, la recopilación, tabulación, y análisis de datos; el instrumento fue el cuestionario. Como conclusión se analizó bajo el enfoque de la auditoría académica que la supervisión y el monitoreo coadyuva a mejorar los estándares de calidad, desempeño del docente y el proceso de enseñanza y aprendizaje en la Universidad Nacional del Centro del Perú”.

(Iannacone, 2015), sustentó la tesis *“La auditoría académica en la acreditación de las universidades nacionales”*. El objetivo de estudio fue: “vincular a la autorregulación HAR, que induce recomendar que sus objetivos sean armonizados con Auditoría Académica AA, y concierten a las políticas de enfoque sistémico académico, direccionadas a mejorar el Control y asegurar la Calidad”. “En busca de isomorfismo y sinergia,

proponemos crear una Plana de Auditores Académicos de apoyo al OCI, integrada por Docentes de Carga No Lectiva; debidamente capacitados, entrenados y certificados por la CGR, que sean capaces de emitir opinión independiente, si las acciones académicas y administrativas presentan razonablemente la calidad de gestión universitaria, concordada con las leyes, políticas y procedimientos vigentes, como un recurso estratégico de valor agregado para mejorar la calidad a través de los programas permanentes de la auditoría académica, planeada como soporte concurrente a la autoevaluación”. “El docente asignado a ésta actividad, debe ser capaz de revelar, con rapidez razonable, las debilidades inherentes a estrategias, estructuras, sistemas, habilidades, estilos, personal competente y los valores compartidos, que la universidad nacional debe y tiene que mejorar para cumplir la decisión, hasta ahora voluntaria, de alcanzar los indicadores que demanda la acreditación universitaria, condición necesaria para su sobrevivencia en la Sociedad. En conclusión, la revelación de riesgos y recomendaciones de la Auditoría Académica, fortalece a la autoevaluación, mejorando la gestión, control y al buen gobierno corporativo, asegurando con responsabilidad social, el grado de excelencia alcanzado, al medir la eficiencia de la calidad y eficacia del control en lo académico, investigación, extensión universitaria y proyección social”.

(Santiago, 2017), sustentó en la universidad Los Ángeles de Chimbote la tesis ***“La auditoría académica, una herramienta eficiente para evaluar el grado de calidad de la enseñanza en la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote filial Ayacucho, 2015”***. “Su problema identificado es: ¿En qué medida la auditoría académica es una herramienta eficaz y eficiente que sirve para evaluar el grado de calidad de la enseñanza en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote filial Ayacucho, 2015? La metodología empleada fue la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes

como: textos, tesis e información de internet. De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 65% de los encuestados mencionan que la auditoría académica como una herramienta eficiente que incide en gran medida en la mejora de la calidad de enseñanza en la universidad. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 30% de los encuestados afirman que la universidad ha implementado controles internos con respecto al cumplimiento académico en la escuela profesional de contabilidad”.

(Ramirez, 2019) sustentó en la Universidad Nacional Federico Villarreal; la tesis ***“Auditoria académica sobre el impacto del proceso administrativo en el logro de estándares de calidad educativa del Instituto SISE de San Juan de Lurigancho – 2017;*** La metodología utilizada fue de tipo correlacional explicativa, de nivel correlacional y de diseño no experimental transversal, el instrumento fue el cuestionario, con una población de 100 docentes; finalmente se demostró la auditoría académica impacta el alto grado de manera positiva en el logro de los estándares de calidad de la gestión estratégica en el instituto SISE de San Juan de Lurigancho

(Rodriguez, 2018) sustentó la tesis ***“Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza, Lima 2018”***. El enfoque empleado fue el mixto, de tipo proyectiva, con el nivel comprensivo y deductivo, la población estuvo conformada por 68 clientes de ambos sexos en el distrito de Surco, el instrumento aplicado fue el cuestionario, llegando a la conclusión que, se ve debe mejorar el proceso de atención al cliente. A través de la investigación, se teorizaron y aportaron a la investigación las variables correspondientes a la calidad del servicio. El propósito de este trabajo es encontrar las soluciones adecuadas para solucionar la situación que atraviesa la empresa.

2.1.2 A Nivel Internacional

(Salazar & Cabrera, 2016), sustentaron la investigación en el Ecuador “*Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador*”. “El propósito de este artículo es determinar la calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Esta investigación (descriptiva transversal) es el resultado de un trabajo de campo, en donde se realizó un análisis de la información recolectada, a través de encuestas aplicadas a los estudiantes, mediante el modelo SERVQUAL, posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados y se determina la brecha existente entre percepciones y expectativas, determinando así la calidad de servicio. Los resultados muestran que la calidad de servicio es regular de acuerdo a la actitud de los clientes”.

Sustentó (Reyes, 2015) la tesis *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango* tuvo como objetivo general: “verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, por lo que se presentan antecedentes de tesis, revistas, páginas de internet y periódicos así como bibliografías de libros, sobre las variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente. La conclusión es que la hipótesis operativa puede verificarse con base en los resultados. La hipótesis señaló que la calidad del servicio efectivamente ha mejorado la satisfacción del cliente de la Asociación SHARE en la sede de Huehuetenango, lo cual es útil para el desarrollo integral de la asociación, ya que puede brindar excelentes servicios con empleados esmerados y reflexivos. Satisfacer a los clientes”.

(Alcantar et al., 2015), presentaron la investigación en la revista Scielo ***“Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento”***. “Esta investigación, descriptiva con diseño no experimental, tiene como objetivo presentar el análisis de la validez y confiabilidad de un instrumento constituido por 17 ítems que evalúan la calidad del servicio del área financiera de una universidad pública mediante cuatro variables: Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía”. La estrategia metodológica incluye el diseño de instrumentos de medida, la validación de contenido y estructura, y el análisis de consistencia interna a través del alfa de Cronbach. Aplicando la herramienta a una muestra de 152 usuarios del servicio, el coeficiente de confiabilidad es 0.943; los resultados muestran que estos ítems tienen buena claridad con respecto a conceptos específicos, pero estos ítems necesitan ser reposicionados y renombrar variables, por lo que Puede medir de forma eficaz y fiable la calidad del servicio en el entorno de investigación.

(Armada, 2015) Sustentó la tesis titulada ***“La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”*** la siguiente investigación tuvo como objetivo general: conocer la opinión que los usuarios tienen del servicio que reciben y las claves para fidelizar, concluye que, los resultados obtenidos confirman que el valor medio de satisfacción percibida es alto.

2.2 Bases Teóricas o científicas

2.2.1 Variable X. Auditoría Académica

2.2.1.1 Definición de la auditoría académica

La auditoría académica como disciplina contable es un campo relativamente joven, que se obtiene debido a la expansión del proceso de evaluación y acreditación de la calidad de la educación en diferentes regiones y al establecimiento del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación. Así mismo podríamos decir que la auditoría académica es una actividad que evalúa el grado en que se cumplen las normas y estándares de gestión en el campo de la educación. Su finalidad es comprobar la veracidad de las actividades y la calidad de los servicios prestados a los usuarios.

Según (Bernal 2009), “La auditoría académica es una actividad evaluadora del grado en que se cumplen las normas y los criterios de gestión dentro del ámbito educativo. Su propósito es comprobar la corrección de las actividades y la calidad del servicio que se ofrece al usuario”. (p.1)

“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 directivos en general para resolver los problemas de menoscabo y deterioro de la enseñanza, aprendizaje” (p.1).

Según (Egusquiza, 2018) “La Auditoría Académica permitirá a los gestores o promotores, directores, decanos y rectores contar con una valiosa herramienta que oriente las decisiones a tomarse en materia educativa, las más acertadas con menor costo y riesgo, y a los profesionales dedicados a la auditoría a orientar con más precisión los trabajos del

proceso de auditoría, dirigido hacia la evaluación de la actividad principal de la empresa educativa; ayudará, pues, a abandonar los paradigmas tradicionales de la enseñanza-aprendizaje”.

En la propuesta de Espinoza (2012):

En el ámbito universitario, la Auditoría Académica forma parte de la Auditoría Integral, debe ser independiente y multidisciplinaria. Comprende la revisión de la aplicación de los aspectos normativos organizacionales de las unidades ejecutoras de pre y post grado, los cuales incluyen su sistema organizacional, curricular y silábico. Así mismo contempla la verificación de los planes individuales de trabajo docente, el sistema de servicio bibliotecario y de uso de internet, entre otros (p.1).

2.2.1.2 Dimensiones de la auditoría académica

- X1: Auditoría Académica Externa

Según (A. Fernández Rogelio A., Rojas, Cancino, & Zambrano, 2012) “ La auditoría externa lo realizan los auditores o evaluadores externos que no pertenecen a la universidad, sirve para verificar los sistemas o mecanismos de evaluación institucional o de programas existentes” (p.32).

- **X2: Auditoría Académica Interna**

Según (A. Fernández Rogelio A. et al., 2012) “conducida por las propias instituciones para verificar los procesos de evaluación utilizados por las unidades académicas (facultades o departamentos)” (p.32).

La auditoría interna es como un servicio de asistencia técnica a los departamentos y trabajadores competentes de la organización, aunque no desconoce su principal responsabilidad de revisar las operaciones y evaluar las funciones de control interno.

2.2.2 Variable Y: Calidad de servicio

2.2.2.1 Definición de la calidad de servicio

Según (Matsumoto, 2014), “Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad. La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa”.

Dado el creciente interés de la empresa por la calidad; la calidad es un concepto ampliamente utilizado, con múltiples definiciones y conceptualmente difícil de consensuar, por lo que es necesario repasar brevemente la evolución de la calidad relacionada con el desarrollo de diversas tecnologías de gestión de la calidad. En este mercado altamente competitivo en constante cambio, en este caso, la estrategia de calidad debe adoptarse como herramienta básica que le ayude a optimizar los recursos disponibles

para las actividades de mantenimiento y mejora, de los cuales podríamos revisar los significados siguientes:

La calidad del servicio está íntimamente relacionada con la satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores. Definir calidad como el grado en que se cumplen las expectativas de los consumidores o usuarios de un servicio implica factores subjetivos relacionados con el juicio de la persona que recibe el servicio. Se basa en la definición de percepción del cliente y satisfacción de expectativas. Sin embargo, se debe considerar que esta medida es la medida más compleja, porque las personas pueden poner diferente énfasis en diferentes atributos de un producto o servicio. Cuando los usuarios y los propios consumidores a veces no conocen las expectativas de antemano, es difícil medir las expectativas.

Expectativa de la calidad de servicio

Según (Matsumoto, 2014) “Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil”.

La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores. Definir calidad como el grado en que se cumplen las expectativas de los consumidores o usuarios de un servicio implica factores subjetivos relacionados con el juicio de la persona que recibe el servicio. Se basa en la

definición de percepción del cliente y satisfacción de expectativas, pero se debe considerar que esta medida es la medida más compleja, porque las personas pueden dar diferente atención a diferentes atributos de productos o servicios y sus atributos. Cuando los usuarios y los propios consumidores a veces no conocen las expectativas de antemano, es difícil medir las expectativas.

2.2.2.2 Dimensiones de la calidad de servicio

- Y1: Fiabilidad

Según (Matsumoto, 2014) “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (p.186).

La confiabilidad es la capacidad de brindar servicios prometidos con promesas de cero errores. Este indicador intenta medir la capacidad para realizar los servicios prometidos. La eficiencia y eficacia de la prestación de servicios. Con eficiencia, puede ahorrar tiempo y materiales, y la eficiencia no es más que el cliente obtenga el servicio que necesita. La confiabilidad mide la efectividad, es decir, la obtención de servicios mediante el proceso correcto que cumpla con las expectativas de diseño. Si el servicio no se presta de manera efectiva, se debe repetir, lo que redundará en costos económicos en términos de tiempo, materiales, etc. Si no es necesario repetir el servicio, el usuario queda satisfecho por primera vez.

- **Y2: Sensibilidad**

Según (Matsumoto, 2014) “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (p.186).

La sensibilidad nos brinda ayuda a mérito de su experiencia sistematizada y mejor información con el fin de prevenir dificultades o resolver problemas de servicio que pueden presentarse individual o colectivamente en el funcionamiento Educativo.

- **Y3: Seguridad**

Según (Matsumoto, 2014) “Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”(p.186).

Según (Jorge Nef) “conceptualiza a la Seguridad como la creación y el mantenimiento de circunstancias que favorezcan la disminución de riesgos e incertidumbres, promoviendo la realización de la dignidad humana”.

- **Y4: Empatía**

Según (Matsumoto, 2014) “Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (p.186).

La empatía es la capacidad de ponerse realmente en la posición de los clientes y comprender sus frustraciones. Una vez que entendemos verdaderamente la

frustración, el miedo y la insatisfacción del cliente, podemos comenzar el proceso de brindarle una gran experiencia.

- **Y5: Elementos tangibles**

Según (Matsumoto, 2014) “Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal”(p.186).

Las empresas de servicios suelen utilizar los tangibles para mejorar su imagen, dar continuidad y demostrar calidad a los clientes, la mayoría de las empresas combinan los tangibles con otras dimensiones para desarrollar estrategias de calidad. Las organizaciones que no valoran elementos tangibles en sus estrategias comerciales podrían destruir otras estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio.

2.3 Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Auditoría académica

Según (Bernal 2009), “La auditoría académica es una actividad evaluadora del grado en que se cumplen las normas y los criterios de gestión dentro del ámbito educativo. Su propósito es comprobar la corrección de las actividades y la calidad del servicio que se ofrece al usuario”. “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 directivos en general para resolver los problemas de menoscabo y deterioro de la enseñanza, aprendizaje” (p.1).

Auditoría académica externa

Según (A. Fernández Rogelio A., Rojas, Cancino, & Zambrano, 2012) “La auditoría externa lo realizan los auditores o evaluadores externos que no pertenecen a la universidad, sirve para verificar los sistemas o mecanismos de evaluación institucional o de programas existentes”

Auditoría académica interna

Según (A. Fernández Rogelio A. et al., 2012) “conducida por las propias instituciones para verificar los procesos de evaluación utilizados por las unidades académicas (facultades o departamentos)” (p.32).

Calidad de servicio

Según (Matsumoto, 2014) “Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad”.

Fiabilidad

Según (Matsumoto, 2014) “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (p.186).

Sensibilidad

Según (Matsumoto, 2014) “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (p.186).

Seguridad

Según (Matsumoto, 2014) “Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”(p.186).

Empatía

Según (Matsumoto, 2014) “Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (p.186).

Por otro lado, en el campo del Servicio al cliente, “la empatía es algo que va más allá de la cortesía, tiene que ver con la disposición de entender las necesidades del cliente y encontrar formas para satisfacerlas (Berry, Bennett, & Brown, 1989). Concluimos con la definición de empatía a nivel educativo, en el cual ésta se considera como el punto de partida de la inteligencia afectiva y como un concepto directamente relacionado con la construcción de la moral; teniendo un papel importante en actividades como el trabajo en equipo, la comprensión de los demás y a largo plazo en el rendimiento laboral”. (Gilar Corbí, Miñano Pérez, Castejón Costa, 2008).

Elementos tangibles

Según (Matsumoto, 2014) “Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal”(p.186).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

3.2 Hipótesis específica

- a) Existe relación directa entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.
- b) Existe relación directa entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1 Definición conceptual

Auditoría académica

Se puede entender que esto incluye nuestras actividades de evaluación sobre el grado de cumplimiento de las normas de gestión y estándares aplicables en el más puro campo de la educación, y verificando su veracidad y calidad brindada de la empresa al usuario. Sabemos que la importancia de las funciones académicas dentro de las universidades merece un análisis especial y acciones específicas que requieren el uso de procedimientos y métodos de trabajo específicos en el control de gestión.

Por ende, brindará a gerentes o promotores, directores, decanos y rectores una valiosa herramienta para guiar las decisiones que se tomen sobre temas educativos, las decisiones más precisas con menores costos y riesgos, y expertos dedicados a la auditoría. El propósito de orientar con precisión el proceso de revisión del trabajo es evaluar las principales actividades de la empresa educativa, por lo que ayudará a abandonar el paradigma tradicional de enseñanza-aprendizaje.

Calidad de servicio

La calidad del servicio es el grado en que el servicio satisface o supera la demanda o expectativa del cliente por el servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. También podríamos conceptualizarlo como, es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea, mientras que la calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad.

3.3.2 Operacionalización de las variables:

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala De Medición
V1 Auditoría académica	Según (Bernal 2009), “La auditoría académica es una actividad evaluadora del grado en que se cumplen las normas y los criterios de gestión dentro del ámbito educativo. Su propósito es comprobar la corrección de las actividades y la calidad del servicio que se ofrece al usuario”. “Está orientada a la evaluación o estudio del	Auditoría académica externa La auditoría externa lo realizan los auditores o evaluadores externos que no pertenecen a la universidad, sirve para verificar los sistemas o mecanismos de evaluación institucional o de	Adecuación de auditoría académica Simplicidad de la auditoría académica	Nominal

	negocio de las empresas o instituciones académicas, en general; se constituye en una herramienta valiosa para los gestores o promotores y directivos en general para resolver los problemas de menoscabo y deterioro de la enseñanza, aprendizaje” (p.1).	programas existentes”		
		Auditoría académica interna conducida por las propias instituciones para verificar los procesos de evaluación utilizados por las unidades académicas	Evidencias de auditoría académica	
			Hallazgos de auditoría académica	
			Criterios de auditoría académica	
Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición
V2 Calidad de servicio	Según (Matsumoto, 2014) “Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad”. “La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa”.	Fiabilidad “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios”	Información contable	Nominal
			Toma de decisiones	Nominal
		Sensibilidad “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas”	Cálculos de caja	Nominal
			Tasa de crecimiento	Nominal
			Optimista	Nominal
		Seguridad “Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para	Previsiones	Nominal
	Registros			

		inspirar credibilidad y confianza”		
		Empatía “Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente”	Control de emociones	Nominal
			Ayuda mutua	
		Elementos tangibles “Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales y personal”	Infraestructura	
			Equipos y materiales	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de la Investigación

Según (Sánchez & Reyes, 2009) “El método general de la investigación será: El método científico es el camino que seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo. En otras palabras, es el camino para llegar a un a fin o una meta”. “En tal sentido toda labor de procedimiento humano de información requiere asumir el camino más adecuado y viable para lograr el objetivo trazado” (P.23).

Según (Sánchez & Reyes, 2009a, p. 50) “El método básico será: El descriptivo, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente. El método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural; por tanto, las posibilidades de tener un control directo sobre las variables de estudio son mínimas por lo cual su validez interna es discutible”.

4.2 Tipo de la Investigación

Según (Sánchez & Reyes, 2009), “el tipo de la investigación fue de tipo aplicada que es llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal” (p. 37).

4.3 Nivel de Investigación.

Según (Hernández et al., 2014, p. 93), el nivel de la investigación será: “El correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Las investigaciones son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos; además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que se hacen referencia”.

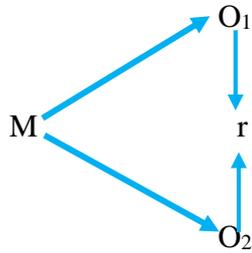
4.4 Diseño de Investigación.

Según (Hernández et al., 2014) El diseño general será: El no experimental que se define “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (P.152).

Asimismo (Kerlinger & Lee, 2002) “en la investigación no experimenta no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos”.

Según (Sánchez & Reyes, 2009a, p. 106), Como diseño específico utilizaremos el diseño correlacional el cual sostienen que este diseño “consiste en recolectar información en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente otras variables que se considera pueden afectar la variable estudiada”.

Para nuestro trabajo de investigación, hemos utilizado el esquema, según (Sánchez & Reyes, 2009b):



Donde:

M = Muestra, conformada por 10 directivos

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

La población parsoa (Carrasco, 2016, p. 236) “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. Para la aplicación de la encuesta, nuestra unidad de observación será los directivos de la Universidad Peruana Los Andes, según la siguiente tabla:

Tabla N° 1

Relación de Directivos de la Universidad Peruana Los Andes

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Dr. Castillo Custodio José Manuel	Rector
2	Dr. Tapia Silguera Rubén Darío	Vicerrector académico
3	Dr. Vásquez Vásquez Wilber Gonzalo	Vicerrectorado de investigación
4	Mg. Ortiz Fernández Jaime	Dirección general de administración
5	Dr. Jesús Peña Mercedes	Dirección de Gestión de Calidad
6	Mg. Gómez Morales Adela	Dirección de educación semipresencial
7	Dr. Calderón Samaniego Severo	Dirección de Bienestar Universitario
8	Dr. Béjar Mormontoy Aguedo	Dirección de proyectos, desarrollo, investigación y transparencia Tecnológica
9	Dr. Rosales Rojas Gilmer	Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones
10	Dr. Mercado Rey Miguel	Financiamiento y Cooperación Técnica Organizacional
11	Ing. Navarro Veliz Javier	Oficina de Admisión
12	Dr. Agüero López César Manuel	Oficina de Imagen Institucional y Marketing
13	Ing. Cabrera Padilla Jowel	Oficina de Informática y Sistemas
14	Dr. Aguado Riveros Uldarico	Oficina de Planificación
15	Ing. Ochoa Aliaga Alejandro	Oficina de Recursos Humanos
16	Mag. Pachas Guillen Jorge	Oficina de Registros y Matriculas
17	Mag. Rojas Espinoza Leandro	Oficina de Economía y Finanzas
18	Dr. Godiño Poma Francisco	Oficina de Logística y Mantenimiento
19	Dr. Adauto Ávila Armando	Oficina de Auditoría de Control Interno
20	PHD. Mohamed Mehdi Hadi Mohamed	Oficina de Diseño y Construcción
21	Dra. Chumpen Elera Amelia Celinda	Comité electoral
22	Montano Vega Juan Jose	Centro de Idiomas
23	Ing. Quispe Rojas Rosa	Comité de Administración de Fondo de Apoyo al Estudiante CAFAE
24	Mg. Gomez Morales Adela	Centro Pre Universitario

Fuente: <https://upla.edu.pe/directorio/>

4.5.2 Muestra

La técnica que emplearemos en nuestra muestra, será de tipo no probabilístico, es decir muestreo por conveniencia o juicio del investigador, por lo tanto, nuestros sujetos de análisis serán 10 directivos, elegido según conveniencia o criterio del investigador, según la siguiente tabla:

Tabla N° 2:
Muestra de estudio

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Dr. Vásquez Vásquez Wilber Gonzalo	Vicerrectorado de investigación
2	Mg. Ortiz Fernández Jaime	Dirección general de administración
3	Dr. Jesús Peña Mercedes	Dirección de Gestión de Calidad
4	Dr. Béjar Mormontoy Aguedo	Dirección de proyectos, desarrollo, investigación y transparencia Tecnológica
5	Dr. Aguado Riveros Uldarico	Oficina de Planificación
6	Ing. Ochoa Aliaga Alejandro	Oficina de Recursos Humanos
7	Mag. Pachas Guillen Jorge	Oficina de Registros y Matriculados
8	Mag. Rojas Espinoza Leandro	Oficina de Economía y Finanzas
9	Dr. Godiño Poma Francisco	Oficina de Logística y Mantenimiento
10	Dr. Aduato Ávila Armando	Oficina de Auditoría de Control Interno

Fuente: <https://upla.edu.pe/directorio/>

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

Según (Sánchez & Reyes, 2009b), “Indica que el análisis documental sirve para "recopilar datos documentales o fuentes escritas, ya sean primarias o secundarias". Se pueden utilizar como parte de la investigación bibliográfica”. “También consiste en un estudio detallado de documentos que constituyen fuentes de datos vinculados a las variables estudiadas. Utilice como instrumento el texto, resumen, comentario, etc.” “Por lo tanto, los documentos deben entenderse como todas las producciones escritas útiles para la investigación (documentos oficiales, documentos personales) y toda la evidencia material (artefacto) para documentos audiovisuales; fotografías, pinturas, videos, etc.).

Todos resultan ser *evidencia silenciosa* de una situación”. Las ventajas de utilizar esta tecnología incluyen un historial de materiales, propietario y de bajo costo. La autenticidad, credibilidad, contexto y representatividad de los documentos seleccionados son importantes.

Asimismo, se utilizó la encuesta, según (Carrasco, 2016, p. 314) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”. “Es de gran uso para recoger opiniones, actitudes, prácticas y sugerencia sobre tópicos muy específicos, acerca de los cuales las personas pueden manifestarse en base a su propia experiencia y conocimiento. La aplicación se hará en el momento de ejecución del estudio, en los ambientes donde laboran los empresarios”.

4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos a utilizarse en la investigación serán los siguientes: Se utilizó una Ficha de Análisis documental, que según (Sierra Bravo, 1996, p. 161) permite “todas las operaciones que se realizan con los documentos hasta que tienen lugar su integración plena en el sistema documental, con el fin de hacer posible su localización y búsqueda rápida cuando se necesite”, lo cual es importante para toda investigación. Cuando se lee, estudia, observa, surgen dudas, incertidumbres, controles, desviaciones, comentarios, etc. “Debe escribirse tan pronto como se les ocurra. Si no se registra en el momento adecuado, se pueden perder para siempre. Estos archivos son los más valiosos para escribir el trabajo”.

4.6.3. Validez y Confiabilidad

4.6.3.1 Validez

En nuestra investigación para efectuar la validez de los cuestionarios aplicados, hemos recurrido a un Juicio de Expertos, conformado por tres doctores expertos, quienes evaluaron, y con sus respectivas sugerencias se ha corregido la tesis, y para que finalmente aprobaran nuestro trabajo de investigación.

4.6.3.2 Confiabilidad

Para verificar la fiabilidad del instrumento utilizado se aplicó el test de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual fue aplicado nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios fueron medidos en la escala ordinal de tipo Likert. Con la ayuda del software estadístico SPSS 25.

Tabla N° 3

Estadístico de fiabilidad de la auditoría académica

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	05

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla N° 4

Estadístico de fiabilidad de la calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	11

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla N° 5
Escala de Vellis

Por debajo de .60	Inaceptable
De .60 a .65	Indeseable
Entre .65 y .70	Mínimamente aceptable
De .70 a .80	Respetable
De .80 a .90	Muy buena

Interpretación: Se utilizó el software SPSS vers. 25, se calculó el nivel de confiabilidad de nuestro primer instrumento auditoría académica, compuesto por 05 interrogantes cuyo Alfa de Cronbach de 0,943 y de acuerdo a la escala de Vellis, es muy buena; así mismo para el segundo instrumento designado calidad de servicio se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,968 de los 11 elementos, el cual según la escala de Vellis, es muy buena.

4.7 Técnicas de procedimiento y análisis de datos

Durante el proceso de recopilación de datos, se realizó según el método seleccionado el cual fue juicio de expertos.

También se mencionan algunos pasos en el proceso de construcción de un instrumento de medición. Estos pasos son: listar variables, revisar sus definiciones conceptuales y comprender sus significados, ver sus definiciones operativas, elegir un instrumento de medición preferido y adaptarlo al contexto de la investigación, indicar el nivel de medición, indicar como se habrán de codificar los datos.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Esta investigación se realizó teniendo en cuenta los aspectos éticos exigidos por la Universidad Peruana Los Andes, por lo que, nos sometemos a las instancias correspondientes

de ser detectado algún tipo de plagio de otras investigaciones. Por lo expuesto, adjuntamos la declaración jurada que los datos presentados en la presente investigación son de nuestra autoría.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

5.1.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En la estadística descriptiva

Para el caso de las variables, estas fueron presentadas mediante frecuencias absolutas y relativas, distribuida explicadas en tablas y gráficos, cada una de ellas con sus respectivas interpretaciones.

En la estadística inferencial

Para determinar la normalidad de las variables de grupos se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk. Para la correlación y prueba de hipótesis el estadístico r de Pearson.

5.1.2 Prueba de normalidad

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro-Wilk

H_0 : La distribución es normal

H_1 : La distribución no es normal

Tabla N° 6

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría académica	,212	10	,200*	,917	10	,333
Calidad de servicio	,179	10	,200*	,909	10	,274

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: De acuerdo con la prueba de Shapiro-Wilk, en una muestra de diez encuestados con una correlación entre las dos variables, muestra que el nivel de significancia es mayor que 0.05, Sig E = 0.333 > 0.05. Por lo tanto, las distribuciones de los datos de la muestra son normales, por lo tanto, aplicamos la prueba paramétrica “r de Pearson”; tanto para la demostración de la correlación, así como para la prueba de hipótesis.

Tabla N° 7

Resultado de la encuesta con respecto a la variable auditoría académica

		Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido	Poco	4	40,0	40,0	40,0
	Regular	2	20,0	20,0	60,0
	Aceptable	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 1
Respecto a la variable auditoría académica



Fuente: Elaboración propia SPSS 25

Interpretación: En relación de los 10 encuestados: el 40.0% (04) manifiestan conocer poco; el 20.0% (02) manifiestan conocer regularmente; el 40.0% (04) manifiestan conocer aceptablemente. Consecuentemente, se puede advertir que, los sujetos estudiados conocen de manera regular sobre la importancia de la auditoría académica en la Universidad Peruana Los Andes. Así mismo, se ha evidenciado que no existe ningún dictamen o práctica de este tipo de auditoría, que ha quedado demostrado con nuestra investigación que mejora la calidad de servicio de los usuarios de dicha institución educativa.

Tabla N° 8
Respecto a la dimensión auditoría académica externa

		Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido	Poco	4	40,0	40,0	40,0
	Regular	2	20,0	20,0	60,0
	Aceptable	3	30,0	30,0	90,0
	Totalmente	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

Figura N° 2

Respecto a la dimensión auditoría académica externa



Fuente: Elaboración propia SPSS 25

Interpretación: En relación a los 10 encuestados: el 40.0% (04) manifiestan conocer poco; el 20.0% (02) manifiestan conocer regularmente; el 30.0% (03) manifiestan conocer aceptablemente; el 10.0% (01) manifiestan conocer totalmente. De lo vertido, podemos advertir que los sujetos de estudio tienen poco conocimiento sobre la auditoría externa, el cual es practicado por profesionales ajenos a la entidad. Es así que queda demostrado el poco conocimiento sobre la dimensión auditoría externa.

Tabla N° 9

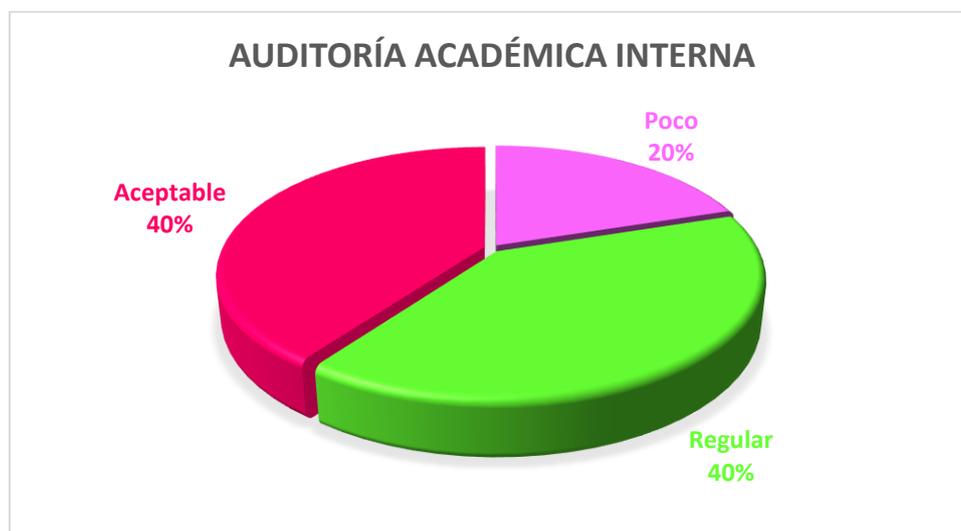
Respecto a la dimensión auditoría académica interna

		Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido	Poco	2	20,0	20,0	20,0
	Regular	4	40,0	40,0	60,0
	Aceptable	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 3

Respecto a la dimensión auditoría académica interna



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: En relación a los 10 encuestados: el 20.0% (02) manifiestan conocer poco; el 40.0% (04) manifiestan conocer regularmente; el 40.0% (04) manifiestan conocer aceptablemente. De lo expuesto en el gráfico, se puede advertir que los sujetos estudiados, tienen un conocimiento regular sobre la auditoría académica interna; puesto que dicha institución cuenta con un área de auditoría interna, sin embargo, no se ha evidenciado acciones que promuevan la práctica de la auditoría académica por parte de dicha área de control de la Universidad Peruana Los Andes.

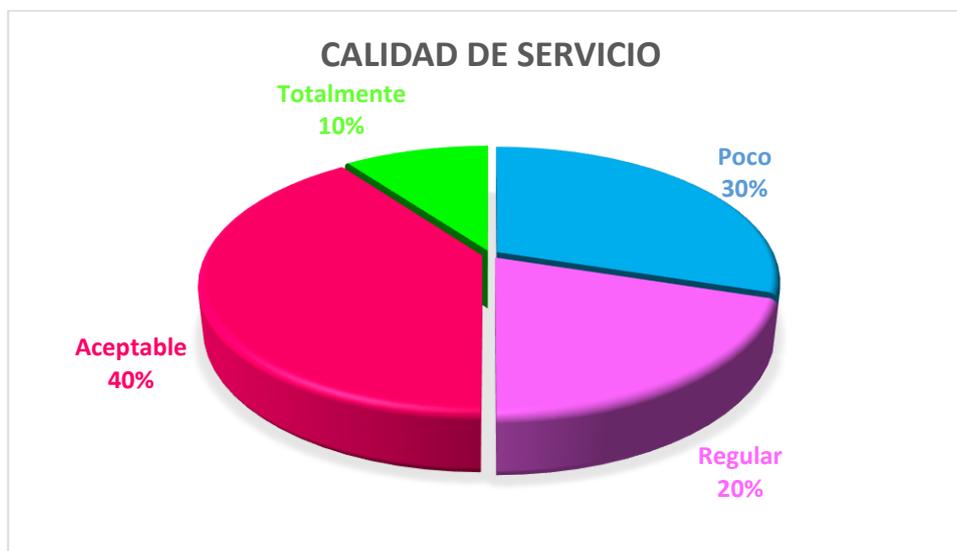
Tabla N° 10

Respecto a la variable calidad de servicio

		Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido	Poco	3	30,0	30,0	30,0
	Regular	2	20,0	20,0	50,0
	Aceptable	4	40,0	40,0	90,0
	Totalmente	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 4
Respecto a la variable calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia SPSS25

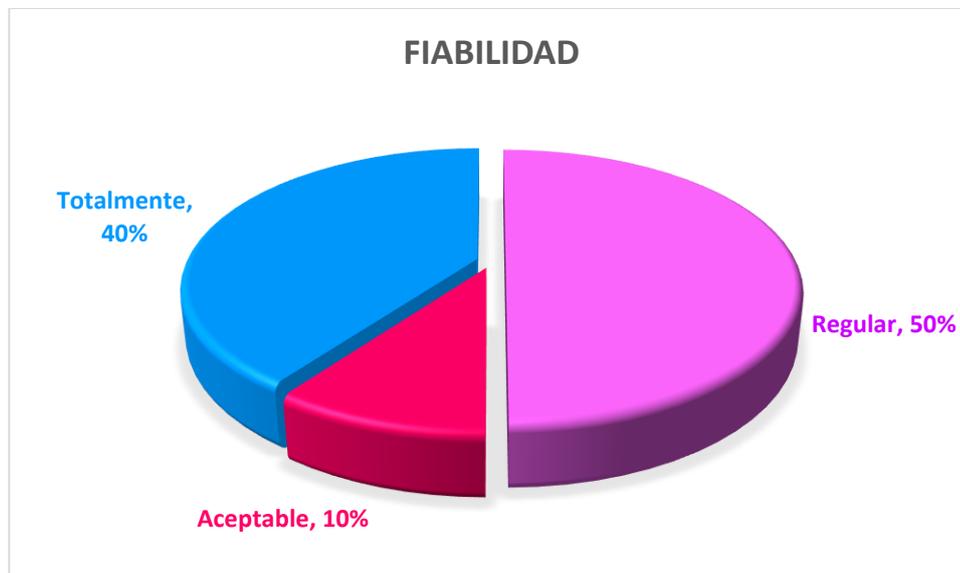
Interpretación: De los 10 encuestados: el 30.0% (03) manifiestan conocer poco; el 20.0% (02) manifiestan conocer regularmente; el 40.0% (04) manifiestan conocer aceptablemente; el 10.0% (01) manifiestan conocer totalmente. Por consiguiente, el gráfico nos muestra que los sujetos de estudio manifestaron conocer aceptablemente sobre la calidad de servicio; sin embargo, en la realidad no se observa dicha práctica puesto que, existe una serie de quejas por parte de los usuarios, en referencia a la agilidad de los trámites administrativos que presta dicha entidad educativa.

Tabla N° 11
Respecto a la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido	Regular	5	50,0	50,0	50,0
	Aceptable	1	10,0	10,0	60,0
	Totalmente	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 5
Respecto a la dimensión fiabilidad



Fuente: Elaboración propia SPSS 25

Interpretación: En relación a 10 encuestados: el 50.0% (05) manifiestan conocer poco; el 10.0% (01) manifiestan conocer aceptablemente; el 40.0% (04) manifiestan conocer totalmente. Por lo tanto, podemos afirmar que los sujetos de estudio conocen regularmente sobre la fiabilidad del sistema administrativo implementado para la adecuada atención a los usuarios de la universidad.

Tabla N° 12
Respecto a la dimensión sensibilidad

		Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido	Poco	2	20,0	20,0	20,0
	Regular	5	50,0	50,0	70,0
	Aceptable	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 6

Respecto a la dimensión sensibilidad



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: En relación a los 10 encuestados: el 20.0% (02) manifiestan conocer poco; el 50.0% (05) manifiestan conocer regularmente; el 30.0% (03) manifiestan conocer aceptablemente. De esta manera se puede advertir que los sujetos estudiados tienen una disposición regular para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio rápido y adecuado.

Tabla N° 13

Respecto a la dimensión seguridad

		Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido	Regular	4	40,0	40,0	40,0
	Aceptable	5	50,0	50,0	90,0
	Totalmente	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 7
Respecto a la dimensión seguridad



Fuente: Elaboración propia SPSS 25

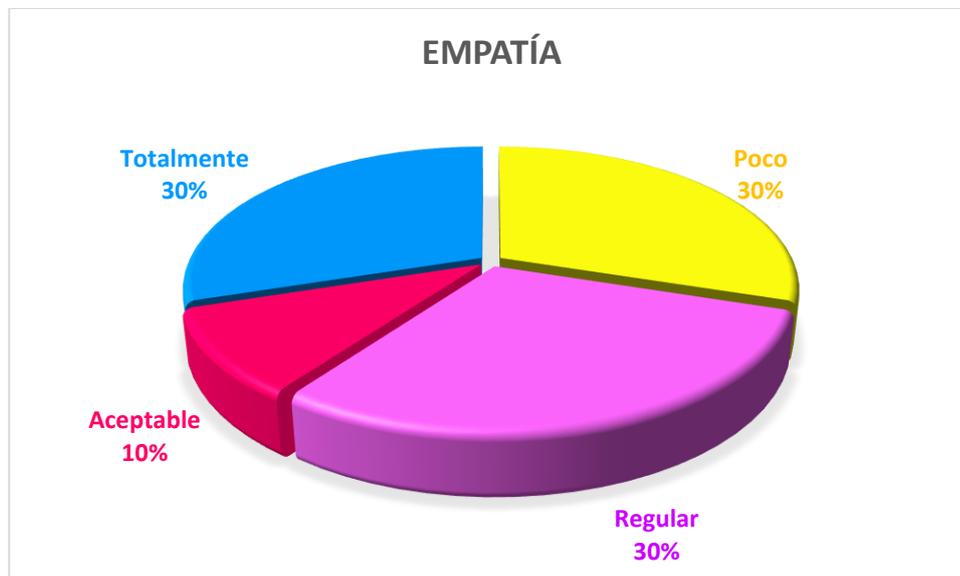
Interpretación: En relación a los 10 encuestados: el 40.0% (04) manifiestan conocer regularmente; el 50.0% (05) manifiestan conocer aceptablemente; el 10.0% (01) manifiestan conocer totalmente. En consecuencia, podemos afirmar que los sujetos encuestados tienen un alto conocimiento referente a la seguridad, en referencia al mantenimiento que favorezcan la disminución de los riesgos dentro de la institución estudiada.

Tabla N° 14
Respecto a la dimensión empatía

		Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido	Poco	3	30,0	30,0	30,0
	Regular	3	30,0	30,0	60,0
	Aceptable	1	10,0	10,0	70,0
	Totalmente	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 8
Respecto a la dimensión empatía



Fuente: Elaboración propia SPSS25

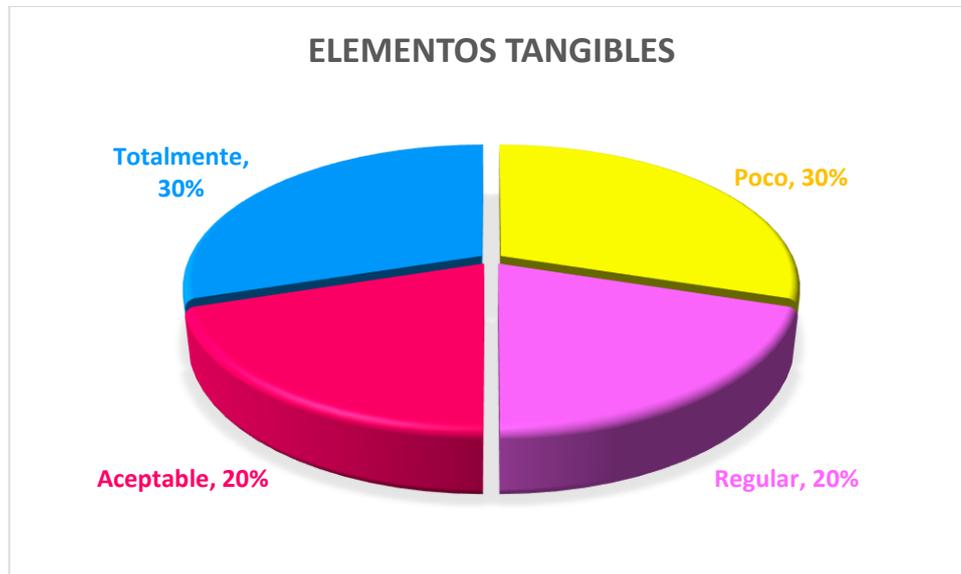
Interpretación: Se tiene que de los 10 encuestados: el 30.0% (03) manifiestan conocer poco; el 30.0% (03) manifiestan conocer regularmente; el 10.0% (01) manifiestan conocer aceptablemente; el 30.0% (03) manifiestan conocer totalmente. Con referencia a los datos obtenidos, podemos referir que los encuestados manifestaron tener una empatía moderada en referencia a la atención a los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

Tabla N° 15
Respecto a la dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Válido	Poco	3	30,0	30,0	30,0
	Regular	2	20,0	20,0	50,0
	Aceptable	2	20,0	20,0	70,0
	Totalmente	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 9
Respecto a la dimensión elementos tangibles



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Se observa que de los 10 encuestados: el 30.0% (03) manifiestan conocer poco; el 20.0% (02) manifiestan conocer regularmente; el 20.0% (02) manifiestan conocer aceptablemente; el 30.0% (03) manifiestan conocer totalmente. Las conclusiones derivadas del gráfico anterior, nos advierte que, los sujetos encuestados tienen un conocimiento regular en referencia a los elementos tangibles con los que debe contar la entidad estudiada para una adecuada prestación de los servicios a los usuarios.

5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla N° 16
Escala de correlación

-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

5.2.1 Hipótesis General

H_G: Existe relación directa entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

H₀: No Existe relación directa entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

Nivel de significación 0.05

Tabla N° 17

Nivel de correlación entre la auditoría académica y la calidad de servicio

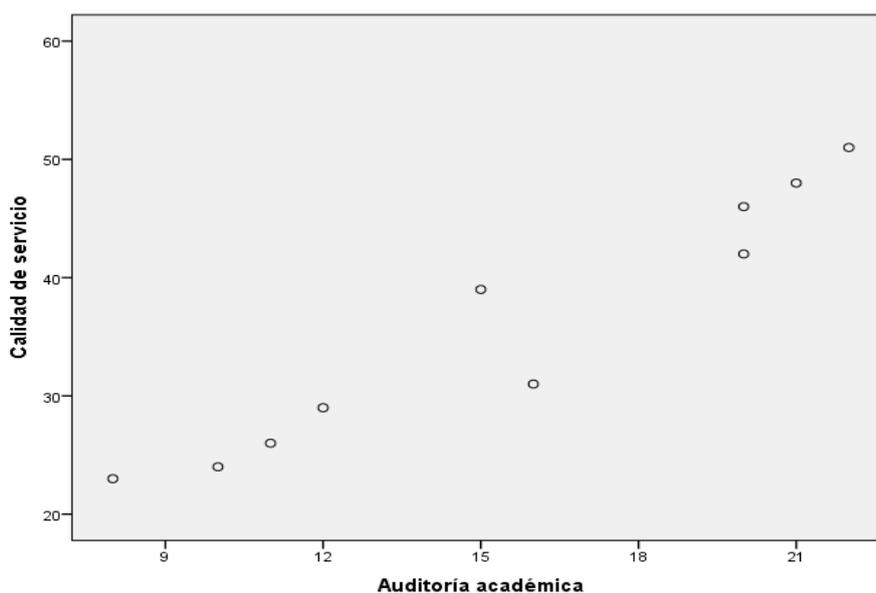
Correlaciones			
		Auditoría académica	Calidad de servicio
Auditoría académica	Correlación de Pearson	1	,963**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,963**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 10

Diagrama de dispersión entre la auditoría académica y la calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que $p = 0.000 < 0,05$ rechaza H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los

Andes 2019. Consecuentemente se observa una correlación positiva muy alta con un “r” = 0,963. En efecto, los resultados obtenidos nos demuestran que, la auditoría académica mejora la calidad de servicio de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

5.2.2 Hipótesis Específicas

- Hipótesis Específica 1

H_{G1}: Existe relación directa entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

H₀: No Existe relación directa entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

Nivel de significación 0.05

Tabla N° 18

Nivel de correlación entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio

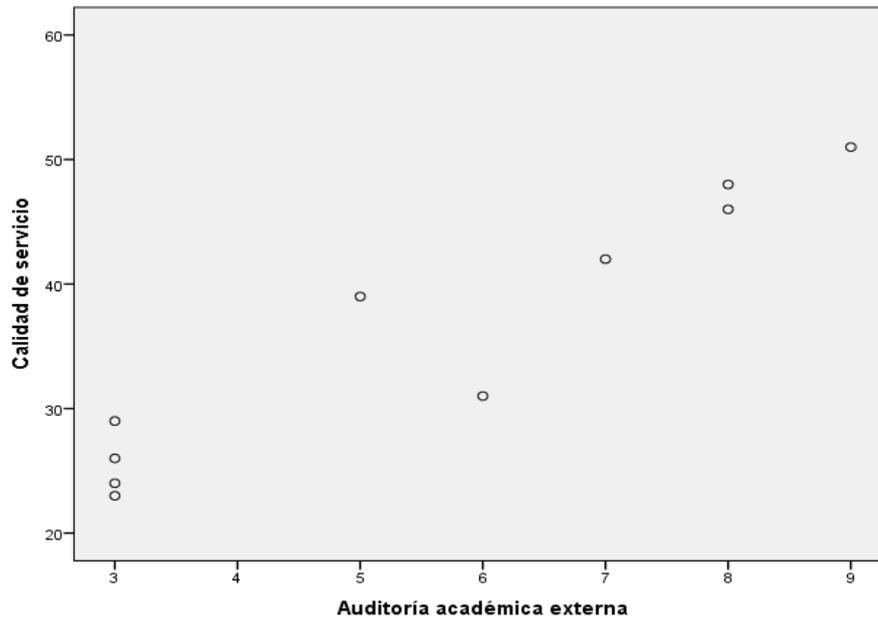
Correlaciones		Auditoría académica externa	Calidad de servicio
Auditoría académica externa	Correlación de Pearson	1	,949**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,949**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura N° 11

Diagrama de dispersión entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ se rechaza H_0 y se acepta la H_{G1} : Existe relación directa entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Concordantemente con los datos obtenidos, podemos afirmar que la auditoría académica externa, ejecutada por profesionales externos a la universidad, sería de gran beneficio, puesto que la auditoría debe mantener el principio de independencia, esto quiere decir que dichos profesionales no deberían mantener relación con el ente auditado. De esta manera la auditoría académica será de mejor calidad, por lo tanto, mejorará la calidad de servicio a los usuarios.

- **Hipótesis Específica 2**

H_{G2}: Existe relación directa entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

H₀: No Existe relación directa entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.

Nivel de significación 0.05

Tabla N° 19

Nivel de correlación entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio

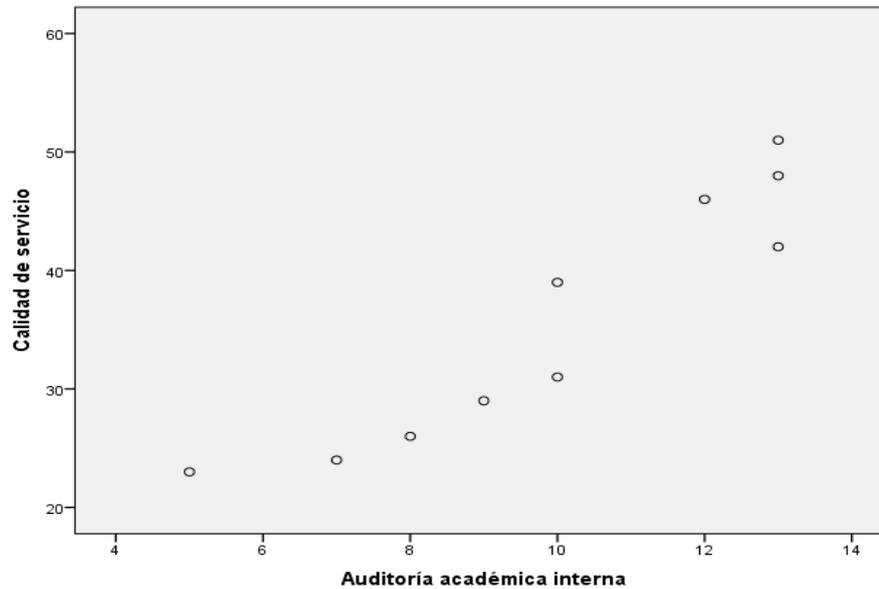
Correlaciones		Auditoría académica interna	Calidad de servicio
Auditoría académica interna	Correlación de Pearson	1	,933**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,933**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Figura 12

Diagrama de dispersión entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazamos H_0 y se acepta la H_{G2} : Existe relación directa entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019. De esta manera podemos concluir que, la auditoría académica interna debería ser realizada por el área de control interno de la Universidad Peruana Los Andes, dirigida por un profesional con experiencia no solo en auditoría, sino también con conocimientos sobre calidad educativa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Ha quedado demostrado con nuestra investigación la importancia de la auditoría académica en la mejora de la calidad de servicio. De ahí que es de suma importancia su implementación por las autoridades que dirigen la universidad.

Luego de haber llevado a cabo el trabajo de campo en la realidad problemática, se ha comprobado que los encuestados, no tienen un adecuado conocimiento sobre la importancia de la auditoría académica tal como lo muestra la tabla N° 7, de donde los encuestados manifestaron los siguientes resultados: el 40.0% (04) manifiestan conocer poco; el 20.0% (02) manifiestan conocer regularmente; el 40.0% (04) manifiestan conocer aceptablemente. Consecuentemente, se puede advertir que, los sujetos estudiados conocen de manera regular sobre la importancia de la auditoría académica en la Universidad Peruana Los Andes. Así mismo, se ha evidenciado que no existe ningún dictamen o práctica de este tipo de auditoría, que ha quedado demostrado con nuestra investigación que mejora la calidad de servicio de los usuarios de dicha institución educativa. Seguidamente, tenemos los resultados de la segunda variable mostrados en la tabla N° 10, quienes manifiestan que el: 30.0% (03) manifiestan conocer poco; el 20.0% (02) manifiestan conocer regularmente; el 40.0% (04) manifiestan conocer aceptablemente; el 10.0% (01) manifiestan conocer totalmente. Por consiguiente, el gráfico nos muestra que los sujetos de estudio manifestaron conocer aceptablemente sobre la calidad de servicio; sin embargo, en la realidad no se observa dicha práctica puesto que, existe una serie de quejas por parte de los usuarios, en referencia a la agilidad de los trámites administrativos que presta dicha entidad educativa.

Cabe señalar, que nuestros resultados de investigación concuerdan con investigaciones que persiguen la misma línea. A continuación, pasamos a detallarlos.

A nivel nacional tenemos la investigación de (Fernández, 2016), en su investigación ***“Auditoría académica para el fortalecimiento de la calidad educativa de la Universidad Nacional del Centro del Perú”***. Su conclusión fue que el enfoque de auditoría académica es de importancia en la supervisión y el monitoreo de las actividades académicas; por lo tanto, coadyuvan a mejorar los estándares de calidad, desempeño del docente y el proceso de enseñanza y aprendizaje en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Seguidamente, concordamos con la investigación de (Iannacone, 2015), ***“La auditoría académica en la acreditación de las universidades nacionales”***. Cuya conclusión fue la revelación de riesgos y recomendaciones de la Auditoría Académica, fortalece a la autoevaluación, mejorando la gestión, control y al buen gobierno corporativo, asegurando con responsabilidad social, el grado de excelencia alcanzado, al medir la eficiencia de la calidad y eficacia del control en lo académico, investigación, extensión universitaria y proyección social. Seguidamente concordamos con lo investigado por (Santiago, 2017), en su investigación ***“La auditoría académica, una herramienta eficiente para evaluar el grado de calidad de la enseñanza en la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote filial Ayacucho, 2015”***. Cuya conclusión fue: la auditoría académica es una eficiente herramienta en la evaluación de la calidad de enseñanza en la Escuela Profesional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Esta investigación pone de manifiesto una vez más que la auditoría académica viene a ser una herramienta para toda institución educativa, que pretenden elevar el nivel de enseñanza, así como la calidad de servicio a los usuarios. Prosiguiendo, tenemos la investigación de: (Ramirez, 2019) en su investigación ***“Auditoría académica sobre el impacto del proceso administrativo en el logro de estándares de calidad educativa del Instituto SISE de San Juan de Lurigancho – 2017”***; quien concluye que cuanto mejor sea la auditoría mayor será el impacto en el logro de los estándares de calidad de la gestión estratégica, y de la formación integral de los estudiantes.

A nivel internacional, concordamos con la investigación realizada en el Ecuador por (Salazar & Cabrera, 2016), ***“Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador”***. Cuya conclusión fue que la calidad de servicio en atención al cliente es de suma importancia para el crecimiento de la población universitaria de la Universidad Nacional de Chimborazo. Es, así pues, queda demostrado que la calidad de servicio es investigada en otros países vecinos como el Ecuador, quedando en evidencia la importancia de la calidad de servicio a los usuarios de las universidades. Así mismo, tenemos la investigación de (Reyes, 2015) ***“Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango”*** quien concluyó que la calidad de servicio aumenta la satisfacción del cliente. Tenemos aquí una vez más la evidencia de la importancia de la calidad de servicio, tal como lo refiere nuestra investigación, por lo que concordamos con dicho investigador. En este orden de ideas tenemos la investigación de (Alcantar et al., 2015), ***“Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento”***. Cuya conclusión fue la calidad de servicio del área financiera de la universidad estudiada, está relacionada con el desarrollo de las universidades públicas. Al igual que, nuestros resultados, dicha investigación demuestra la relación de la calidad de servicio con el desarrollo académico y financiero de las universidades públicas. Por último tenemos la investigación de (Armada, 2015) ***“La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”*** cuya conclusión fue que la satisfacción del usuario está relacionada con la calidad de servicio.

De esta manera queda de manifiesto, que nuestra investigación está relacionada con investigaciones nacionales e internacionales. Es así que, los resultados obtenidos están relacionados con las investigaciones relatadas en los antecedentes de la presente.

CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Consecuentemente se observa una correlación positiva muy alta con un “ r ” = 0,963. En efecto, los resultados obtenidos nos demuestran que, la auditoría académica mejora la calidad de servicio de los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.
2. Existe relación directa entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019. Concordantemente con los datos obtenidos, podemos afirmar que la auditoría académica externa, mejora la calidad de servicio de la Universidad Peruana Los Andes.
3. Existe relación directa entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019. De esta manera podemos concluir que, la auditoría académica interna mejora la calidad de servicio a los usuarios de la Universidad Peruana Los Andes.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Universidad Peruana Los Andes, se recomienda, tener como práctica continua la realización de la auditoría académica, el cual mejorará la calidad de servicio educativo y, por lo tanto, la imagen de la Universidad.
2. A las autoridades de la Universidad peruana Los Andes, solicitar el servicio de auditoría académica por profesionales externos, que mantengan la independencia y conflicto de intereses.
3. A la Oficina de Control Interno de la Universidad Peruana Los Andes, presentar propuestas en su plan anual de auditoría, la inclusión de la auditoría académica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcantar, E. V. M., Maldona, -Radillo Sonia Elizabeth, & Arcos, V. J. L. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: Desarrollo y validación del instrumento. *Revista electrónica de investigación educativa*, 17(1), 146-160.
- Armada, R. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. UNIVERSIDAD DE MURCIA.
- Bernal, F. (2009). *La Auditoría Académica: Objetivos e Importancia*. Actualidad Empresarial, N° 174 - Primera Quincena de enero 2009. Recuperada en: <http://aempresarial.com/servicios/revista/>.
- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica (Décima)*. San Marcos E.I.R.L.
- Egusquiza, P., Carlos A. (2018). AUDITORÍA ACADÉMICA. Dr. Carlos Egusquiza Pereda. <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a03.pdf>
- Fernandez, A., Rogelio A., Rojas, G., Alma R., Cancino, M., Martha E., & Zambrano, P., Alejandro. (2012). Auditorías Académicas ¿Futuro para las especialidades médicas de la Universidad Autónoma de Nayarit? *Fernández Arguelles, Rogelio A.*
- Fernández, H. J. (2016). *Auditoría académica para el fortalecimiento de la calidad educativa de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1599>

- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Iannacone, M. Ó. G. (2014). *La auditoría académica en la acreditación de las universidades nacionales*.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (Cuarta). McGraw-Hill.
<https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2011/03/kerlinger-y-lee-cap-1.pdf>
- Marín, S., Inav A., & Sáenz, C., Kevin I. (2016). “*AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA SCG ECUADOR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PERÍODO 2015*”. Universidad de Guayaquil.
- Matsumoto, N., Reina. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*.
<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ramirez, L.C.H, "Auditoría Académica sobre el impacto del proceso administrativo en el logro de estándares de calidad educativa del Instituto SISE de San Juan de Lurigancho - 2017
- Reyes, H. (2015). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO*. Universidad Rafael Landívar.
- Rodriguez, C. A. J. (2018). “*Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza, Lima 2018*” [Universidad Norbert Wiener].

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2485/TESIS%20Rodr%c3%adguez%20Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, Y. W., & Cabrera, V. M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009a). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009b). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

Santiago, P. G. (2017). *La auditoría académica, una herramienta eficiente para evaluar el grado de calidad de la enseñanza en la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote filial Ayacucho, 2015*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1165>

Sierra Bravo, R. (1996). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científicas* (4. ed). Ed. Paraninfo.

ANEXOS

- Anexo N° 01: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables
- Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento
- Anexo N° 04: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación
- Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento
- Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos
- Anexo N° 07: Consentimiento informado
- Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019?	Determinar la relación que existe entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.	Existe relación directa entre la auditoría académica y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.	<p>Variable X: Auditoría Académica</p> <p>Dimensiones X1: Auditoría académica externa X2: Auditoría académica interna</p> <p>Variable Y: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones Y1: Fiabilidad Y2: Sensibilidad Y3: Seguridad Y4: Empatía Y5: Elementos tangibles</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Método: Científico Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: General: no experimental específico: relacional esquema:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p> <p>Población: la población se da en base a 24 directivos de la Universidad Peruana Los Andes. Muestra: No probabilístico, es decir muestreo por conveniencia, por lo cual se tomará a 10 jefes de oficina específicos. Técnicas: análisis documental y encuesta. Instrumentos: ficha de análisis documental y cuestionario. técnicas de procesamiento y análisis de datos: Estadística descriptiva: medida de tendencia central y dispersión. Estadística inferencial: prueba t de dos muestras independientes:</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre la auditoría académica externa con la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019?	Determinar la relación que existe entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.	Existe relación directa entre la auditoría académica externa y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.		
¿Qué relación existe entre la auditoría académica interna con la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019?	Determinar la relación que existe entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.	Existe relación directa entre la auditoría académica interna y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes 2019.		

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala De Medición
<p>Variable X:</p> <p>Auditoría académica</p>	<p>Según (Bernal 2009), “La auditoría académica es una actividad evaluadora del grado en que se cumplen las normas y los criterios de gestión dentro del ámbito educativo. Su propósito es comprobar la corrección de las actividades y la calidad del servicio que se ofrece al usuario”. (p.1)</p> <p>“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 directivos en general para resolver los problemas de menoscabo y deterioro de la enseñanza, aprendizaje” (p.1).</p>	<p>Auditoría académica externa</p> <p>La auditoría externa lo realizan los auditores o evaluadores externos que no pertenecen a la universidad, sirve para verificar los sistemas o mecanismos de evaluación institucional o de programas existentes.</p>	Adecuación de auditoría académica	Ordinal
			Simplicidad de la auditoría académica	
		<p>Auditoría académica interna</p> <p>conducida por las propias instituciones para verificar los procesos de evaluación utilizados por las unidades académicas</p>	Evidencias de auditoría académica	
			Hallazgos de auditoría académica	
			Criterios de auditoría académica	

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición		
Calidad de servicio	Según (Matsumoto, 2014) “Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad. La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa”.	Fiabilidad Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios	Información contable	Ordinal		
		Sensibilidad Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas	Toma de decisiones		Cálculos de caja	Tasa de crecimiento
		Seguridad Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	Optimista		Previsiones	Registros
		Empatía Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente	Control de emociones		Ayuda mutua	Materias primas
		Elementos tangibles Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal	Ayuda mutua		Stock	

Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala Likert	N°
Variable X: Auditoría académica	Auditoría académica externa	Adecuación de auditoría académica	¿Realizan auditoría académica en la institución donde labora?	1. Nada 2. Poco 3. Regular 4. Aceptable 5. Totalmente	1
		Simplicidad de la auditoría académica	¿En la institución donde usted labora se verifican los sistemas de evaluación constantemente?		2
	Auditoría académica interna	Evidencias de auditoría académica	¿La evidencias de auditoría que obtiene el auditor son claras y fácil de interpretar?		3
		Hallazgos de auditoría académica	¿Los hallazgos encontrados son los que la institución esperaba encontrar para mejorar la calidad de servicio de su entidad?		4
		Criterios de auditoría académica	¿Los criterios de auditoría son suficientes para que el auditor realice bien su trabajo en la institución en la que labora?		5
Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Escala De Medición	N°
Variable Y: Calidad de servicio	Fiabilidad	Suministros	¿Se entrega a los trabajadores lo necesario para poder realizar bien su trabajo?	1. Nada 2. Poco 3. Regular 4. Aceptable 5. Totalmente	1
		Soluciones	¿Se cuenta con la solución de problemas inmediatos al momento de percibir una falla en su centro de labor?		2
	Sensibilidad	Soluciones rápidas	¿Se solucionan todos los inconvenientes presentados por parte de los clientes?		3
		Atención de calidad	¿Cuentan con sistema actualizado para mejorar la atención al cliente?		4
		Optimista	¿Se realizan capacitaciones al personal, para poder mejorar su calidad de servicio y poder fomentar el optimismo en todo el personal?		5

	Seguridad	Previsiones	¿Los datos de sus clientes cuentan con un sistema de seguridad exclusivo?		6
		Registros	¿Se protegen y guardan todos los registros que se ingresan los usuarios a su sistema?		7
	Empatía	Control de emociones	¿Los clientes quedan satisfechos al finalizar alguna documentación en su institución?		8
		Ayuda mutua	¿Se fomenta la ayuda mutua entre compañeros de trabajo, para mejorar el rendimiento de la institución?		9
	Elementos tangibles	Materias primas	¿Se realiza una implementación de sus equipos de manera constante?		10
		Stock	¿Se cuenta con los materiales necesarios para la realización de una buena prestación de su servicio?		11

Anexo N° 04: El instrumento de investigación y consistencia de su aplicación**CUESTIONARIO SOBRE LA AUDITORIA ACADÉMICA****ESTIMADO SR(A):**

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para la elaboración de mi trabajo de investigación para poder graduarme como contador público. La variable a estudiar es la Auditoría académica: Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema.

DATOS GENERALES

Área en la que labora:

Cargo que ocupa:

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptable	Regular	Poco	Nada
Auditoría académica externa						
01	¿Realizan auditoría académica en la institución donde labora?					
02	¿En la institución donde usted labora se verifican los sistemas de evaluación constantemente?					
Auditoría académica interna						
03	¿Las evidencias de auditoría que obtiene el auditor son claras y fáciles de interpretar?					
04	¿Los hallazgos encontrados son los que la institución esperaba encontrar para mejorar la calidad de servicio de su entidad?					
06	¿Los criterios de auditoría son suficientes para que el auditor realice bien su trabajo en la institución en la que labora?					

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

ESTIMADO SR(A):

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para la elaboración de mi trabajo de investigación para poder graduarme como contador público. La variable a estudiar es la Calidad de servicio: Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema.

DATOS GENERALES

Área en la que labora:

Cargo que ocupa:

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptable	Regular	Poco	Nada
Fiabilidad						
01	¿Se entrega a los trabajadores lo necesario para poder realizar bien su trabajo?					
02	¿Se cuenta con la solución de problemas inmediatos al momento de percibir una falla en su centro de labor?					
Sensibilidad						
03	¿Se solucionan todos los inconvenientes presentados por parte de los clientes?					
04	¿Cuentan con sistema actualizado para mejorar la atención al cliente?					
05	¿Se realizan capacitaciones al personal, para poder mejorar su calidad de servicio y poder fomentar el optimismo en todo el personal?					
Seguridad						
06	¿Los datos de sus clientes cuentan con un sistema de seguridad exclusivo?					
	¿Se protegen y guardan todos los registros que se ingresan los usuarios a su sistema?					
Empatía						
07	¿Los clientes quedan satisfechos al finalizar alguna documentación en su institución?					
08	¿Se fomenta la ayuda mutua entre compañeros de trabajo, para mejorar el rendimiento de la institución?					
Elementos tangibles						
09	¿Se realiza una implementación de sus equipos de manera constante?					
10	¿Se cuenta con los materiales necesarios para la realización de una buena prestación de su servicio?					

Anexo N° 05: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad: Se corrobora mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicados nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

Estadístico de fiabilidad de la auditoría académica

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	05

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadístico de fiabilidad de la calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	11

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Validez: La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo N° 5 de la presente.

Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos

Muestra	AUDITORÍA ACADÉMICA					SUMA Total
	D1: Auditoría Académica externa		D2: Auditoría Académica interna			
	1	2	3	4	5	
1	1	2	2	1	2	8
2	1	2	2	3	2	10
3	1	2	2	3	3	11
4	1	2	2	4	3	12
5	3	3	3	4	3	16
6	3	2	3	4	3	15
7	3	4	3	5	5	20
8	4	4	3	5	4	20
9	4	4	4	5	4	21
10	4	5	4	5	4	22

Muestra	CALIDAD DE SERVICIO											SUMA Total
	D1: Fiabilidad		D2: Sensibilidad			D3: Seguridad		D4: Empatía		D5: Elementos tangibles		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	1	23
2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	1	2	24
3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	26
4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	29
5	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	31
6	5	2	4	3	3	4	4	3	3	3	5	39
7	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	42
8	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	46
9	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	48
10	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	51

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE: AUDITORIA ACADÉMICA**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Auditoria académica externa								
01	¿Realizan auditoria académica en la institución donde labora?	X		X		X		
02	¿En la institución donde usted labora se verifican los sistemas de evaluación constantemente?	X		X		X		
Auditoria académica interna								
03	¿La evidencias de auditoria que obtiene el auditor son claras y fácil de interpretar?	X		X		X		
04	¿Los hallazgos encontrados son los que la institución esperaba encontrar para mejorar la calidad de servicio de su entidad?	X		X		X		
05	¿Los criterios de auditoria son suficientes para que el auditor realice bien su trabajo en la institución en la que labora?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opción de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Richard Victor Diaz Urbano DNI N° 20008714

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo, 19 de febrero de 2021



.....
Dr. CPCC. Richard V. Díaz Urbano
MAT. 534

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad								
01	¿Se entrega a los trabajadores lo necesario para poder realizar bien su trabajo?	X		X		X		
02	¿Se cuenta con la solución de problemas inmediatos al momento de percibir una falla en su centro de labor?	X		X		X		
Sensibilidad								
03	¿Se solucionan todos los inconvenientes presentados por parte de los clientes?	X		X		X		
04	¿Cuentan con sistema actualizado para mejorar la atención al cliente?	X		X		X		
05	¿Se realizan capacitaciones al personal, para poder mejorar su calidad de servicio y poder fomentar el optimismo en todo el personal?	X		X		X		
Seguridad								
06	¿Los datos de sus clientes cuentan con un sistema de seguridad exclusivo?	X		X		X		
07	¿Se protegen y guardan todos los registros que se ingresan los usuarios a su sistema?	X		X		X		
Empatía								
08	¿Los clientes quedan satisfechos al finalizar alguna documentación en su institución?	X		X		X		
09	¿Se fomenta la ayuda mutua entre compañeros de trabajo, para mejorar el rendimiento de la institución?	X		X		X		
Elementos tangibles								
10	¿Se realiza una implementación de sus equipos de manera constante?	X		X		X		
11	¿Se cuenta con los materiales necesarios para la realización de una buena prestación de su servicio?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Richard Victor Diaz Urbano DNI N° 20008714

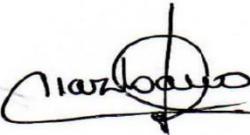
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo, 19 de febrero de 2021



Dr. CPCC. Richard V. Díaz Urbano
MAT. 534

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Preguntas	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad								
01	¿Se entrega a los trabajadores lo necesario para poder realizar bien su trabajo?	X		X		X		
02	¿Se cuenta con la solución de problemas inmediatos al momento de percibir una falla en su centro de labor?	X		X		X		
Sensibilidad								
03	¿Se solucionan todos los inconvenientes presentados por parte de los clientes?	X		X		X		
04	¿Cuentan con sistema actualizado para mejorar la atención al cliente?	X		X		X		
05	¿Se realizan capacitaciones al personal, para poder mejorar su calidad de servicio y poder fomentar el optimismo en todo el personal?	X		X		X		
Seguridad								
06	¿Los datos de sus clientes cuentan con un sistema de seguridad exclusivo?	X		X		X		
07	¿Se protegen y guardan todos los registros que se ingresan los usuarios a su sistema?	X		X		X		
Empatía								
08	¿Los clientes quedan satisfechos al finalizar alguna documentación en su institución?	X		X		X		
09	¿Se fomenta la ayuda mutua entre compañeros de trabajo, para mejorar el rendimiento de la institución?	X		X		X		
Elementos tangibles								
10	¿Se realiza una implementación de sus equipos de manera constante?	X		X		X		
11	¿Se cuenta con los materiales necesarios para la realización de una buena prestación de su servicio?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

DR. RAFAEL JESUS FERNANDEZ JAIME

DNI N° 19943875

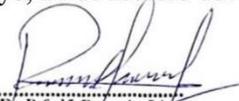
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se enuncia sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo, 10 de febrero de 2021



 Dr. Rafael J. Fernandez Jaime
 CPCC. N° 09-1989 CCPJ
 AUDITOR INDEPENDIENTE
 Firma de experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE: AUDITORIA ACADÉMICA**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Auditoria académica externa								
01	¿Realizan auditoria académica en la institución donde labora?	X		X		X		
02	¿En la institución donde usted labora se verifican los sistemas de evaluación constantemente?	X		X		X		
Auditoria académica interna								
03	¿La evidencias de auditoria que obtiene el auditor son claras y fácil de interpretar?	X		X		X		
04	¿Los hallazgos encontrados son los que la institución esperaba encontrar para mejorar la calidad de servicio de su entidad	X		X		X		
05	¿Los criterios de auditoria son suficientes para que el auditor realice bien su trabajo en la institución en la que labora?	X		X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

DR. RAFAEL JESUS FERNANDEZ JAIME

DNI N° 19943875

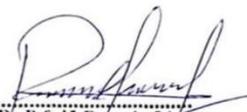
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huancayo 10 de FEBRERO de 2021



 Dr. Rafael J. Fernandez Jaime
 CPCC. N° 09-1882 CCPJ
 AUDITOR INDEPENDIENTE
 REGISTRO N° 05-2085-71
 Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE: AUDITORIA ACADÉMICA**

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Auditoria académica externa								
01	¿Realizan auditoria académica en la institución donde labora?	si		si		si		
02	¿En la institución donde usted labora se verifican los sistemas de evaluación constantemente?	si		si		si		
Auditoria académica interna								
03	¿La evidencias de auditoria que obtiene el auditor son claras y fácil de interpretar?	si		si		si		
04	¿Los hallazgos encontrados son los que la institución esperaba encontrar para mejorar la calidad de servicio de su entidad	si		si		si		
05	¿Los criterios de auditoria son suficientes para que el auditor realice bien su trabajo en la institución en la que labora?	si		si		si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opción de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

QUISPE ESPINOZA, EDITH PILAR **DNI 19943822**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se eniende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huancayo 18 de marzo de 2021



Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	Si	No	Si	
Fiabilidad								
01	¿Se entrega a los trabajadores lo necesario para poder realizar bien su trabajo?	si		si		si		
02	¿Se cuenta con la solución de problemas inmediatos al momento de percibir una falla en su centro de labor?	si		si		si		
Sensibilidad								
03	¿Se solucionan todos los inconvenientes presentados por parte de los clientes?	si		si		si		
04	¿Cuentan con sistema actualizado para mejorar la atención al cliente?	si		si		si		
05	¿Se realizan capacitaciones al personal, para poder mejorar su calidad de servicio y poder fomentar el optimismo en todo el personal?	si		si		si		
Seguridad								
06	¿Los datos de sus clientes cuentan con un sistema de seguridad exclusivo?	si		si		si		
07	¿Se protegen y guardan todos los registros que se ingresan los usuarios a su sistema?	si		si		si		
Empatía								
08	¿Los clientes quedan satisfechos al finalizar alguna documentación en su institución?	si		si		si		
09	¿Se fomenta la ayuda mutua entre compañeros de trabajo, para mejorar el rendimiento de la institución?	si		si		si		
Elementos tangibles								
10	¿Se realiza una implementación de sus equipos de manera constante?	si		si		si		
11	¿Se cuenta con los materiales necesarios para la realización de una buena prestación de su servicio?	si		si		si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

QUISPE ESPINOZA, EDITH PILAR **DNI 19943822**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad en enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huancayo 18 de marzo de 2021


 Firma del experto

FOTOS DE LA APLICACIÓN

