

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES**



**“AUDITORIA TRIBUTARIA Y LA MEJORA DE LA GESTIÓN  
DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD ENRIQUE GUZMÁN Y  
VALLE- LA CANTUTA, AÑO 2016”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
TRIBUTACIÓN**

**PRESENTADO POR: CPC MANUEL FRANCISCO BERMEO  
NORIEGA**

**CALLAO, 2016**

**PERÚ**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized name, located at the bottom left of the page.

A large, stylized handwritten signature in black ink, located at the bottom right of the page.

# **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO**

## **MIEMBROS DEL JURADO**

- Dr. Raúl Walter Caballero Montañez : Presidente
- Mg. Ana Cecilia Ordoñez Ferro : Secretario
- Mg. Fredy Vicente Salazar Sandoval : Miembro del Jurado
- Mg. Humberto Tordoya Romero : Miembro del Jurado

## **ASESOR: MG. MANUEL ENRRIQUE PINGO ZAPATA**

- N° de Libro : 001
- N° de Acta : 010-2016-UPG-FCC/UNAC
- Fecha de Aprobación: 22 de Diciembre de 2016
- Resolución de Sustentación de la Unidad de Posgrado: 079-2016- UPG-FCC/UNAC

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios, a mis lindos padres, a mi esposa, a mis adoradas hijas, a mis queridos profesores de esta Alma Mater.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar a Dios por haberme dado unos lindos padres, quienes me dieron la vida, educación, salud y alimentación, sin ello no podría estar aquí en estos momentos de tanta importancia.

En segundo lugar a mi esposa quien estuvo a mi lado compartiendo momentos buenos.

En tercer lugar, a mis adoradas hijas quienes son el soporte de mi existencia y la única razón de seguir luchando por un bienestar social y por una sociedad digna.

Finalmente dar el agradecimiento a mis queridos docentes que me dieron la sabiduría, enseñanzas, destrezas y fortalezas, como una luz que ilumine el camino. Es el tesoro más grande que he recibido de ellos, recuerdo la paciencia que tenían para enseñarme la contabilidad y obtener un grado, un título y hoy grado de maestro en tributación.



## INDICE

TABLAS DE CONTENIDO .....	5
FIGURAS DE CONTENIDO .....	7
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	11
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
1.1 Identificación del problema.....	13
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos .....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos .....	16
1.4 Justificación.....	16
1.4.1 Justificación legal.....	16
1.4.2 Justificación teórica.....	17
1.4.3 Justificación tecnológica .....	18
1.4.4 Justificación económica .....	18
1.4.5 Justificación social .....	18

1.4.6 Justificación práctica .....	19
II. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1 Antecedentes del estudio .....	19
2.2 Bases teóricas .....	24
2.2.1 Bases teóricas de la auditoría tributaria .....	24
2.2.1.1 Definición de auditoría tributaria .....	24
2.2.1.2 Características del poder tributario .....	24
2.2.1.3 Dimensiones de la auditoría tributaria .....	26
2.2.2 Bases teóricas de la gestión de calidad .....	28
2.2.2.1 Definición de gestión de calidad .....	28
2.2.2.2 Principios de la gestión de calidad .....	29
2.2.2.3 Teorías de la gestión de calidad .....	30
2.2.2.4 Dimensiones de la gestión de calidad .....	36
2.3 Definiciones de términos básicos .....	38
III. VARIABLES E HIPÓTESIS .....	42
3.1 Definición de las variables .....	42
3.2 Operacionalización de variables .....	43
3.3 Hipótesis .....	44
3.3.1 Hipótesis general .....	44
3.3.2 Hipótesis específicas .....	44

IV. METODOLOGÍA .....	45
4.1 Tipo de investigación.....	45
4.2 Diseño de la investigación.....	45
4.3 Población y muestra.....	46
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.5 Procedimientos de recolección de datos.....	49
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	50
V. RESULTADOS.....	51
5.1 Análisis de la fiabilidad del instrumento.....	51
5.2 Análisis descriptivo.....	53
5.3 Resumen del procesamiento de los casos.....	93
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	94
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados .....	94
6.1.1 Contrastación de la hipótesis general .....	97
6.1.2 Contrastación de la primera hipótesis específica.....	99
6.1.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica .....	101
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares.....	103
VII. CONCLUSIONES .....	106
VIII. RECOMENDACIONES .....	107
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109

ANEXOS .....	113
Matriz de consistencia .....	114
Cuestionario .....	115

## TABLAS DE CONTENIDO

TABLA Nº 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE .....	43
TABLA Nº 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	43
TABLA Nº 3 RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS .....	51
TABLA Nº 4 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD.....	52
TABLA Nº 5 AUDITORIAS DE ACUERDO A NORMAS ESTABLECIDAS .....	53
TABLA Nº 6 SOLVENCIA Y PROFESIONALISMO DE LOS AUDITORES .....	55
TABLA Nº 7 LOS AUDITORES PRESENTAN LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA.....	57
TABLA Nº 8 PRESENCIA DEL SUPERVISOR EN LAS AUDITORIAS....	59
TABLA Nº 9 USO DEL REQUERIMIENTO EN LAS AUDITORIAS.....	61
TABLA Nº 10 USO DEL ALCANCE DEL EXAMEN EN LAS AUDITORIAS .....	63
Tabla Nº 11 LOS AUDITORES PIDEN LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS CONTABLES .....	65
Tabla Nº 12 LA AUDITORÍA RECLASIFICA EL ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS.....	67

TABLA N° 13 LOS AUDITORES HACEN USO DE DIVERSOS PAPELES DE TRABAJO .....	69
TABLA N° 14 LA AUDITORIA FINALIZA CON LA ENTREGA DEL DOCUMENTO (REPARO) .....	71
Tabla N° 15 SE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN .....	73
TABLA N° 16 SE TOMAN DECISIONES PARA ALCANZAR OBJETIVOS ESTABLECIDOS.....	75
TABLA N° 17 LA ADMINISTRACIÓN BUSCA LA MEJORA CONTINUA.	77
TABLA N° 18 SE PLANIFICAN LAS TAREAS Y ACTIVIDADES A PARTIR DE UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	79
TABLA N° 19 LA GESTIÓN SE CARACTERIZA POR LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA .....	81
TABLA N° 20 SE DESARROLLA EL SENTIDO DE LA PREVENCIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS.....	83
TABLA N° 21 LA GESTIÓN PROPORCIONA LAS BASES PARA LA MEJORA ENTRE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE.....	85
TABLA N° 22 LA ADMINISTRACIÓN PREVIENE PROBLEMAS Y LIMITANTES EN SU GESTIÓN .....	87
TABLA N° 23 SE CAPACITA Y ENTRENA AL PERSONAL .....	89
TABLA N° 24 LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO ES INTEGRAL Y SE DA A TODO EL PERSONAL .....	91
TABLA N° 25 RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS .....	93

TABLA N° 26 PRUEBA DE NORMALIDAD.....	94
TABLA N° 27 CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	97
TABLA N° 28 CORRELACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA .....	99
Tabla N° 29 CORRELACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA .....	101

## FIGURAS DE CONTENIDO

FIGURA Nº1 AUDITORIAS DE ACUERDO A NORMAS ESTABLECIDAS .....	53
FIGURA Nº 2 SOLVENCIA Y PROFESIONALISMO DE LOS AUDITORES .....	55
FIGURA Nº 3 LOS AUDITORES PRESENTAN LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA.....	57
FIGURA Nº 4 PRESENCIA DEL SUPERVISOR EN LAS AUDITORIAS	59
FIGURA Nº 5 USO DEL REQUERIMIENTO EN LAS AUDITORIAS.....	61
FIGURA Nº 6 USO DEL ALCANCE DEL EXAMEN EN LAS AUDITORIAS .....	63
FIGURA Nº 7 LOS AUDITORES PIDEN LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS CONTABLES.....	65
FIGURA Nº 8 LA AUDITORÍA RECLASIFICA EL ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS.....	67
FIGURA Nº 9 LOS AUDITORES HACEN USO DE DIVERSOS PAPELES DE TRABAJO.....	69
FIGURA Nº 10 LA AUDITORIA FINALIZA CON LA ENTREGA DEL DOCUMENTO (REPARO) .....	71
FIGURA Nº 11 SE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN.....	73



FIGURA N° 12 SE TOMAN DECISIONES PARA ALCANZAR OBJETIVOS ESTABLECIDOS.....	75
FIGURA N° 13 LA ADMINISTRACIÓN BUSCA LA MEJORA CONTINUA .....	77
FIGURA N° 14 SE PLANIFICAN LAS TAREAS Y ACTIVIDADES A PARTIR DE UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	79
FIGURA N° 15 LA GESTIÓN SE CARACTERIZA POR LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA .....	81
FIGURA N° 16 SE DESARROLLA EL SENTIDO DE LA PREVENCIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS.....	83
FIGURA N° 17 LA GESTIÓN PROPORCIONA LAS BASES PARA LA MEJORA ENTRE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE.....	85
FIGURA N° 18 LA ADMINISTRACIÓN PREVIENE PROBLEMAS Y LIMITANTES EN SU GESTIÓN .....	87
FIGURA N° 19 SE CAPACITA Y ENTRENA AL PERSONAL .....	89
FIGURA N° 20 LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO ES INTEGRAL Y SE DA A TODO EL PERSONAL.....	91

## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar si la Auditoría Tributaria contribuye en una Gestión de Calidad en el cumplimiento de Obligaciones Tributarias formales y esenciales en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016.

La variable independiente fue la Auditoría Tributaria (dimensiones: La Fiscalización, Procedimiento definitivo de Auditoría); la variable dependiente fue la Gestión de Calidad (dimensiones: Enfoque Integral de la Calidad Total, Estandarización de Procesos). La Población estuvo conformada por el personal contable (25) y administrativo (21) de la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, que alcanzó a 46 trabajadores.

La muestra final para la Investigación fue conformada por 32 trabajadores entre contables y administrativos de la Universidad Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta.

El tipo de estudio se enmarcó en el precepto de la aplicada de diseño descriptivo correlacional. El instrumento utilizado fue la encuesta con 20 ítems (tipo escala de Likert). Para medir la confiabilidad y validez se sometió al estadístico Alfa de Cronbach y juicio de expertos, respectivamente.

El estudio demostró que La Auditoría Tributaria contribuye significativamente en la Gestión de Calidad en la Universidad Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016.

**Palabras clave:** Auditoria Tributaria, Gestión de Calidad

## ABSTRACT

The main objective of the investigation was to determine if the Tax Audit contributes in a Quality Management in the fulfillment of formal and essential Tax Obligations in the National University Enrique Guzmán and Valle-la Cantuta, year 2016.

The independent variable was the Tax Audit (dimensions: Inspection, Final Audit Procedure); The dependent variable was Quality Management (dimensions: Integral Approach to Total Quality, Standardization of Processes). The population was made up of the accounting (25) and administrative staff (21) of the university Enrique Guzmán and Valle-la Cantuta, which reached 46 workers.

The final sample for the Investigation was formed by 32 workers between accounting and administrative of the University Enrique Guzmán and Valle-La Cantuta. The type of study was framed in the precept of the applied descriptive correlational design. The instrument used was the survey with 20 items (Likert scale type). To measure reliability and validity was subjected to the Cronbach Alpha statistic and expert judgment, respectively. The study showed that the Tax Audit contributes significantly in the Quality Management at the University Enrique Guzmán and Valle-La Cantuta, year 2016.

**Keywords:** tax audit, quality management

## **I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Identificación del problema**

La Gestión de Calidad en toda organización, sea de naturaleza privada o pública, es el resultado de la Planificación, Organización y sobre todo del Control que se realiza a los procesos y actividades que se realiza.

El control de las actividades financieras y del gasto de presupuesto relacionados al pago de impuestos y tributos, está representada por la Auditoría Tributaria, ya que la omisión de pagos, o el mal uso de estos desestabilizan la gestión, siendo ello, perjudicial para el desarrollo de las actividades que nacen de esta; más aún, si se trata de una entidad educativa, que requieren de un constante funcionamiento en todas sus áreas y ámbitos educativos, así garantizar la enseñanza a sus alumnos. La Auditoría Tributaria está conformada por una evaluación sistemática a los Procedimientos Contables dentro del marco Tributario, ello con el fin de garantizar la transparencia en los pagos y compromisos tributarios. Al contrario de que se podría pensar, las organizaciones públicas tienen deberes y obligaciones fiscales y tributarias y su incumplimiento afecta la gestión de calidad y desenvolvimiento natural de su administración.

De igual forma el éxito y posicionamiento en la Gestión de Calidad de las Universidades Públicas, no solo se vincula con Organizar y

Planificar las tareas y actividades a desarrollar, como parte de las metas y objetivos institucionales, sino que es necesario el Control, Supervisión y seguimiento de los gastos, pagos y tributos que pueda generarse. Ya que la ausencia de control deviene en casos de malversación de fondos, gastos innecesarios, sobre costos, etc. Perjudicando directamente a la gestión, ya que no habría coherencia entre los lineamientos administrativos y de dirección y uso del presupuesto.

Lo descrito se vincula directamente con la Auditoría Tributaria, ya que si se entiende a la Auditoría Tributaria como un control crítico y sistemático, que usa técnicas y procedimientos destinados a verificar el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes acorde a las Normas Tributarias vigentes; es necesario que las instituciones públicas, en este caso las Universidades Nacionales deben cumplir y verificar a través de Controles Internos, si es que cumplen con sus tributos y responsabilidad de pagos en los plazos establecidos.

Es dentro de este contexto que se desarrolló el presente estudio, delimitándolo en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta. Institución que en la actualidad ha venido presentado problemas internos, debido a factores políticos y pugnas internas, que ha ocasionado que su gestión de calidad ha sido mellada. Entre los problemas más resaltantes se cuenta:

- Rotación constante de personal administrativo sin una previa planificación.
- Los problemas de pugnas internas tanto en el área administrativa, a su vez ha generado un mal uso de los recursos, retraso en los pagos y compromisos, como es el pago de tributos. Cada uno de estos elementos incide y limita brindar un buen servicio y una eficiente Gestión de Calidad, en desmedro de la comunidad universitaria.
- Por lo que es necesaria una Auditoria Tributaria, afín de garantizar la Gestión de Calidad en la institución.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la Auditoria Tributaria contribuye en una Gestión de Calidad en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cómo la Fiscalización se relaciona con el Enfoque Integral de la Calidad Total en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016?
- b) ¿De qué manera el Procedimiento Definitivo de Auditoria se relaciona con la Estandarización de Procesos Administrativos

en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar si la Auditoria Tributaria contribuye en una Gestión de Calidad en el Cumplimiento de Obligaciones Tributarias Formales y Esenciales en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Establecer si la Fiscalización se relaciona con el Enfoque Integral de la Calidad Total en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016
- b) Determinar si la el Procedimiento Definitivo de Auditoria se relaciona con la Estandarización de Procesos Administrativos en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Justificación Legal**

Acorde con lo estipulado en la Ley N° 28716, la Resolución de Contraloría N° 320 – 2006 - CG, la Resolución de Contraloría N° 458 – 2008 - CG, el Decreto de Urgencia N° 067 - 2009 y la Ley N° 29743, impulsan para la Administración Pública del Perú, un Sistema de



Control Interno – SCI, con una estructura uniforme, norma que promueve procedimientos para controlar, revisar, auditar y requerir información financiera a las organizaciones del Sector Público, es dentro de este ámbito que se justifica el estudio en su aspecto legal, ya que sería congruente con los objetivos planteados en dicha norma.

#### **1.4.2 Justificación Teórica**

La investigación se justifica, porque está desarrollada bajo teorías de las Ciencias Económicas- Administrativas y Financieras, orientados a la implementación de la Auditoría Tributaria y Gestión de Calidad. Con los resultados obtenidos de la investigación, luego del procesamiento y análisis de datos, uno de los propósitos taxativos es generar una reflexión y un debate académico entre los profesionales expeditos en Ciencias Contables, sobre la relación que tiene la Auditoría Tributaria en la Gestión de Calidad en las Universidades Públicas. Además se justifica teóricamente porque se confrontara las teorías, con los resultados reales.

La problemática percibida, ha motivado investigarla y los resultados producto de ella, servirán como conocimientos para los diversos agentes sociales (Universidades Públicas, estudiantes, investigadores, etc.) y personas interesadas en el tema. El resultado de esta investigación podrá sistematizarse, para luego ser incorporado al campo gnoseológico de la ciencia, ya que se estaría demostrando la relación que existe de manera constante, entre la

variable Auditoria Tributaria y Gestión de Calidad entre las Universidades del Sector Público.

#### **1.4.3 Justificación Tecnológica**

La aplicación de Sistemas de Control Tributario permitirá mejorar la Calidad en la Gestión. Para ello es necesario contar con tecnología eficiente que ayude a un mejor control de las actividades financieras de la institución. La innovación tecnológica debe ser vista como una inversión; ya que ella genera procesos rápidos, disminución de costos en los procesos de verificación y control, características necesarias en la consolidación institucional.

#### **1.4.4 Justificación Económica**

La gnosis del estudio pretende establecer si la Auditoria Tributaria se relaciona con la Gestión de Calidad en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, a partir de ello, asegurar y transparentar el manejo del Presupuesto Institucional.

#### **1.4.5 Justificación Social**

El uso ineficiente de los recursos Públicos en el Sector Público, sobre todo en una institución tan sensible como es el de Educación, tiene diversas repercusiones, tales como incumplimiento de compromisos tributarios, déficit de materiales, equipos educativos, desmotivación de los Docentes Administrativos y reclamo de los estudiantes, etc.

#### **1.4.6 Justificación Práctica**

La importancia de la presente Investigación, es identificar la relación entre la Auditoría Tributaria y la Gestión de Calidad. La presente Investigación tiene muchos efectos colaterales positivos. Su importancia radica en que mejora el desempeño de la Gestión Académica, contribuyendo en brindar servicios educativos acorde a las necesidades de los estudiantes. Ya que al haber transparencia en los pagos y obligaciones tributarias, no habrá temor a futuras sanciones a la institución, cambio de personal directivo, desgobierno, etc.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del estudio**

Como parte de la exploración temática y conceptual que ayuden a fundamentar el estudio, se han establecido diversos antecedentes relacionados a la Gestión de Calidad y la rentabilidad, tanto en el contexto Internacional y Nacional. Al respecto Rojas (2010, p.2) refiere que "debe evitarse confundir los antecedentes de la investigación con la historia del objeto de estudio en cuestión. En este punto se deben señalar, además de los autores y el año en que se realizaron los estudios, los objetivos y principales hallazgos de los mismos. Aunque los antecedentes constituyen elementos teóricos, éstos pueden preceder a los objetivos, ya que su búsqueda es una de

las primeras actividades que debe realizar el tesista, lo que le permitirá precisar y delimitar el objeto de estudio y por consiguiente los propósitos de la Investigación”.

### **Antecedentes Internacionales**

Guamanzara, Rudy (2012) presentó el estudio *“Auditoría tributaria aplicada a la empresa “CEYM GROUP CÍA. LTDA.” dedicada al comercio exterior y marketing”*. Tesis para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Central del Ecuador. Su objetivo fue elaborar una guía de auditoría tributaria que sea de aplicación práctica y que contenga el proceso de auditoría debidamente estructurado a través de procedimientos y técnicas aplicables. La metodología empleada fue la aplicativa de diseño no experimental.

Concluyendo que su sistema de control interno establecido sobre el campo tributario muestra una efectividad del 65%, ubicándolo en un estándar bueno, pero cercano a presentar, falencias frecuentes y de carácter significativo, debido principalmente a que muchos de los procesos establecidos por la misma entidad no se cumplen de forma adecuada y continua, dejándolos de lado u obviándolos, haciendo que se interrumpan y generen irregularidades.

Cabrera y Saca (2012) presentaron el estudio *“Auditoría de cumplimiento de las obligaciones tributarias aplicado a la Editorial Don*

*Bosco por el ejercicio fiscal 2012*". Tesis para optar el título académico de Contador Público Auditor en la Universidad de Cuenca, Ecuador. Su objetivo fue comprobar que la empresa ha cumplido adecuadamente con las obligaciones tributarias, provisionado correctamente los riesgos derivados de posibles contingencias fiscales. La metodología empleada fue la aplicativa.

Concluyendo que existen diferencias de saldos entre las declaraciones presentadas de la Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta y las cuentas de mayor general de la empresa.

De igual forma los pagos de las declaraciones, tanto del Impuesto a la Renta como las Retenciones en la fuente de: Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado se realizaron dentro del plazo que establece la Ley de Régimen Tributario Interno.

Gaytán, Linda (2009) presentó el estudio: "*Diseño de un modelo de Gestión de Calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de Gestión por Procesos*". Tesis para optar el grado académico de Magister en Ingeniería Industrial en la Universidad del Norte, Colombia. Su objetivo de estudio fue diseñar un modelo de Gestión de Calidad, basado en los Modelos de Excelencia de Calidad y el Enfoque de Gestión por Procesos como herramienta de dirección que facilite y mejore la gestión administrativa en las organizaciones. Su metodología correspondió al tipo aplicativo de diseño no experimental.

Entre sus conclusiones destaca que muchas organizaciones han descubierto que todo el conjunto de su reestructuración (reingeniería, Sistemas de Gestión de Calidad, Sistemas Administrativos y otros), le pudieron ayudar a sobrevivir, pero siguen sin tener claras ventajas competitivas. El futuro de estas organizaciones está en administrar integrando los conceptos claves de la Gestión de Calidad, dentro de estos conceptos se pueden citar los siguientes: Mejora continua, Enfoque a los clientes, Enfoque a los Resultados entre otros, con el sistema administrativo que estén utilizando.

### **Antecedentes Nacionales**

Núñez, Jessica (2014) presentó el estudio *“Diseño de un Programa de Auditoría Tributaria Preventiva IGV-Renta para empresas comercializadoras de combustible líquido en la ciudad de Chiclayo”*. Tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Su objetivo fue determinar la importancia de diseñar un programa de Auditoría Tributaria preventiva para empresas comercializadoras de combustible líquido. La metodología empleada correspondió a la descriptiva no experimental.

Concluyendo que el programa de Auditoría Tributaria preventiva IGV-Renta permitirá detectar anticipadamente contingencias tributarias que permitan identificar y minimizar el riesgo por incumplimiento

tributario en las obligaciones formales y sustanciales del impuesto general a las ventas e impuesto a la renta empresarial para empresas comercializadoras de combustible líquido.

Asimismo, estableció que la principal ventaja para la aplicación de este programa es que puede anticiparse a eventos indeseados que originarían en este tipo de empresas un des financiamiento al tener que pagar al órgano administrador del tributo sanciones administrativas fiscales y tributos omitidos.

Gago, Soraya (2013) presentó el estudio "*La implementación de Auditoría Interna y su impacto en la gestión de las Cooperativas de Servicios Múltiples de Lima Metropolitana*". Tesis para optar el título de Maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría Y Control de Gestión en la Universidad de San Martín de Porres, Lima. Su objetivo fue determinar si la implementación de un área de auditoría interna influye en los resultados de la gestión financiera de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana. La metodología empleada fue la descriptiva y aplicada.

Concluyendo que efectivamente la Auditoría Interna influye en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples en Lima Metropolitana a través de sus técnicas, procedimientos y todos sus mecanismos a fin de detectar los errores que se cometen y aplicar las

medidas correctivas o preventivas para mejorar la situación actual de estas organizaciones.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Bases teóricas de la Auditoría Tributaria**

#### **2.2.1.1 Definición de Auditoría Tributaria**

Orúe (2008) señala que es el examen y evaluación crítica y sistemática externa sobre la base de un conjunto de procedimientos y técnicas sobre las operaciones, estados contables y demás documentos sustentatorios, dentro de un Marco Legal Tributario aplicable a cada periodo sujeto a verificación y fiscalización (p.2).

Padrón (2011) define "la Auditoría Tributaria como "la revisión y verificación de documentos contables realizada por un experto, dirigida a comprobar si un determinado sujeto pasivo ha cumplido correctamente con sus obligaciones tributarias en un determinado periodo de tiempo", introduciendo el matiz de que el experto no tiene porqué tratarse de un funcionario" (p.3).

#### **2.2.1.2 Características del Poder Tributario**

Alva (2008, p.12) indica que entre las características del poder tributario tenemos las siguientes:



- **Normativo:** El poder tributario siempre emana un conjunto de normas reguladoras, administrativas
- **Imprescriptible:** Perdura en el tiempo
- **Legal:** El poder tributario se objetiva a través de la ley, y que no existe otro medio legítimo para traducir el poder tributario. La ley racionaliza y limita la proyección del poder tributario haciéndolo un poder controlado. La no plasmación del poder tributario en la ley lo convierte en una extorsión arbitraria e ilegal y de aplicación ilegítima.
- **Territorial y Jurisdiccional:** El poder tributario se ejerce dentro de un país o territorio determinado donde el estado ejerce su jurisdicción.
- **Irrenunciable:** El poder tributario es irrenunciable ya que es inherente a la soberanía estatal. Desprenderse equivaldría a que el Estado renuncie a parte de su soberanía. Significaría también desprenderse de las normas que sustentan el ingreso económico del Estado.
- **Indelegable:** El poder tributario es indelegable debido a que es inherente a la función del Estado y no admite delegación a terceros por parte quienes son sus titulares momentáneos.

### **2.2.1.3 Dimensiones de la Auditoria Tributaria**

Huaroto (2011, p.28) presenta las dimensiones que compone la auditoria tributaria

**La fiscalización.** El cual está compuesto por:

- **La Carta de Presentación.-** Es el documento que sirve para comunicar al contribuyente que será objeto de fiscalización, destacando a los auditores y el Supervisor que se encargarán de realizar la Fiscalización.
- **El Requerimiento.-** Es el documento mediante el cual se efectúa la petición de la exhibición y/o presentación de la documentación contable de acuerdo al Artículo 62° del Código Tributario, para este efecto el Auditor dispone de una serie de facultades discrecionales entre otros exigir la presentación de los Libros de Contabilidad y/o documentos que sustenten la contabilidad.

**Procedimiento Definitivo de Auditoria Tributaria.** El cual está compuesto por:

- **Alcances del Examen.-** Es el documento que señala las cuentas a examinarse en base a una evaluación preliminar de las partidas del Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas.

- **El Estudio Contable de la Organización.-** El auditor debe iniciar el estudio contable con la reclasificación del Estado de Ganancias y Pérdidas y el Balance General presentados por la empresa con su declaración jurada con la finalidad de llevar un ordenamiento de la auditoría practicada.
- **Los Papeles de Trabajo.-** Se denomina Papeles de trabajo al conjunto de formularios, hojas, planillas, cuadros y otros documentos probatorios, legajados al término de una intervención por Auditoría Tributaria, los cuales contienen la información obtenida en los libros contables, registros, y demás elementos vinculados a la Fiscalización del contribuyente, así como los resultados y conclusiones a los que se ha llegado al término del trabajo.
- **El Reparó.-** Es la motivación de la observación del Auditor, es decir es la explicación de la evidencia hallada en una intervención la que debe señalar el concepto, el monto y el fundamento legal y técnico, asimismo debe contener la cuenta donde se originó el reparo, la página del libro donde estuvo anotado, el número de comprobante y la fecha de contabilización; En los casos en que sea necesario se debe acompañar las pruebas

que sirven de fundamento al reparo las que deben estar debidamente foliados como parte de los papeles de trabajo.

## **2.2.2 Bases Teóricas de la Gestión de Calidad**

### **2.2.2.1 Definición de Gestión de Calidad**

La Gestión de Calidad es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía y la sociedad se considera la Calidad del Servicio como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios. Las instituciones o empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que hacen uso de los trabajadores (profesionales, especialistas, técnicos, auxiliares, y otros). La Calidad de Los Servicios y de los productos depende de las actitudes, de todo el personal que labora en la institución. Gutiérrez, R. (2003).

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) señalan que la Gestión de Calidad supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles (p.3).

### **2.2.2.2 Principios de la Gestión de Calidad**

Según Cuatrecasas (2005,p.66) la Gestión de Calidad promueve el enfoque que está basado en los procesos utilizados a la hora de desarrollarse, implantar y mejorar la eficiencia de cualquier sistema que se utilice para llevar a cabo la misma, ya que de esta manera, se produce un incremento en la satisfacción por parte del cliente.

Para que una empresa tenga un funcionamiento eficaz, es fundamental que identifique y gestione varias actividades que se encuentren relacionadas entre sí, ya que una actividad que utiliza los recursos que posee una empresa, y que se encuentre gestionada con el fin de permitir que todos los elementos de ingreso se transforme en resultados, puede llegar a considerarse como un proceso. Habitualmente, el resultado perteneciente a un proceso representa directamente el elemento de entrada del proceso que sigue.

La aplicación de un sistema de Gestión de Calidad en cualquier compañía que tenga que ver precisamente con la identificación y las interacciones de estos procesos mencionados, se denomina "enfoque en procesos". Una ventaja que posee es que proporciona los vínculos entre las actividades individuales que se dan entre la combinación y la interacción de las mismas. Todos los requisitos relacionados a los sistemas de Gestión de

Calidad, son genéricos y pretenden de aplicables a la totalidad de las organizaciones sin importar a que se dediquen y al tamaño comercial de la misma.

Otro principio se refiere al Enfoque del Cliente, lo que quiere decir que la gestión de calidad debe conocer a la perfección, todas las necesidades actuales y futuras que poseen los clientes; el segundo principio es el liderazgo y se trata de la unidad de propósito que establecen los líderes de una compañía.

Se supone que los mismos deben crear y mantener un ambiente de trabajo en el cual los empleados puedan involucrarse por completo con el logro de los objetivos; la participación del personal también forma parte de los principios con los que se maneja la gestión de calidad, lo que implica que las habilidades de los distintos sectores de una organización, sean utilizadas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### **2.2.2.3 Teorías de la Gestión de Calidad**

#### **Teoría de La Calidad en la Gestión de Juran**

De acuerdo a Juran (1974), este concepto está basado en las cinco características siguientes:

- Tecnológicas

- Psicológicas
- Temporal
- Contractual
- Ética

Juran también contempló el concepto del cliente interno, relacionado con una organización de más de una persona. Los clientes internos eran individuos que provenían de procesos descendentes. Esto significa que el concepto podía ser aplicado al producto físico o sólo al flujo de información. Cada cliente ascendente tenía especificaciones que debían ser cumplidas por suministradores descendentes y todos estos clientes internos trabajan para satisfacer clientes externos. El análisis de proceso ayudaría, por tanto, a satisfacer a estos últimos.

Cuatrecasas (2000, p.81) señala que Juran define a la calidad como la adecuación para el uso. Juran considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad.

Cuando se utiliza esta definición, sólo el cliente puede determinar la calidad del producto o servicio. En consecuencia, a los fabricantes no les gusta utilizarlas, y prefieren una conformidad más controlada con las especificaciones, adecuada para el uso de valor utilitario que varía de un cliente a otro.

Respecto a la teoría de la calidad en la gestión de Juran, Gutiérrez (2005, p.63) indica: Juran contribuyó a destacar el importante compromiso del área gerencial por el logro de la calidad que se capacite al personal en la gestión para la calidad de la atención y que se mejore la calidad a un ritmo sin precedentes valiéndose de estos conceptos, los japoneses fijaron normas de calidad que después se adoptaron en todo el mundo.

Se infiere que la teoría de la calidad en la atención formulada por Juran se destaca por conseguir que el personal sea visto como un ente que puede ser potenciado a su máxima capacidad. Para ello se tiene que tomar acciones, como la capacitación permanente, mejora de ambiente de trabajo y lograr la satisfacción de los mismos. Un colaborador motivado tiene más potencial de otorgar una atención de calidad a otro que se encuentra sin motivación.



El mismo autor (2005, p.88) refiere que la teoría de la calidad para mejorar la atención de los usuarios comprende las siguientes actividades: Identificar quienes son los clientes, Determinar las necesidades de los clientes, Traducir esas necesidades a nuestro lenguaje, Establecer unidades de medida, Desarrollar acciones que pueda responder a las necesidades de los usuarios, Optimizar las características del servicio y atención de forma que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios y Optimizar los procesos internos.

### **Teoría de la Diferenciación del Servicio al Usuario de Horovitz**

Requena y Serrano (2007) refieren: Horovitz desarrolla como mecanismo de Gestión en el Servicio la rueda de la fortuna de Gestión del Servicio, que inicia en el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control. En la rueda utiliza la medición de la satisfacción del cliente y las normas de calidad del servicio, para unir las expectativas de los clientes con la misión de la organización que ofrece el servicio (p.88).

La Teoría de la diferenciación a través del servicio al usuario de Horovitz es descrita por Vargas y Aldana (2011) respecto a la Teoría de Horivitz indican: La excelencia se basa en un

coeficiente de calidad que se deriva de la relación entre el valor obtenido y el precio que se ha pagado. Su teoría centra la atención en cómo competir a través del servicio y cómo mejorar la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora, desde los programas de fidelización de usuarios, hasta la creación de cultura de servicio. Su metodología la basa en el programa de servicio, partiendo de un diagnóstico cuyo objetivo es establecer cero efectos; y para tal efecto se generan estrategias de servicio, con opciones muy puntuales (p.45).

### **Teoría de la Calidad en la Gestión de Deming**

Evans y Lindsay (2005, p.13) señalan que este modelo se estableció inicialmente con el fin de promover el control estadístico de calidad en las empresas. Busca la implicación general de todos los niveles de la organización, desde la dirección general hasta los puestos más inferiores; aun cuando se basa en el control estadístico de la calidad, concede más relevancia a los procesos que a los resultados. La filosofía de Deming sufrió muchos cambios, puesto que el mismo siguió aprendiendo. En sus primeros trabajos en Estados Unidos, enseñó sus 14 puntos:

- Crear y dar a conocer a todos los empleados una declaración de los objetivos y propósitos de la empresa. La administración debe demostrar en forma constante su compromiso con esta declaración.
- Aprender la nueva filosofía, desde los altos ejecutivos hasta las bases de la empresa.
- Entender el propósito de la inspección, para la mejora de los procesos y reducción de los costos.
- Terminar con la práctica de premiar los negocios basándose únicamente en el precio.
- Mejorar el sistema de producción y servicio en forma continua y permanente.
- Instituir la capacitación y el entrenamiento.
- Aprender e instituir el liderazgo.
- Eliminar el temor. Crear confianza. Crear el ambiente adecuado para la innovación.
- Optimizar los procesos en busca del logro de los objetivos y propósitos de la empresa mediante el esfuerzo de equipos, grupos y áreas de personal.
- Eliminar las exhortaciones (instigaciones) en la fuerza laboral.
- Eliminar las cuotas numéricas para la producción, en cambio, aprende a instituir métodos para mejora.

Eliminar la administración por objetivos y en vez de ella aprender las capacidades de los procesos y como mejorarlos.

- Eliminar las barreras que evitan que las personas se sientan orgullosas de su trabajo.
- Fomentar la educación y la auto mejora en cada persona.
- Aprender acciones para lograr la transformación.

#### **2.2.2.4 Dimensiones de la Gestión de Calidad**

Según Villafaña (2009, p.8) la gestión de la calidad puede ser dividido en dos principios básicos:

##### **Enfoque Integral de la Calidad Total**

El Enfoque Integral de la Calidad Total impacta en:

- Administración de los procesos
- Toma de decisiones
- Mejoramiento continuo
- Planificación
- Búsqueda de la excelencia

##### **Estandarización de Procesos Administrativos:**

Los Estándares no son más que los niveles mínimo y máximo deseados, o aceptables de calidad que debe tener el resultado

de una acción, una actividad, un programa, o un servicio. En otras palabras, el estándar es la norma técnica que se utilizará como parámetro de evaluación de la calidad. Una vez programadas las actividades de solución al problema de gestión, los círculos de calidad deberán definir los estándares de calidad del resultado, o los resultados esperados. En el desarrollo de los estándares deben participar los miembros del equipo coordinador de la Gestión de Calidad, en la unidad de producción.

Se debe cuidar que los estándares no sean influenciados por lo que actualmente hace el personal, quienes son los responsables de la gestión o ejecución de la actividad, componente o programa con un problema. Los estándares deben ser monitoreados y evaluados periódicamente, aplicando indicadores, para saber si se está asegurando la calidad.

La estandarización de procesos favorece en:

- Reduce la variabilidad
- Mejora la repetición, la confianza, la consistencia
- Califica los procedimientos
- Facilita la comunicación
- Fija disciplinas

- Desarrolla el sentido de prevención
- Proporciona las bases para la mejora
- Proporciona mecanismos para exponer problemas
- Proporciona las bases para la educación y el entrenamiento
- Establece las bases de medición
- Elimina el retrabajo, los rechazos, la seguridad, la confiabilidad de los productos
- Mejora la eficiencia en el diseño, desarrollo y adquisición de materiales
- Mejora el intercambio, la confiabilidad, la seguridad y el mantenimiento

## **2.3 Definiciones de términos básicos**

### **Análisis de datos**

El análisis de datos se distingue de la extracción de datos por su alcance, su propósito y su enfoque sobre el análisis. Los extractores de datos clasifican inmensos conjuntos de datos usando software sofisticado para identificar patrones no descubiertos y establecer relaciones escondidas.

### **Auditoria Tributaria**

La revisión y verificación de documentos contables realizada por un experto, dirigida a comprobar si un determinado sujeto pasivo ha

cumplido correctamente con sus obligaciones tributarias en un determinado periodo de tiempo", introduciendo el matiz de que el experto no tiene porqué tratarse de un funcionario.

### **Capacitación**

Proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

### **Delega tareas**

Cuando el jefe, líder, director o encargado de una unidad o proyecto asigna tareas, responsabilidades y autoridad a las personas para ejecutar ciertas acciones orientadas a producir determinados resultados.

### **Disponibilidad de recursos y necesidades**

Contar con los recursos, materiales e insumos que cubran las necesidades de la empresa.

### **Gestión de calidad**

Conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en

cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

### **Gestión de los colaboradores**

La implicación, formación y equipos son factores asociados con la gestión de las personas.

### **Gestión de procesos**

La gestión de procesos considera la gestión y mejora de los procesos; el análisis de datos para la calidad, medida y benchmarking son factores relacionados con la gestión de la información para la toma de decisiones.

### **Monitoreo de procesos**

Proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.



### **Optimizar el logro de objetivos**

Establecer acciones y estrategias definidas a alcanzar metas y/o objetivos planteados dentro de la gestión.

### **Riesgo operativo**

Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

### **III. VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1 Definición de las Variables**

##### **Variable independiente: Auditoría Tributaria**

Es el examen y evaluación crítica y sistemática externa sobre la base de un conjunto de procedimientos y técnicas sobre las operaciones, estados contables y demás documentos sustentatorios, dentro de un marco legal tributario aplicable a cada periodo sujeto a verificación y fiscalización.

##### **Variable dependiente: Gestión de Calidad**

Promueve el enfoque que está basado en los procesos utilizados a la hora de desarrollarse, implantar y mejorar la eficiencia de cualquier sistema que se utilice para llevar a cabo la misma, ya que de esta manera, se produce un incremento en la satisfacción por parte del usuario.

### 3.2 Operacionalización de variables

TABLA N° 1

#### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	Nivel
Variable Independiente  Auditoria Tributaria	La fiscalización	La Carta de presentación	
		Audidores	
		Supervisores	
		El requerimiento	
	Procedimiento definitivo de Auditoria	Alcances del Examen	
		El estudio contable de la organización	
		Los Papeles de Trabajo	
		El reparo	

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 2

#### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Variable dependiente	Dimensión	Indicadores	Nivel
Variable Independiente  Gestión de Calidad	Enfoque integral de la calidad total	Administración de los procesos	Ordinal
		Toma de decisiones	Ordinal
		Mejoramiento continuo	Ordinal
		Planificación	Ordinal
		Búsqueda de la excelencia	Ordinal
	Estandarización de procesos	Facilita la comunicación	Ordinal
		Fija disciplinas	Ordinal
		Desarrolla el sentido de prevención	Ordinal
		Proporciona las bases para la mejora	Ordinal
		Proporciona mecanismos para exponer problemas	Ordinal
		Capacitación y entrenamiento	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis General**

La Auditoría Tributaria contribuye significativamente en la Gestión de Calidad en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016

#### **3.3.2 Hipótesis Específicas**

- a) La Fiscalización se relaciona significativamente con el Enfoque Integral de la Calidad Total en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016
- b) El procedimiento definitivo de Auditoría Tributaria se relaciona significativamente con la Estandarización de Procesos Administrativos en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo de Investigación**

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como: "INVESTIGACIÓN APLICADA".

Conforme a los propósitos del estudio la Investigación se centra en el Nivel Descriptivo

### **4.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación corresponde a un estudio Descriptivo-Correlacional. El cuál se representa de la siguiente manera:

**M= O<sub>x</sub> r O<sub>y</sub>**

Donde:

M = Muestra

O = Observación

X<sub>1</sub> = Auditoría Tributaria

Y = Gestión de Calidad

r = Relación de Variables

### 4.3 Población y Muestra

La Población comprende al personal contable (25) y administrativo (21) de la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, que alcanza a 46 trabajadores.

También información tributaria, impagos, libros contables, etc.

#### Muestra

Para fijar el tamaño de muestra con sujetos de estudio menores de 100 sujetos, se aplicó la fórmula de Morales, P. (2011), que es la siguiente:

$$n = \frac{N}{1 + \left( \frac{e^2(N-1)}{z^2pq} \right)}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra

N= Población, 46 trabajadores entre contables y administrativos de la Universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta

e= Margen de error = 0.10

z = Nivel de confianza 95% ( $\alpha=0.05$ ) corresponde a Z=1.96 sigmas o errores típicos.

p y n= Representan la probabilidad de la población a estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina,

cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 c/u.

### Aplicando la fórmula

$$n = \frac{46}{1 + \left( \frac{0.10^2(46 - 1)}{1.96^2(0.5)(0.5)} \right)}$$

$$n = \frac{46}{1 + \left( \frac{0.0196(45)}{3.8416(0.25)} \right)} = \frac{46}{1 + \left( \frac{0.882}{0.9604} \right)} = \frac{46}{1 + 0.9183} = \frac{46}{1.9183}$$

$$= 31.3233125$$

El tamaño de la muestra fue de 32 trabajadores entre contables y administrativos de la Universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta. También información tributaria, impagos, libros contables, etc.

#### 4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

##### Técnica:

La técnica seleccionada para el trabajo de campo fue la encuesta. Es una técnica para recopilar información de la muestra de la población, teniendo como informantes a los trabajadores contables y administrativos de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta.

**Instrumento:**

El instrumento para el trabajo fue el cuestionario.

La elaboración del cuestionario comprende cuatro etapas.

**Primera etapa:**

Comprendió la planificación de las actividades necesarias para dar cumplimiento de la investigación. En esta fase se eligió la documentación que conforma las bases teóricas de la investigación para definir los ítems correspondientes para la variable independiente: Auditoría tributaria; y de la variable dependiente: Gestión de calidad.

**Segunda etapa:**

Estuvo referida a la investigación de campo, en la que a través del instrumento de investigación (cuestionario) se aplicaron a los informantes (muestra) de la que se obtendrán respuestas a las preguntas formuladas, las cuales fueron sometidas a un proceso de análisis e interpretación con el propósito de conceptualizar, categorizar y subcategorizar los resultados.

**Tercera etapa:**

Una vez elaborado el cuestionario se sometió a juicio de expertos y a la prueba de fiabilidad correspondiente.



**Cuarta etapa:**

Comprendió la aplicación del instrumento (cuestionario) a la muestra en los plazos señalados en el cronograma del presente trabajo.

**4.5 Procedimientos de Recolección de Datos**

**Ficha técnica para medir la variable Auditoria Tributaria**

**Nombre:** Cuestionario para medir la Auditoria tributaria

**Autor:** CPC Manuel Bermeo Noriega

**Objetivo:** Determinar cómo se desarrolla la Auditoria Tributaria en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016

**Lugar de aplicación:** Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta

**Forma de aplicación:** Directa

**Duración de la Aplicación:** 30 minutos.

**Ficha técnica para medir la Variable Gestión de Calidad**

**Nombre:** Cuestionario para medir la Gestión de Calidad

**Autor:** CPC Manuel Bermeo Noriega

**Objetivo:** Determinar el Nivel de la Gestión de Calidad en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016

**Lugar de aplicación:** Universidad nacional Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta

**Forma de aplicación:** Directa

**Duración de la Aplicación:** 30 minutos.

#### **4.6 Procesamiento Estadístico y Análisis de Datos**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados y recurriendo como informantes a la muestra, se incorporó al programa computarizado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales. Se elaboró información en la forma de gráficos estadísticos con ordenamientos de izquierda a derecha y de mayor a menor. Así como cuadros; con precisiones porcentuales. La versión del programa SPSS V. 22, incluye varios procedimientos que permiten utilizar como programa de análisis estadístico con las técnicas más comunes en los planes de trabajo e investigación:

- Estadísticos de confiabilidad
- Estadísticos descriptivos, tablas de frecuencia y gráficos
- Estadísticos de correlación

## V. RESULTADOS

### 5.1 Análisis de la fiabilidad del instrumento

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Barreiro, J. (2006) señala que el coeficiente Alfa de Cronbach analiza concretamente la consistencia interna de la escala como una dimensión de su fiabilidad mediante el cálculo de la correlación entre los ítems de la escala. Por tanto, el estadístico Alfa de Cronbach puede considerarse como un coeficiente de correlación. Se ha delimitado que un instrumento es confiable si supera el valor de 0.7 su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente (p.183).

TABLA N° 3

#### RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS

	N	%
Válidos	32	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	32	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**TABLA N° 4**  
**ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	20

Fuente: Base de datos del autor

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de análisis de fiabilidad que es ,987 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a ser muy alta.

## 5.2 Análisis descriptivo

TABLA N° 5

### AUDITORIAS DE ACUERDO A NORMAS ESTABLECIDAS

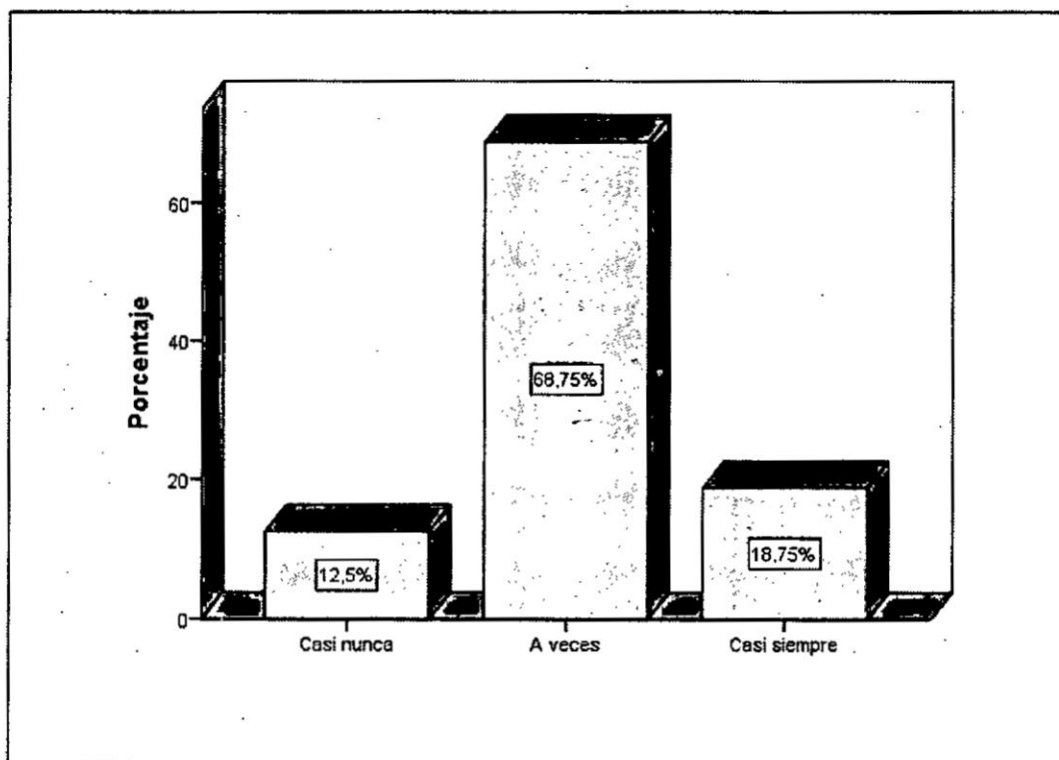
*Las auditorías tributarias que se realizan en la institución han sido fiscalizadas acorde a los normas establecidas, haciendo uso de la carta de presentación antes de iniciar las auditorías*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	4	12,5	12,5
	A veces	22	68,8	81,3
	Casi siempre	6	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

FIGURA N°1

### AUDITORIAS DE ACUERDO A NORMAS ESTABLECIDAS



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 4 encuestados que representan al 12.5% respondieron casi nunca, 22 encuestados que representan al 68.8% contestaron a veces, 6 encuestados que representan al 18.8% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 68.8% de encuestados que señalan que a veces las auditorías tributarias que se realizan en la institución han sido fiscalizadas acorde a las normas establecidas, haciendo uso de la carta de presentación antes de iniciar las auditorías.

**TABLA N° 6**

**SOLVENCIA Y PROFESIONALISMO DE LOS AUDITORES**

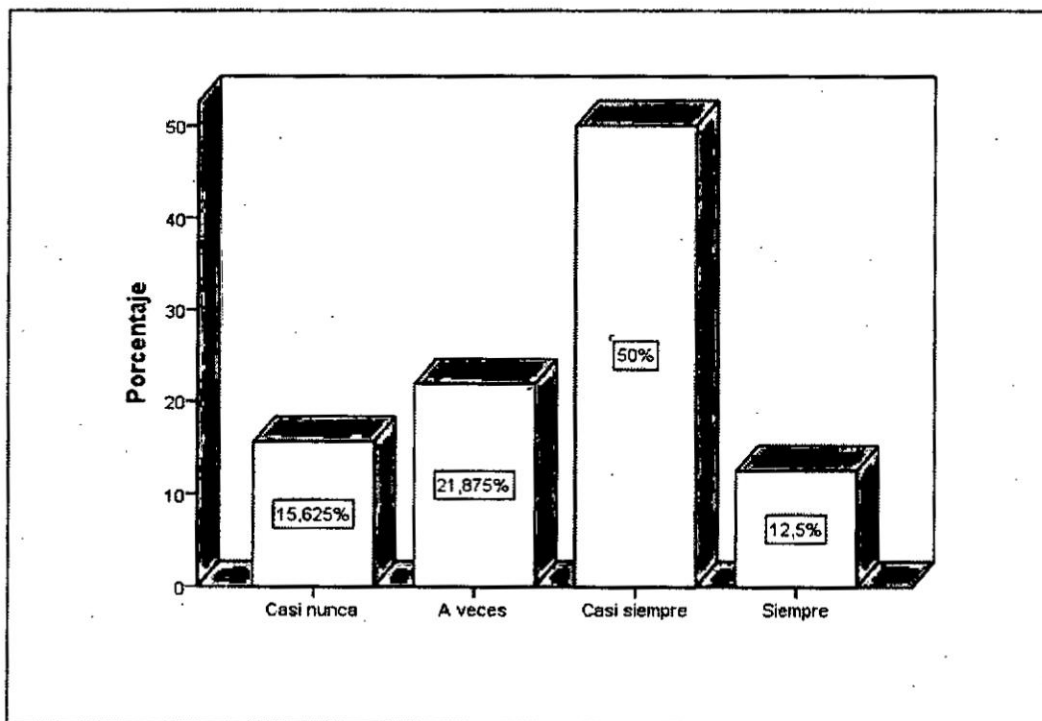
*Los auditores que realizan las auditorias tributarias demuestran solvencia y profesionalismo al momento de realizar su trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	15,6	15,6	15,6
A veces	7	21,9	21,9	37,5
Válidos	16	50,0	50,0	87,5
Siempre	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 2**

**SOLVENCIA Y PROFESIONALISMO DE LOS AUDITORES**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 5 encuestados que representan al 15.6% respondieron casi nunca, 7 encuestados que representan al 21.9% contestaron a veces, 16 encuestados que representan al 50.0% indicaron casi siempre, 4 encuestados que representan al 12.5% refirieron siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 50.0% de encuestados que señalan que casi siempre los auditores que realizan las auditorías tributarias demuestran solvencia y profesionalismo al momento de realizar su trabajo.



**TABLA N° 7**

**LOS AUDITORES PRESENTAN LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA**

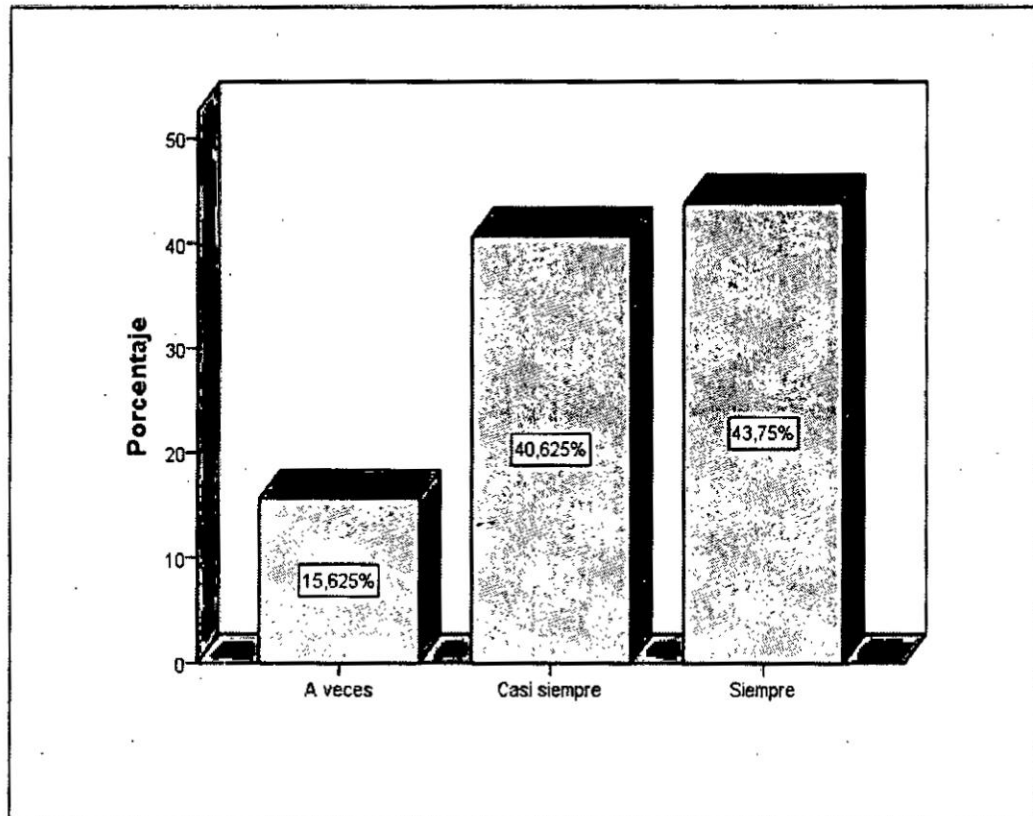
*Los auditores presentan la documentación necesaria que les permita revisar los documentos contables de la institución*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	15,6	15,6
	Casi siempre	13	40,6	56,3
	Siempre	14	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 3**

**LOS AUDITORES PRESENTAN LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 5 encuestados que representan al 15.6% respondieron a veces, 13 encuestados que representan al 40.6% contestaron casi siempre, 14 encuestados que representan al 43.8% indicaron siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 40.6% de encuestados que señalan que casi siempre los auditores presentan la documentación necesaria que les permita revisar los documentos contables de la institución.

**TABLA N° 8**

**PRESENCIA DEL SUPERVISOR EN LAS AUDITORIAS**

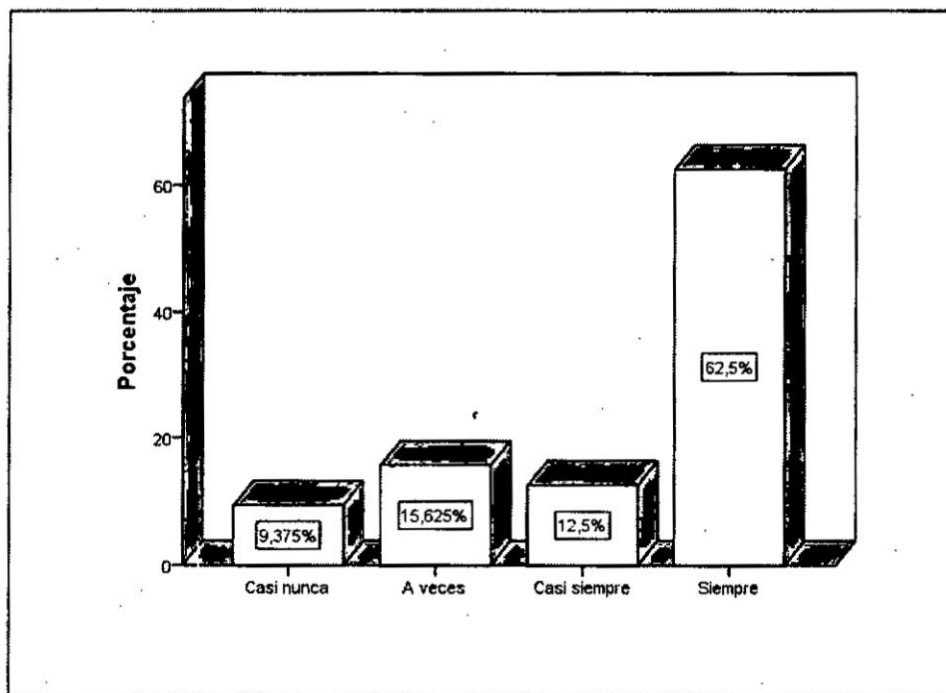
*Al momento de realizar las auditorias se presenta el supervisor el cual se encargará de realizar la fiscalización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	9,4	9,4	9,4
A veces	5	15,6	15,6	25,0
Válidos Casi siempre	4	12,5	12,5	37,5
Siempre	20	62,5	62,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 4**

**PRESENCIA DEL SUPERVISOR EN LAS AUDITORIAS**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 3 encuestados que representan al 9.4% respondieron casi nunca, 5 encuestados que representan al 15.6% contestaron a veces, 4 encuestados que representan al 12.5% indicaron casi siempre, 20 encuestados que representan al 62.5% refirieron siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 62.5% de encuestados que señalan que al momento de realizar las auditorias siempre se presenta el supervisor el cual se encargará de realizar la fiscalización.

**TABLA N° 9**

**USO DEL REQUERIMIENTO EN LAS AUDITORIAS**

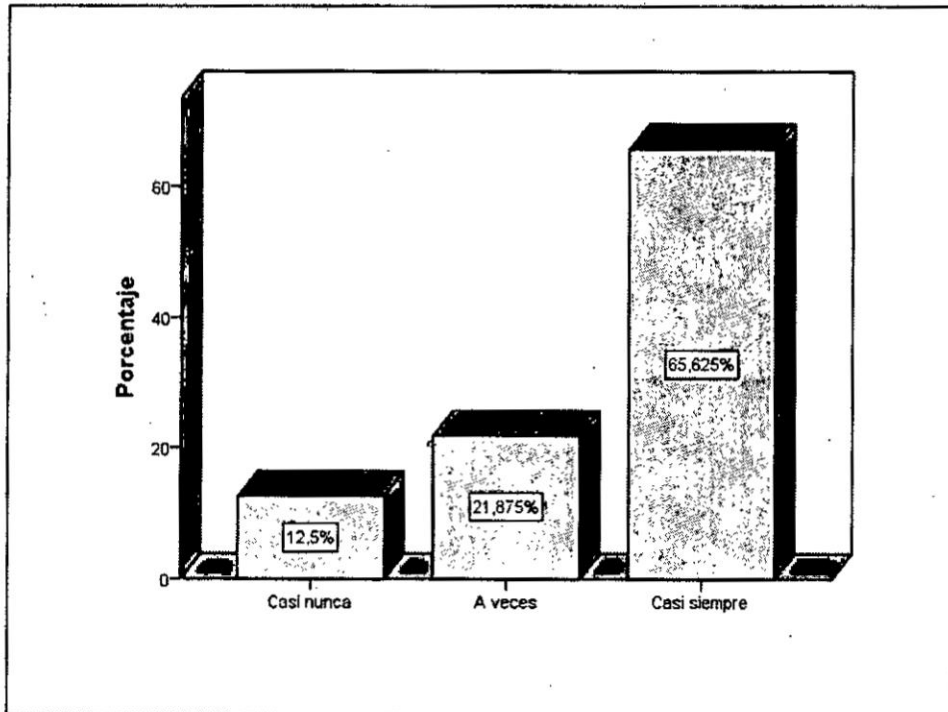
*Los auditores hacen uso del "requerimiento" documento que efectúa la petición de la exhibición y presentación de documentos contables*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	4	12,5	12,5
	A veces	7	21,9	34,4
	Casi siempre	21	65,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 5**

**USO DEL REQUERIMIENTO EN LAS AUDITORIAS**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 4 encuestados que representan al 12.5% respondieron casi nunca, 7 encuestados que representan al 21.9% contestaron a veces, 21 encuestados que representan al 65.6% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 65.6% de encuestados que señalan que casi siempre los auditores hacen uso del "requerimiento" documento que efectúa la petición de la exhibición y presentación de documentos contables.

**TABLA N° 10**

**USO DEL ALCANCE DEL EXAMEN EN LAS AUDITORIAS**

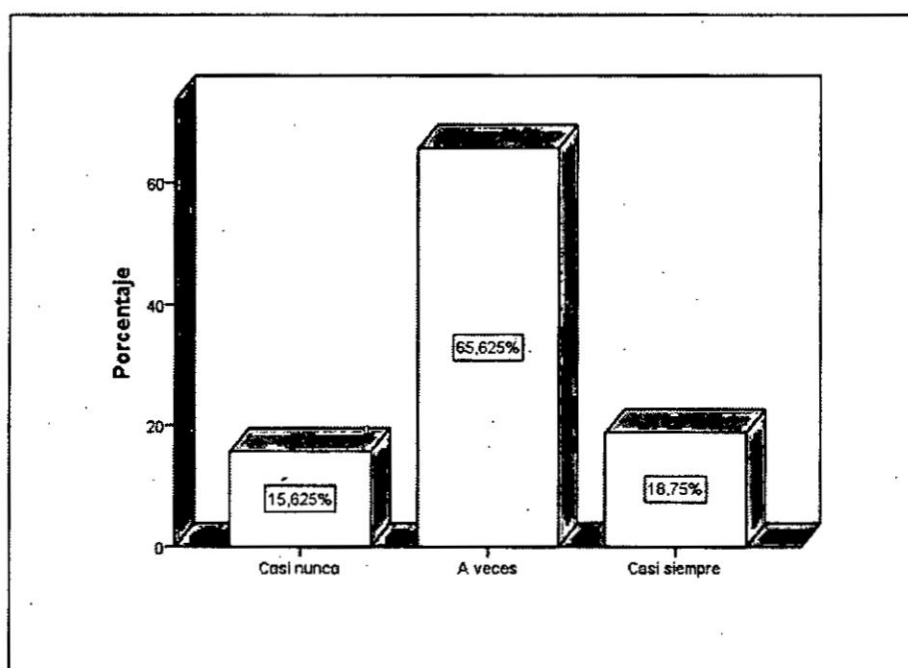
*Al auditar a la institución se hace uso del alcance del examen, documento donde se consigna que cuentas se van a evaluar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	5	15,6	15,6
	A veces	21	65,6	81,3
	Casi siempre	6	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 6**

**USO DEL ALCANCE DEL EXAMEN EN LAS AUDITORIAS**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 5 encuestados que representan al 15.6% respondieron casi nunca, 21 encuestados que representan al 65.6% contestaron a veces, 6 encuestados que representan al 18.8% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 65.6% de encuestados señalan que a veces al auditar a la institución se hace uso del alcance del examen, documento donde se consigna que cuentas se van a evaluar.



**Tabla N° 11**

**LOS AUDITORES PIDEN LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS CONTABLES**

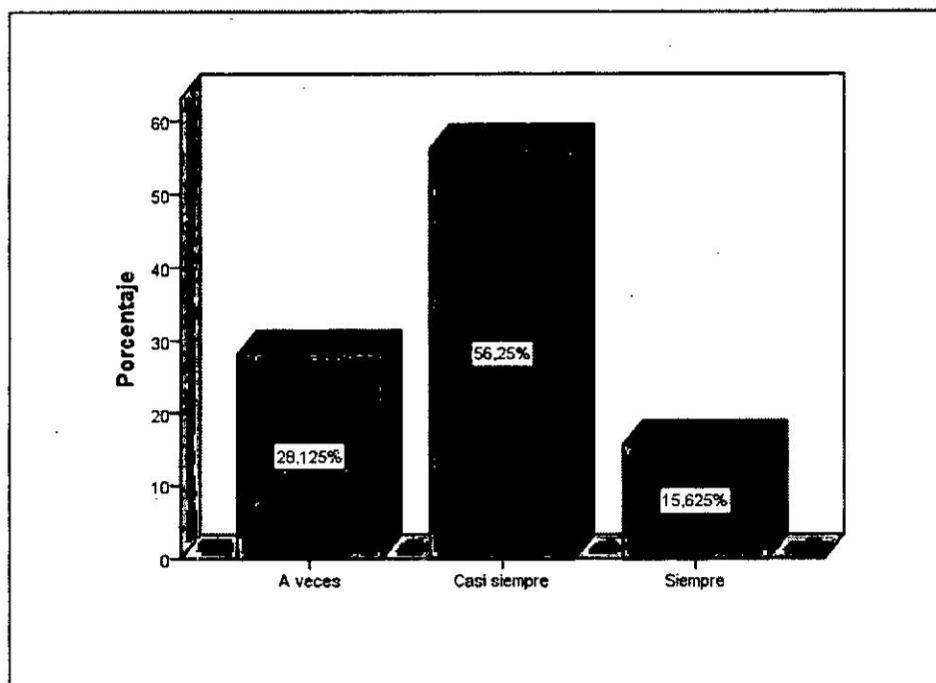
*Se piden los documentos y archivos adecuados que permita una exhaustiva revisión de las cuentas contables de la institución*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	9	28,1	28,1
	Casi siempre	18	56,3	84,4
	Siempre	5	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 7**

**LOS AUDITORES PIDEN LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS CONTABLES**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 9 encuestados que representan al 28.1% respondieron a veces, 18 encuestados que representan al 56.3% contestaron casi siempre, 5 encuestados que representan al 15.6% indicaron siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 56.3% de encuestados señalan que casi siempre se piden los documentos y archivos adecuados que permita una exhaustiva revisión de las cuentas contables de la institución.

**Tabla N° 12**

**LA AUDITORÍA RECLASIFICA EL ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS**

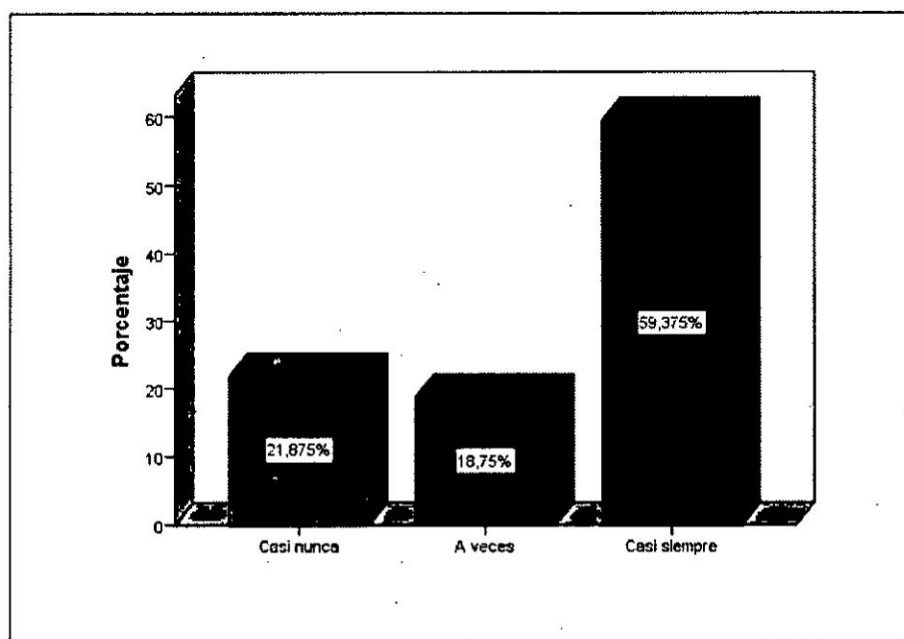
*Se realiza el estudio contable de la institución reclassificando el estado de ganancias y pérdidas, así establecer si las cuentas son coherentes con los declarado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	7	21,9	21,9
	A veces	6	18,8	40,6
	Casi siempre	19	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 8**

**LA AUDITORÍA RECLASIFICA EL ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 7 encuestados que representan al 21.9% respondieron casi nunca, 6 encuestados que representan al 18.8% contestaron a veces, 19 encuestados que representan al 59.4% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 59.4% de encuestados que señalan que casi siempre se realiza el estudio contable de la institución reclasificando el estado de ganancias y pérdidas, así establecer si las cuentas son coherentes con los declarado.

**TABLA N° 13**

**LOS AUDITORES HACEN USO DE DIVERSOS PAPELES DE TRABAJO**

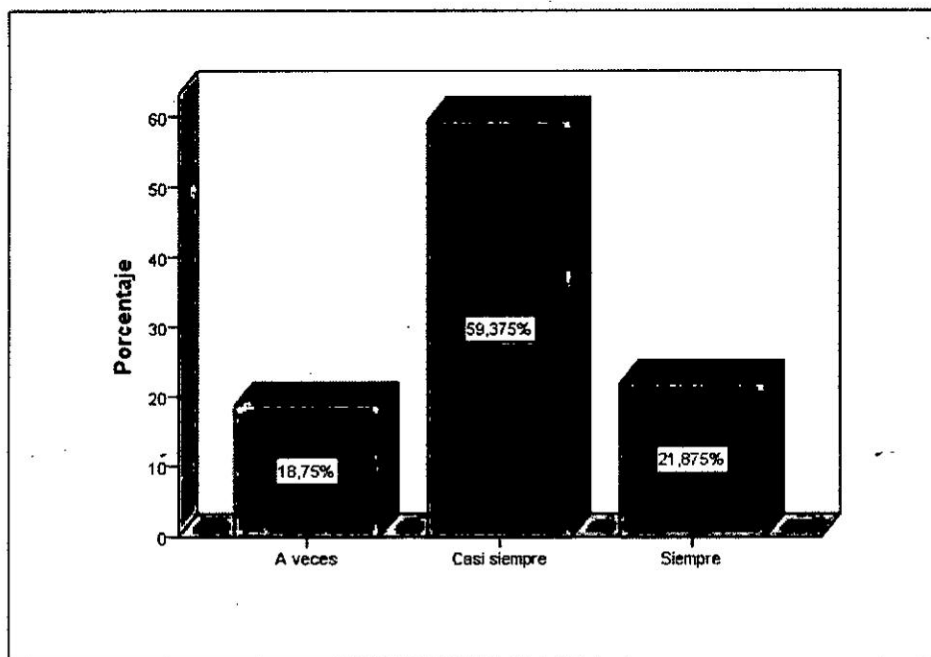
*Los auditores hacen uso de diversos papeles de trabajo (formularios, planillas, cuadros, etc.) para hacer una evaluación detallada de las cuentas de la institución*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	18,8	18,8	18,8
Casi siempre	19	59,4	59,4	78,1
Siempre	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del autor.

**FIGURA N° 9**

**LOS AUDITORES HACEN USO DE DIVERSOS PAPELES DE TRABAJO**



Fuente: Base de datos del autor

## **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 6 encuestados que representan al 18.8% respondieron a veces, 19 encuestados que representan al 59.4% contestaron casi siempre, 7 encuestados que representan al 21.9% indicaron siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 59.4% de encuestados que señalan que casi siempre los auditores hacen uso de diversos papeles de trabajo (formularios, planillas, cuadros, etc.) para hacer una evaluación detallada de las cuentas de la institución.

**TABLA N° 14**

**LA AUDITORIA FINALIZA CON LA ENTREGA DEL DOCUMENTO (REPARO)**

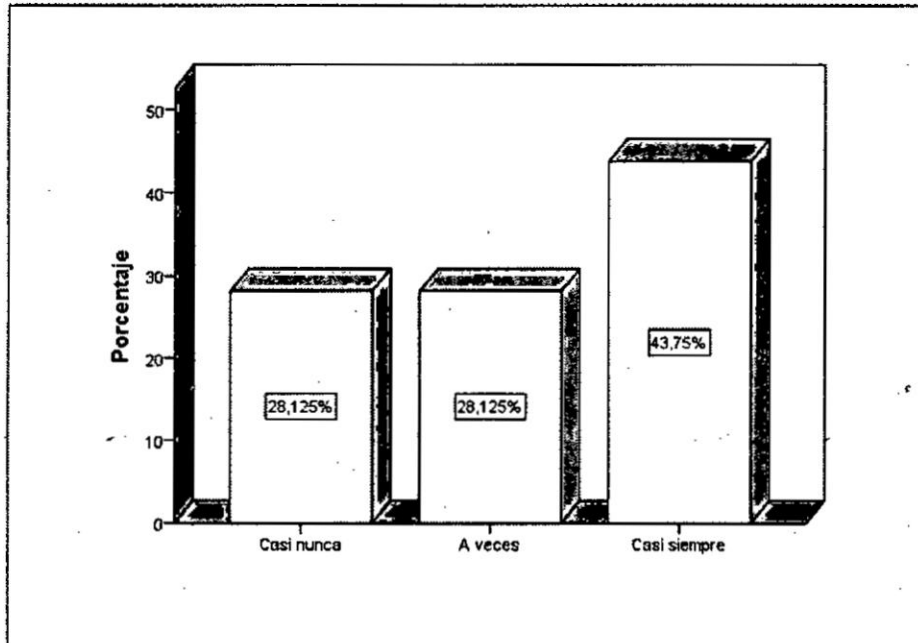
*Al finalizar la auditoria se expide el documento (reparo) que detallada las observaciones y evidencia final de todo lo auditado, así establecer si las cuentas son congruentes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	9	28,1	28,1
	A veces	9	28,1	56,3
	Casi siempre	14	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 10**

**LA AUDITORIA FINALIZA CON LA ENTREGA DEL DOCUMENTO (REPARO)**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 9 encuestados que representan al 28.1% respondieron casi nunca, 9 encuestados que representan al 28.1% contestaron a veces, 14 encuestados que representan al 43.8% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 43.8% de encuestados que señalan que casi siempre al finalizar la auditoria se expide el documento (reparo) que detallada las observaciones y evidencia final de todo lo auditado, así establecer si las cuentas son congruentes.



**Tabla N° 15**

**SE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN**

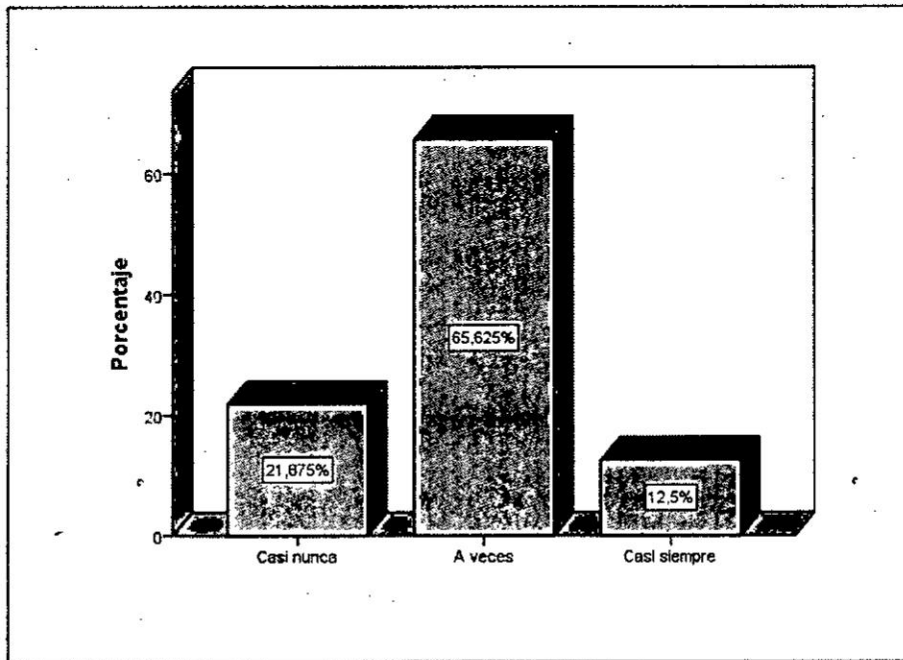
*La administración de los procesos de gestión se realizan acorde a las necesidades de la institución*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	7	21,9	21,9
	A veces	21	65,6	87,5
	Casi siempre	4	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 11**

**SE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 7 encuestados que representan al 21.9% respondieron casi nunca, 7 encuestados que representan al 65.6% contestaron a veces, 4 encuestados que representan al 12.5% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 65.6% de encuestados que señalan que a veces la administración de los procesos de gestión se realizan acorde a las necesidades de la institución.

**TABLA N° 16**

**SE TOMAN DESICIONES PARA ALCANZAR OBJETIVOS ESTABLECIDOS**

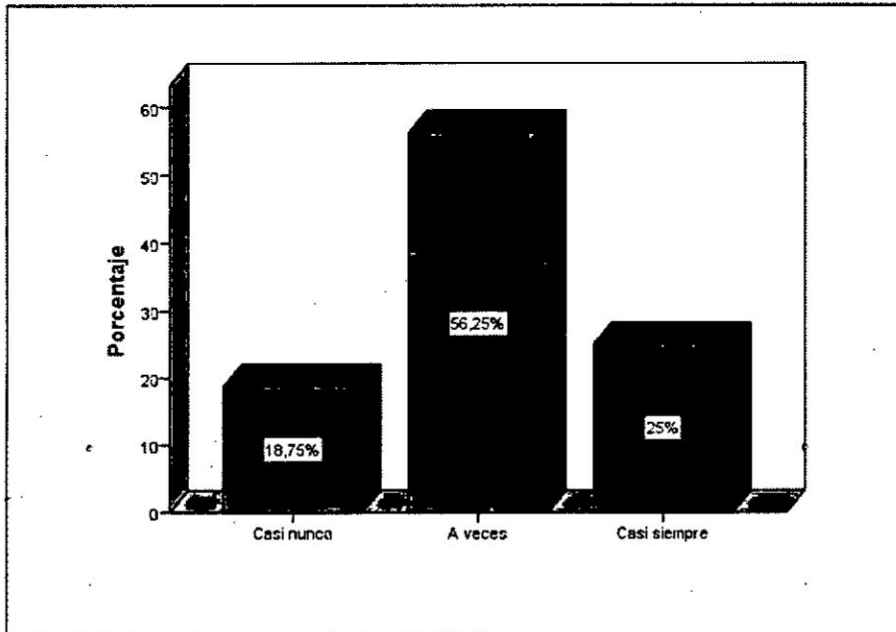
*La toma de decisiones de parte del personal directivo está dirigida alcanzar los objetivos y metas institucionales, como parte de la búsqueda de una gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	6	18,8	18,8
	A veces	18	56,3	75,0
	Casi siempre	8	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 12**

**SE TOMAN DESICIONES PARA ALCANZAR OBJETIVOS ESTABLECIDOS**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 6 encuestados que representan al 18.8% respondieron casi nunca, 18 encuestados que representan al 56.3% contestaron a veces, 8 encuestados que representan al 25.0% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 56.3% de encuestados que señalan que a veces la toma de decisiones de parte del personal directivo está dirigida alcanzar los objetivos y metas institucionales, como parte de la búsqueda de una gestión de calidad.

**TABLA N° 17**

**LA ADMINISTRACIÓN BUSCA LA MEJORA CONTINUA**

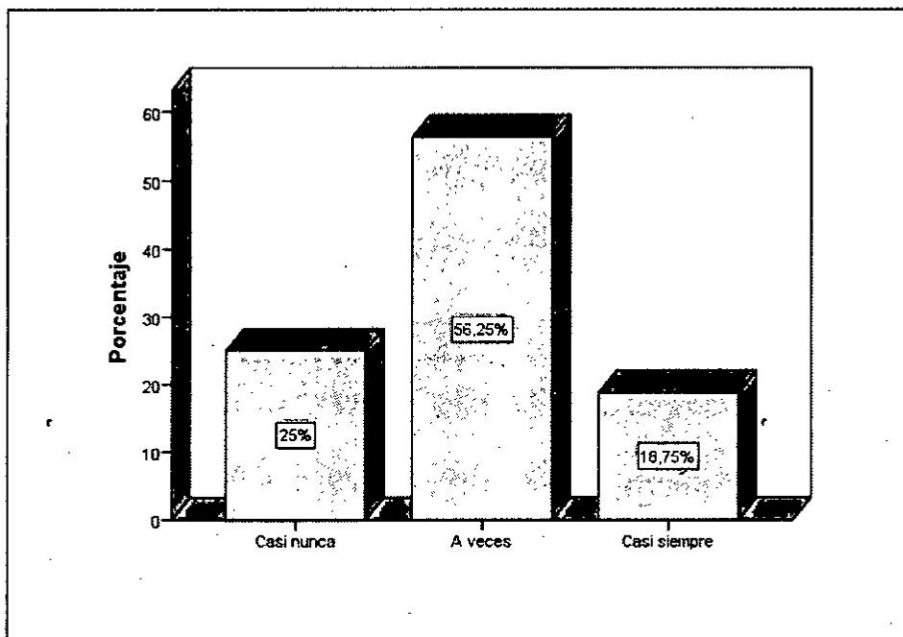
*La gestión se caracteriza por la búsqueda de la mejora continua en todos sus procesos administrativos que garantice la eficiencia en cada una de las áreas de la institución*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	8	25,0	25,0
	A veces	18	56,3	81,3
	Casi siempre	6	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 13**

**LA ADMINISTRACIÓN BUSCA LA MEJORA CONTINUA**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 8 encuestados que representan al 25.0% respondieron casi nunca, 18 encuestados que representan al 56.3% contestaron a veces, 6 encuestados que representan al 18.8% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 56.3% de encuestados que señalan que a veces la gestión se caracteriza por la búsqueda de la mejora continua en todos sus procesos administrativos que garantice la eficiencia en cada una de las áreas de la institución.

**TABLA N° 18**

**SE PLANIFICAN LAS TAREAS Y ACTIVIDADES A PARTIR DE UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

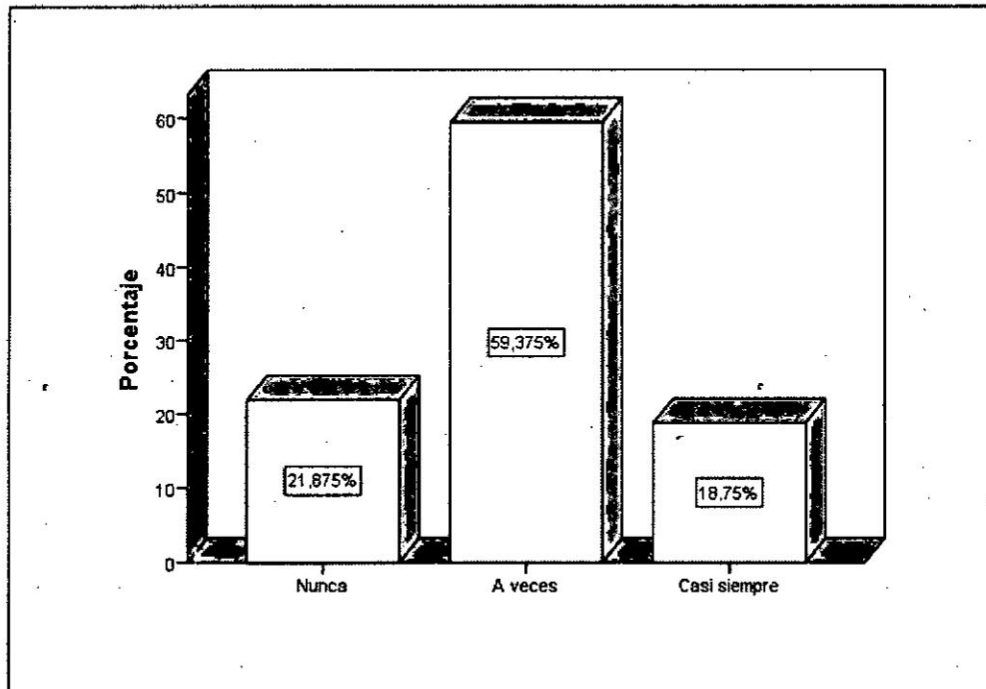
*Se planifican las tareas y actividades a partir de un diagnóstico situacional de la institución y de los requerimientos que se necesitan para brindar una gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	21,9	21,9
	A veces	19	59,4	81,3
	Casi siempre	6	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 14**

**SE PLANIFICAN LAS TAREAS Y ACTIVIDADES A PARTIR DE UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 7 encuestados que representan al 21.9% respondieron nunca, 19 encuestados que representan al 59.4% contestaron a veces, 6 encuestados que representan al 18.8% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 59.4% de encuestados que señalan que a veces se planifican las tareas y actividades a partir de un diagnóstico situacional de la institución y de los requerimientos que se necesitan para brindar una gestión de calidad.



**TABLA N° 19**

**LA GESTIÓN SE CARACTERIZA POR LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA**

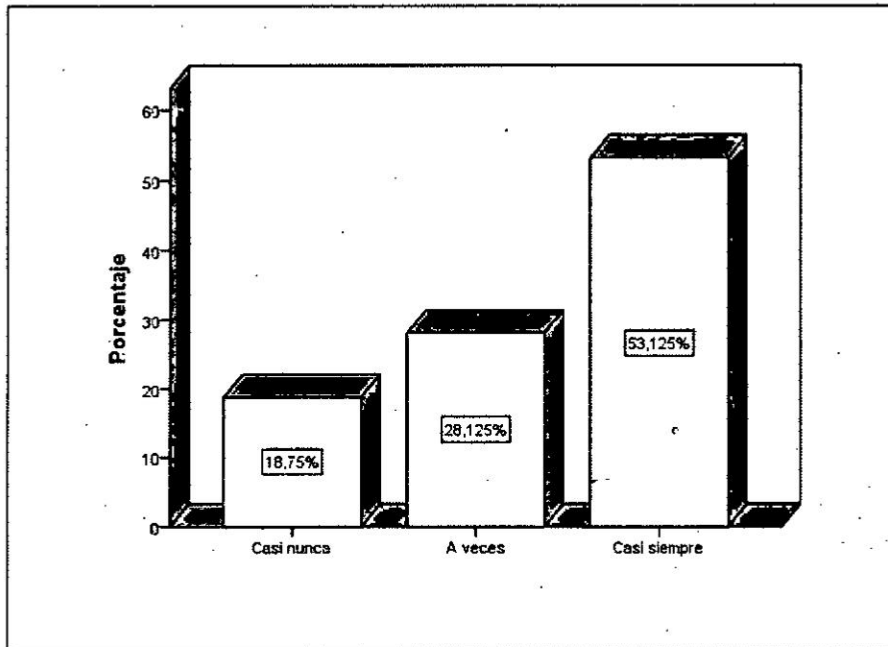
*La gestión se caracteriza por la búsqueda de la excelencia en cada una de sus acciones y objetivos delimitados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	6	18,8	18,8
	A veces	9	28,1	46,9
	Casi siempre	17	53,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 15**

**LA GESTIÓN SE CARACTERIZA POR LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 6 encuestados que representan al 18.8% respondieron casi nunca, 9 encuestados que representan al 28.1% contestaron a veces, 17 encuestados que representan al 53.1% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 53.1% de encuestados que señalan que casi siempre la gestión se caracteriza por la búsqueda de la excelencia en cada una de sus acciones y objetivos delimitados.

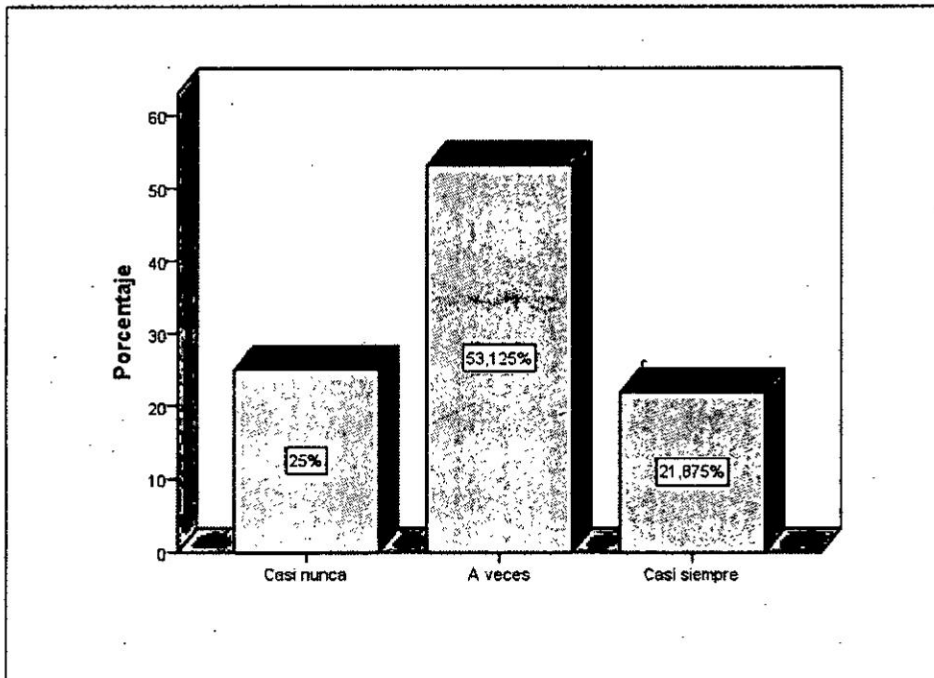
**TABLA N° 20**  
**SE DESARROLLA EL SENTIDO DE LA PREVENCIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS**

*Se desarrolla el sentido de la prevención en el uso de los recursos, así cumplir con todas las responsabilidades financieras de la institución*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	8	25,0	25,0
	A veces	17	53,1	78,1
	Casi siempre	7	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 16**  
**SE DESARROLLA EL SENTIDO DE LA PREVENCIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 8 encuestados que representan al 25.0% respondieron casi nunca, 17 encuestados que representan al 53.1% contestaron a veces, 7 encuestados que representan al 21.9% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 53.1% de encuestados que señalan que casi siempre se desarrolla el sentido de la prevención en el uso de los recursos, así cumplir con todas las responsabilidades financieras de la institución.

**TABLA N° 21**

**LA GESTIÓN PROPORCIONA LAS BASES PARA LA MEJORA ENTRE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE**

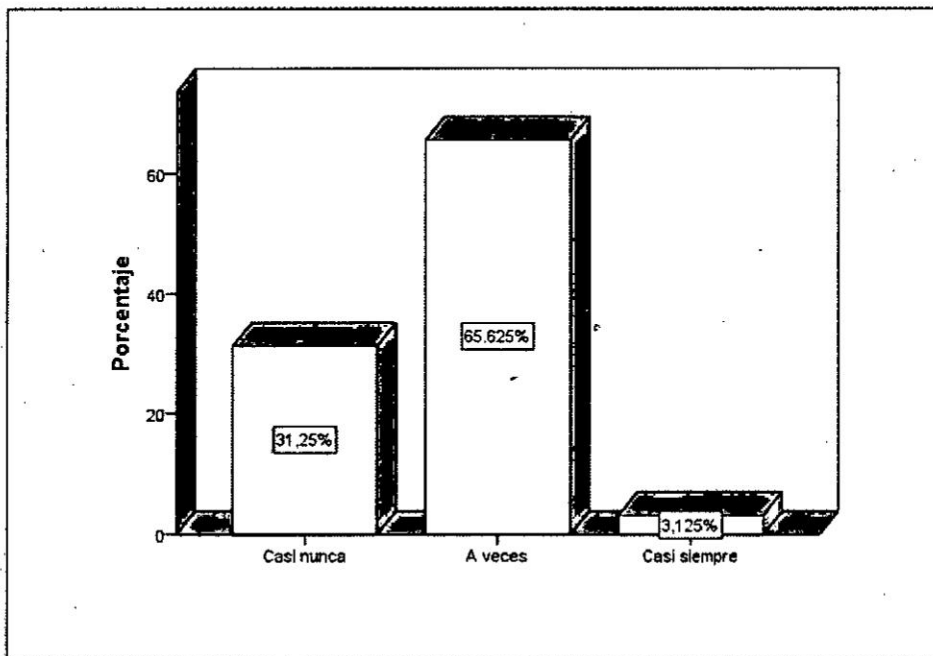
*La gestión se caracteriza porque proporciona las bases para la mejora entre el personal administrativo y contable, como estrategia de alcanzar la excelencia en la gestión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	10	31,3	31,3
	A veces	21	65,6	96,9
	Casi siempre	1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 17**

**LA GESTIÓN PROPORCIONA LAS BASES PARA LA MEJORA ENTRE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 10 encuestados que representan al 31.3% respondieron casi nunca, 21 encuestados que representan al 65.6% contestaron a veces, 1 encuestado que representa al 3.1% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 65.6% de encuestados que señalan que a veces la gestión se caracteriza porque proporciona las bases para la mejora entre el personal administrativo y contable, como estrategia de alcanzar la excelencia en la gestión.

**TABLA N° 22**

**LA ADMINISTRACIÓN PREVIENE PROBLEMAS Y LIMITANTES EN SU GESTIÓN**

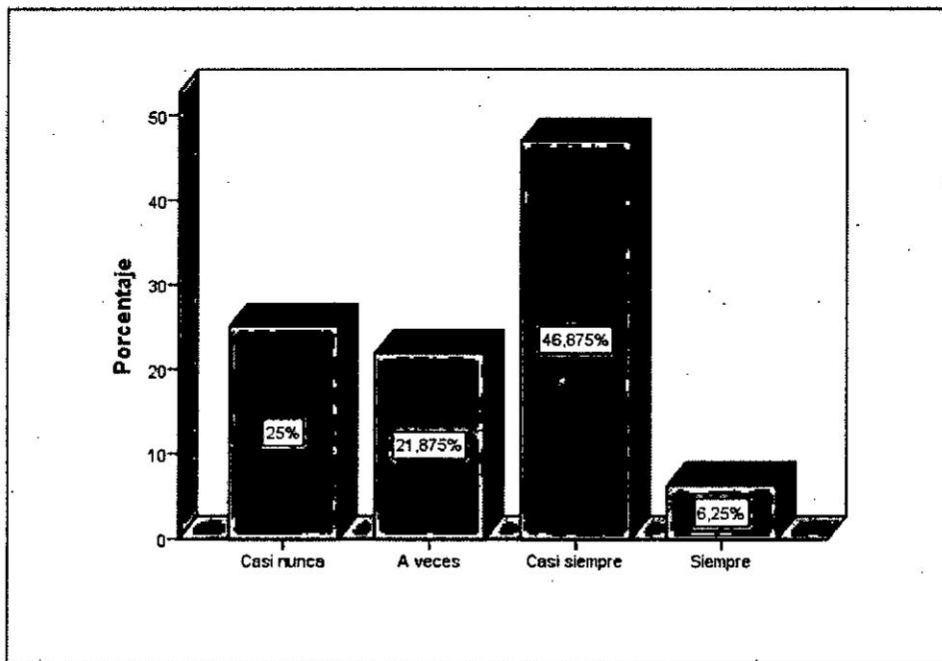
*La administración proporciona mecanismos para exponer los problemas que podría afectar el desarrollo de las actividades, así evitar futuros limitantes que impida el alcance de objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	25,0	25,0	25,0
A veces	7	21,9	21,9	46,9
Válidos Casi siempre	15	46,9	46,9	93,8
Siempre	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 18**

**LA ADMINISTRACIÓN PREVIENE PROBLEMAS Y LIMITANTES EN SU GESTIÓN**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 8 encuestados que representan al 25.0% respondieron casi nunca, 7 encuestados que representan al 21.9% contestaron a veces, 15 encuestados que representan al 46.9% indicaron casi siempre, 2 encuestados que representan al 6.3% refirieron siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 46.9% de encuestados que señalan que casi siempre la administración proporciona mecanismos para exponer los problemas que podría afectar el desarrollo de las actividades, así evitar futuros limitantes que impida el alcance de objetivos.



**TABLA N° 23**

**SE CAPACITA Y ENTRENA AL PERSONAL**

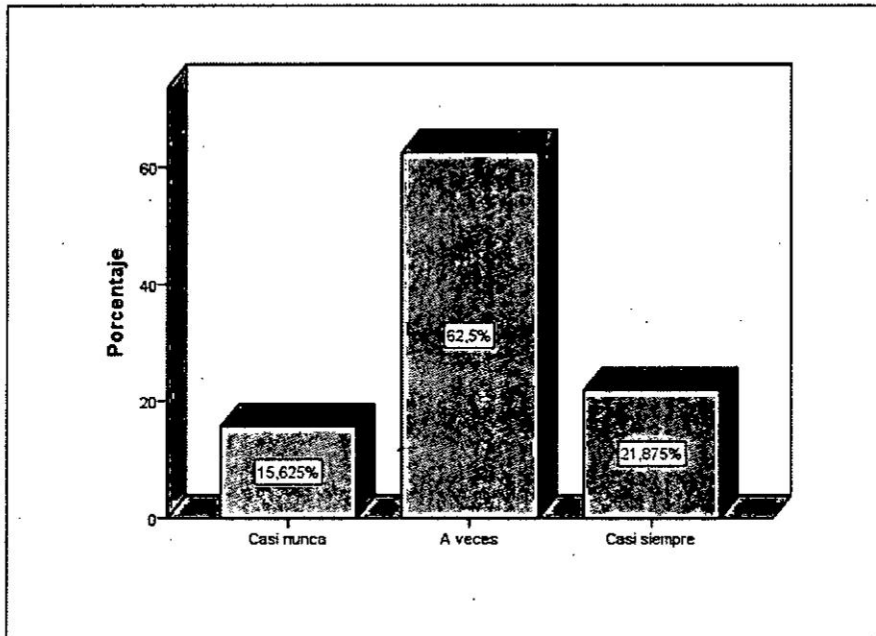
*Se capacita y entrena al personal en forma constante, así garantizar la calidad en las tareas y actividades que desempeñan*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi nunca	5	15,6	15,6	15,6
A veces	20	62,5	62,5	78,1
Casi siempre	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 19**

**SE CAPACITA Y ENTRENA AL PERSONAL**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 5 encuestados que representan al 15.6% respondieron casi nunca, 20 encuestados que representan al 62.5% contestaron a veces, 7 encuestados que representan al 21.9% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 62.5% de encuestados que señalan que a veces se capacita y entrena al personal en forma constante, así garantizar la calidad en las tareas y actividades que desempeñan.

**TABLA N° 24**

**LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO ES INTEGRAL Y SE DA A TODO EL PERSONAL**

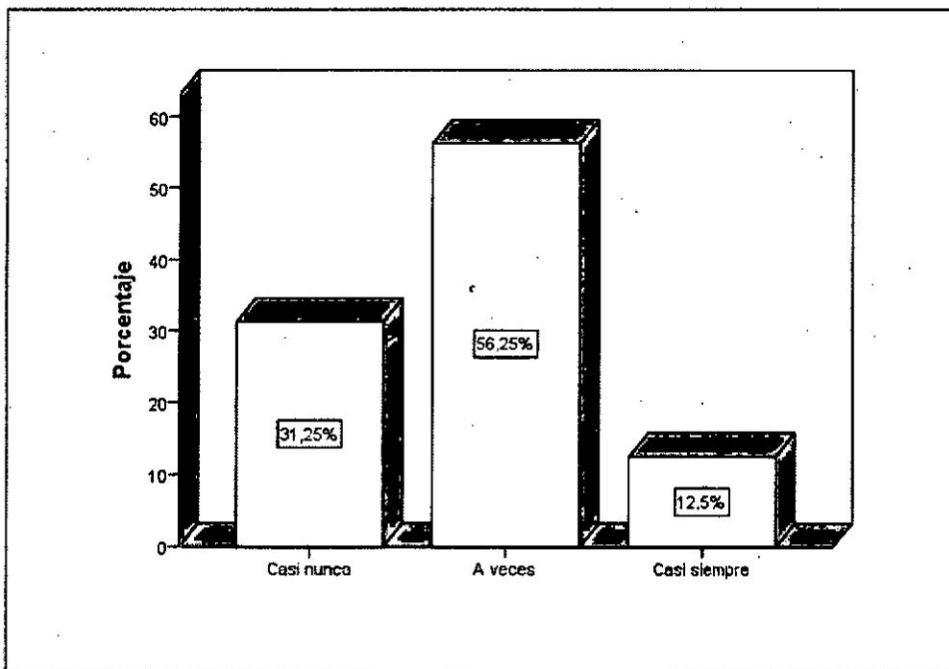
*La capacitación y entrenamiento es integral y se da a todo el personal, favoreciendo en el fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades al momento de desarrollar sus actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	10	31,3	31,3
	A veces	18	56,3	87,5
	Casi siempre	4	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del autor

**FIGURA N° 20**

**LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO ES INTEGRAL Y SE DA A TODO EL PERSONAL**



Fuente: Base de datos del autor

### **Análisis e interpretación**

De la pregunta se observa que 10 encuestados que representan al 31.3% respondieron casi nunca, 18 encuestados que representan al 56.3% contestaron a veces, 4 encuestados que representan al 12.5% indicaron casi siempre.

Por lo tanto, se evidencia una prevalencia porcentual del 56.3% de encuestados que señalan que a veces la capacitación y entrenamiento es integral y se da a todo el personal, favoreciendo en el fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades al momento de desarrollar sus actividades.

### 5.3 Resumen del procesamiento de los casos

TABLA N° 25

RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Auditoría tributaria	32	100,0%	0	0,0%	32	100,0%
Gestión de calidad	32	100,0%	0	0,0%	32	100,0%
La fiscalización	32	100,0%	0	0,0%	32	100,0%
Procedimiento definitivo de Auditoría	32	100,0%	0	0,0%	32	100,0%
Enfoque integral de la calidad total	32	100,0%	0	0,0%	32	100,0%
Estandarización de procesos	32	100,0%	0	0,0%	32	100,0%

Fuente: Base de datos del autor

Se observa que el 100% de ítems fueron contestados por los evaluados, por lo tanto no hay pérdidas de casos, lo que hace que los resultados sean más consistentes.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados

TABLA N° 26  
PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Auditoria tributaria	,195	32	,003
Gestión de calidad	,193	32	,004
La fiscalización	,257	32	,000
Procedimiento definitivo de Auditoria	,162	32	,032
Enfoque integral de la calidad total	,250	32	,000
Estandarización de procesos	,199	32	,002

Fuente: Base de datos del autor

Para una muestra mayor de 30 de sujetos, corresponde la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Se observa que las variables y la mayoría de dimensiones en estudio tienen puntaje que no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es significativo ( $p < .05$ ). Por lo tanto, las correlaciones con estas dimensiones y variables se realizaron con la prueba estadística no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

### **Coefficiente de Correlación de Spearman**

Es una prueba estadística que permite medir la intensidad o fuerza de correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos. Es recomendable utilizarlo ante distribuciones no normales.

Aplicando nuevamente el programa SPSS, esta vez para el estadígrafo del coeficiente de Spearman, obtenemos dos valores: el p-valor y el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ).

Con el p-valor medimos el nivel de significancia a partir del cual deducimos el nivel de confianza:

- Cuando  $\alpha < 0.05$  estadísticamente se encuentra que existe una relación significativa entre las variables de estudio, con un nivel de confianza del 95%.

Con el segundo valor, coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ), estimamos la fuerza o grado de correlación:

- 0 – 0,25: Escasa o nula
- 0,26-0,50: Débil

- 0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte
- 0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta Correlación de Spearman  
Perfecta = 1

### **Comprobación de hipótesis**

Desde el punto de vista matemático tenemos dos hipótesis: La hipótesis nula ( $H_0$ ) o hipótesis de trabajo y la hipótesis alterna ( $H_1$ ) o hipótesis del investigador. El investigador plantea rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ); para quedarse con la alterna ( $H_1$ ), la cual corresponde a su proposición preliminar.

- p-valor ( $\alpha$ ) > 0.05  $\longrightarrow$  no puede rechazarse  $H_0$
- p-valor < ( $\alpha$ ) 0.05  $\longrightarrow$  rechazar  $H_0$

Si el p-valor ( $\alpha$ ) es menor al nivel de significancia; rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y concluimos que la hipótesis alterna es verdadera, concluyendo que existió una real asociación entre las variables de estudio.

“Si el p-valor ( $\alpha$ ) no es menor al nivel de significancia no podemos rechazar la hipótesis nula; lo cual no significa que debamos aceptarla; significa que, no podemos rechazarla”.



### 6.1.1 Contrastación de la hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La auditoría tributaria no contribuye significativamente en la gestión de calidad en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016

**H<sub>1</sub>:** La auditoría tributaria contribuye significativamente en la gestión de calidad en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016

**TABLA N° 27**  
**CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

		Auditoría tributaria	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Auditoría tributaria		
	Gestión de calidad		
	Coeficiente de correlación	1,000	,977**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
	Coeficiente de correlación	,977**	1,000
	Auditoría tributaria		
	Gestión de calidad		
	Coeficiente de correlación	,977**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Fuente: Base de datos del autor

#### **Análisis:**

Como se puede observar, la Auditoría Tributaria se relaciona con la Gestión de Calidad, según el coeficiente de correlación de Spearman el valor es .977, con un nivel de significancia  $< 0.05$ , representando ésta una

correlación fuerte, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:**  $\rho \neq 0$ , entonces rechazamos la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Por lo tanto, se confirma que la Auditoría Tributaria contribuye significativamente en la Gestión de Calidad en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016.

### 6.1.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** La Fiscalización no se relaciona significativamente con el Enfoque Integral de la Calidad Total en la universidad Enrique Guzmán y Valle-la Cantuta, año 2016

**H<sub>1</sub>:** La Fiscalización se relaciona significativamente con el Enfoque Integral de la Calidad Total en la universidad Enrique Guzmán y Valle-la Cantuta, año 2016

**TABLA N° 28**  
**CORRELACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

		La fiscalización	Enfoque integral de la calidad total
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,964**
	La fiscalización		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
	Enfoque integral de la calidad total		
	Coeficiente de correlación	,964**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Fuente: Base de datos del autor

#### **Análisis:**

Como se puede observar, la Fiscalización se relaciona con el Enfoque Integral de la Calidad Total, según el coeficiente de correlación de Spearman el valor es .964, con un nivel de significancia < 0.05,

representando ésta una correlación fuerte, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:**  $\rho \neq 0$ , entonces rechazamos la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Por lo tanto, se confirma que la Fiscalización se relaciona significativamente con el Enfoque Integral de la Calidad Total en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016.

### 6.1.3 Contratación de la segunda hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** El Procedimiento Definitivo de Auditoria no se relaciona significativamente con la Estandarización de Procesos Administrativos en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016

**H<sub>1</sub>:** El Procedimiento Definitivo de Auditoria se relaciona significativamente con la Estandarización de Procesos Administrativos en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016

Tabla N° 29

#### CORRELACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Procedimiento definitivo de Auditoria	Estandarización de procesos
Rho de Spearman	Procedimiento definitivo de Auditoria		
	Coefficiente de correlación	1,000	,976**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
	Estandarización de procesos		
	Coefficiente de correlación	,976**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Fuente: Base de datos del autor

#### Análisis:

Como se puede observar, el Procedimiento Definitivo de Auditoria se relaciona con la Estandarización de Procesos Administrativos, según el

coeficiente de correlación de Spearman el valor es .976, con un nivel de significancia  $< 0.05$ , representando ésta una correlación fuerte, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:**  $\rho \neq 0$ , entonces rechazamos la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Por lo tanto, se confirma que la Fiscalización se relaciona significativamente con el Enfoque Integral de la Calidad Total en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016.

## **6.2 Contratación de resultados con otros estudios similares**

Los resultados de la investigación permitieron establecer que la Auditoría Tributaria se relaciona con la Gestión de Calidad, según el coeficiente de correlación de Spearman el valor es .977, con un nivel de significancia  $< 0.05.$ , es decir que a mayor intervención de la auditoría tributaria mejor es la gestión de calidad.

Existen otros estudios que han explorado y analizado las variables de estudio, como el caso de Guamanzara, Rudy (2012) quien concluyó que la auditoría como parte del control interno establecido sobre el campo tributario muestra una efectividad del 65%, ubicándolo en un estándar bueno, pero cercano a presentar falencias frecuentes y de carácter significativo, debido principalmente a que muchos de los procesos establecidos por la misma entidad no se cumplen de forma adecuada y continua, dejándolos de lado u obviándolos, haciendo que se interrumpan y generen irregularidades.

Indicando a su vez que las diferencias presentadas en las declaraciones de impuestos realizadas y la documentación de soporte no se pueden presentar como evasión de impuestos o la premeditación de la no declaración de las obligaciones tributarias, ya que son diferencias presentadas por errores al momento del ingreso de datos en el sistema contable interno y/o en el sistema del SRI.

Por su parte Cabrera y Saca (2012) en su estudio Auditoría de cumplimiento de las obligaciones tributarias aplicado a una editorial, estableció que las pruebas de control interno no son aplicadas eficientemente lo que hace que no sea tan fácil identificar las diferencias entre declaraciones y anexos. De igual forma señalaron que no existe una coordinación entre el departamento contable y el departamento de sistemas generando información errónea entre estos dos.

Se evidencia del resultado de Cabrera y Saca (2012) que las falencias en el desarrollo de las auditorías perjudica el manejo de otras áreas, como es el de la administración, ya que al no contar con la transparencia financiera y orden en las cuentas se genera dudas y vacíos en el manejo de los recursos que impacta en la gestión.

A su vez, el estudio de Gago, Soraya (2013) la implementación de auditoría interna y su impacto en la gestión de las Cooperativas de Servicios Múltiples de Lima Metropolitana, determinó que la implementación de una oficina de auditoría interna influye en los resultados de la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana; pues actualmente estas organizaciones presentan serias dificultades en casi todos sus procesos y procedimientos que traen como consecuencia la no continuidad y sostenibilidad de estas instituciones.



Igualmente demostró que la evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna, incide en los resultados de gestión en los servicios ofrecidos por las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana, pues la revisión de los hechos es importante.

## VII. CONCLUSIONES

1. El análisis de los datos permitió establecer la hipótesis General:  
La auditoría tributaria contribuye significativamente en la gestión de calidad en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016.
2. Se ha demostrado que la Hipótesis Específica 1: La Fiscalización se relaciona significativamente con el enfoque integral de la calidad total en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016.
3. Por último, se ha establecido que La Hipótesis específica 2: El procedimiento definitivo de auditoria se relaciona significativamente con la estandarización de procesos administrativos en la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016.

## VIII. RECOMENDACIONES

Acorde a las conclusiones arribadas se estima formular las recomendaciones siguientes:

1. Es necesario que la administración de la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta perfeccione los procesos en su gestión tributaria, garantizando el pago y trámites de los tributos, afín de transparentar sus acciones respecto al manejo del presupuesto. Ello ayudará a garantizar una gestión de calidad, ya que la organización, planificación y ejecución de las tareas de la universidad dependen del presupuesto asignado, y la omisión de pagos y tributos podría llevar a sanciones económicas que perjudicaría directamente a la institución.
2. Se recomienda al área contable de la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta a contar con la documentación necesaria al momento de ser fiscalizados, ello agilizará este trámite y garantizará el desarrollo natural de los procesos administrativos de la organización, a favor del alcance de objetivos institucionales, como el de alcanzar la calidad total a favor de la comunidad universitaria.

3. Se recomienda a la administración de la universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta a capacitar a su personal administrativo y contable, así perfeccionar las actividades relacionadas a pagos de tributos, evitando posibles multas y sanciones del ente fiscalizador, así también estandarizar los procesos relacionados a los procesos tributarios.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, J. (2008) *Auditoría Tributaria*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.

Barreiro, J. (2006): *Gestión científica empresarial: temas de investigación actuales*. España: Netbiblo.

Burgos, A. (2013). *La auditoría tributaria preventiva y su impacto en el riesgo tributario en la empresa Inversiones Padre Eterno EIRL año 2012*. Tesis (Contador Público). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Cuatrecasas, Luis. (2005). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. España: Gestión 2000.

Cabrera, M. Saca, P. (2012). *Auditoría de cumplimiento de las obligaciones tributarias aplicado a la Editorial Don Bosco por el ejercicio fiscal 2012*. Tesis (Contador Público y Auditor). Ecuador: Universidad de Cuenca, Ecuador.

Evans, J. Lindsay, W. (2005). *Fundamentos de la calidad. Filosofías y marcos de referencia de la calidad*. Recuperado de:

<http://jorrivieraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referencia-de-la-calidad.pdf>

- Gaitán, L. (2009). *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos*. Tesis (Magister en Ingeniería Industrial). Colombia: Universidad del Norte.
- Gago, S. (2013). *La implementación de auditoría interna y su impacto en la gestión de las Cooperativas de Servicios Múltiples de Lima Metropolitana*. Tesis (Maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión). Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Gutiérrez, A. (2005). *Aplicación de los círculos de calidad en una organización*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Guamanzara, R. (2012). *Auditoría tributaria aplicada a la empresa "CEYM GROUP CÍA. LTDA. dedicada al comercio exterior y marketing"*. Tesis (Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2008) *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Huaroto, F. (2011). *Auditoría tributaria*. Huancayo: Universidad Peruana los Andes.

Miranda, F. Chamorro, A. Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Publicaciones Delta.

Núñez, J. (2014) *Diseño de un programa de auditoría tributaria preventiva IGV-Renta para empresas comercializadoras de combustible líquido en la ciudad de Chiclayo*. Tesis (Contador Público). Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Orúe, G. (2008) *Auditoría fiscal*. Recuperado de:

[http://www.uaa.edu.py/eventos/download/Auditoria\\_Fiscal.pdf](http://www.uaa.edu.py/eventos/download/Auditoria_Fiscal.pdf)

Padrón, M. (2011). *Definiciones de Auditoría Fiscal o Tributaria*.

Recuperado de:

<http://www.eumed.net/librosgratis/2010d/778/Definiciones%20de%20Auditoria%20Fiscal%20o%20Tributaria.htm>

Requena, M. Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva del usuario*. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Rojas, Edgar. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Unefa.

Vargas, M. Aldana de la Vega, L. (2011). *Calidad y servicio, concepto y herramientas*. Colombia: Ecoe ediciones.

Villafaña, Ricardo (2009). *Calidad total- conceptos básicos sobre la calidad total*. Recuperado de:

<http://inn-edu.com/Calidad/CalidadTotal.pdf>



# **ANEXOS**

**Matriz de consistencia**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la Auditoría Tributaria contribuye en una Gestión de Calidad en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo la Fiscalización se relaciona con el Enfoque Integral de la Calidad Total en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016?</p> <p>¿De qué manera el Procedimiento Definitivo de Auditoría se relaciona con la Estandarización de Procesos Administrativos en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si la Auditoría Tributaria contribuye en una Gestión de Calidad en el Cumplimiento de Obligaciones Tributarias Formales y Esenciales en la Universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Establecer si la Fiscalización se relaciona con el Enfoque Integral de la Calidad Total en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016</p> <p>Determinar si la El Procedimiento Definitivo de Auditoría se relaciona con la Estandarización de Procesos Administrativos en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Auditoría Tributaria contribuye significativamente en la Gestión de Calidad en la Universidad Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta, año 2016</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La Fiscalización se relaciona significativamente con El Enfoque Integral de la Calidad Total en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016</p> <p>El Procedimiento Definitivo de Auditoría se relaciona significativamente con la Estandarización de Procesos Administrativos en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016</p>	<p><b>Auditoría Tributaria</b></p> <p><b>Gestión de Calidad</b></p>	<p>La Fiscalización</p> <p>Procedimiento Definitivo de Auditoría</p> <p>Enfoque Integral de la Calidad Total</p> <p>Estandarización de Procesos</p>	<p>La Carta de presentación</p> <p>Audidores</p> <p>Supervisores</p> <p>El requerimiento</p> <p>Alcances del Examen</p> <p>El estudio contable de la organización</p> <p>Los Papeles de Trabajo</p> <p>El reparo</p> <p>Administración de manera organizada</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Mejoramiento continuo</p> <p>Planificación</p> <p>Búsqueda de la excelencia</p> <p>Desarrolla el sentido de prevención</p> <p>Califica los procedimientos</p> <p>Proporciona mecanismos para exponer problemas</p> <p>Capacitación y entrenamiento</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población comprendió al personal contable (25) y administrativo (21) de la universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, que alcanza a 46 trabajadores.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>El tamaño de la muestra fue de 32 trabajadores entre contables y administrativos de la Universidad Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta.</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>La técnica a utilizar para la recolección de datos fue la encuesta en su variante encuesta personal.</p>

## Cuestionario



La presente encuesta tiene como finalidad determinar si la Auditoría Tributaria contribuye en una Gestión de Calidad en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- la Cantuta, año 2016. Esta encuesta es completamente confidencial.

**Instrucciones:** Puede escribir o marcar con una aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

**VARIABLE INDEPENDIENTE: Auditoría Tributaria**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Las auditorías tributarias que se realizan en la institución han sido fiscalizadas acorde a los normas establecidas, haciendo uso de la carta de presentación antes de iniciar las auditorías					
2	Los auditores que realizan las auditorías tributarias demuestran solvencia y profesionalismo al momento de realizar su trabajo					
3	Los auditores presentan la documentación necesaria que les permita revisar los documentos contables de la institución					
4	Al momento de realizar las auditorías se presenta el supervisor el cual se encargará de realizar la fiscalización					
5	Los auditores hacen uso del "requerimiento" documento que efectúa la petición de la exhibición y presentación de documentos contables					
6	Al auditar a la institución se hace uso del alcance del examen, documento donde se consigna que cuentas se van a evaluar					
7	Se piden los documentos y archivos adecuados que permita una exhaustiva revisión de las cuentas contables de la institución					
8	Se realiza el estudio contable de la institución reclasificando el estado de ganancias y pérdidas, así establecer si las cuentas son coherentes con los declarado					
9	Los auditores hacen uso de diversos papeles de trabajo (formularios, planillas, cuadros, etc.) para hacer una evaluación detallada de las cuentas de la institución					
10	Al finalizar la auditoría se expide el documento (reparo) que detallada las observaciones y evidencia final de todo lo auditado, así establecer si las cuentas son congruentes					

**VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión de Calidad**

		5	4	3	2	1
N°	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	La administración de los procesos de gestión se realizan acorde a las necesidades de la institución					
2	La toma de decisiones de parte del personal directivo está dirigida a alcanzar los objetivos y metas institucionales, como parte de la búsqueda de una gestión de calidad					
3	La gestión se caracteriza por la búsqueda de la mejora continua en todos sus procesos administrativos que garantice la eficiencia en cada una de las áreas de la institución					
4	Se planifican las tareas y actividades a partir de un diagnóstico situacional de la institución y de los requerimientos que se necesitan para brindar una gestión de calidad					
5	La gestión se caracteriza por la búsqueda de la excelencia en cada una de sus acciones y objetivos delimitados					
6	Se desarrolla el sentido de la prevención en el uso de los recursos, así como cumplir con todas las responsabilidades financieras de la institución					
7	La gestión se caracteriza porque proporciona las bases para la mejora entre el personal administrativo y contable, como estrategia de alcanzar la excelencia en la gestión					
8	La administración proporciona mecanismos para exponer los problemas que podría afectar el desarrollo de las actividades, así como evitar futuros limitantes que impida el alcance de objetivos					
9	Se capacita y entrena al personal en forma constante, así como garantizar la calidad en las tareas y actividades que desempeñan					
10	La capacitación y entrenamiento es integral y se da a todo el personal, favoreciendo en el fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades al momento de desarrollar sus actividades					