



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACTORES ESENCIALES EN LA DETERMINACIÓN DE LA GESTIÓN DE
LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DOCENTE

VACA MENDIETA CARLOS HUMBERTO
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2022



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACTORES ESENCIALES EN LA DETERMINACIÓN DE LA
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DOCENTE

VACA MENDIETA CARLOS HUMBERTO
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2022



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN COMPLEXIVO

FACTORES ESENCIALES EN LA DETERMINACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD DEL DESEMPEÑO DOCENTE

VACA MENDIETA CARLOS HUMBERTO
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

VÁSQUEZ FLORES JOSÉ ALBERTO

MACHALA, 16 DE FEBRERO DE 2022

MACHALA
16 de febrero de 2022

FACTORES ESENCIALES EN LA DETERMINACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DOCENTE

por Carlos Humberto Vaca Mendieta

Fecha de entrega: 02-feb-2022 09:37p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1753853615

Nombre del archivo: VACA_MENDIETA_CARLOS_HUMBERTO.docx (92.31K)

Total de palabras: 2597

Total de caracteres: 13934

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, VACA MENDIETA CARLOS HUMBERTO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado FACTORES ESENCIALES EN LA DETERMINACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DOCENTE, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 16 de febrero de 2022



VACA MENDIETA CARLOS HUMBERTO
0706731841

RESUMEN

El presente caso práctico giró en torno a la auditoría de gestión, la misma que juegan un rol fundamental en la evaluación de la calidad mediante los indicadores de eficiencia y eficacia, siendo estos esenciales para el cumplimiento de los objetivos institucionales, pues se lleva a cabo un análisis amplio de los elementos que forman parte de la organización, en especial si se habla de temas como la educación, en la que los docentes son el pilar fundamental para la formación de profesionales. Por lo expuesto anteriormente, el objetivo del presente estudio es analizar los factores esenciales que inciden en el desempeño docente a través de los indicadores de enseñanza-aprendizaje desde el primer nivel hasta su titulación para la determinación de la gestión de calidad. Para ello se implementó una metodología analítica-descriptiva, la cual llevó a encontrar las bases teóricas y la descripción del caso. Con lo expuesto se obtuvo como resultado que la Universidad Técnica de Machala logró una eficacia en cuanto al cumplimiento de la meta de los estudiantes graduados; no obstante, a pesar de lograr pasar la meta establecida existieron procesos deficientes que no lograron alcanzar el objetivo. Finalizando en que la auditoría de gestión permite detectar las falencias, y por consiguiente emitir las respectivas recomendaciones que las corrijan y su vez coadyuvando al alcance de los resultados.

Palabras Claves: Auditoría de Gestión, Calidad, Eficiencia, Eficacia, Enseñanza-Aprendizaje.

ABSTRACT

The present case study revolved around the management audit, which plays a fundamental role in the evaluation of quality through efficiency and effectiveness indicators, these being essential for the fulfillment of institutional objectives, since it is carried out a broad analysis of the elements that are part of the organization, especially if we talk about issues such as education, in which teachers are the fundamental pillar for the training of professionals. Due to the above, the objective of the present is to analyze the essential factors that affect teaching performance through teaching-learning indicators from the first level to its degree for the determination of quality management. For this, an analytical-descriptive methodology was implemented, which led to finding the theoretical bases and the description of the case. With the above, it was obtained as a result that the Technical University of Machala achieved an efficiency in terms of fulfilling the goal of the graduate students; however, despite achieving the established goal, there were deficient processes that failed to achieve the objective. Concluding that the management audit allows to detect the shortcomings, and therefore issue the respective recommendations that correct them and in turn contributing to the scope of the results.

Key Words: Management Audit, Quality, Efficiency, Effectiveness, Teaching-Learning.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	1
Palabras Claves	1
ABSTRACT	2
Key Words	2
INTRODUCCIÓN	4
DESARROLLO	5
Auditoría	5
Auditoria de Gestion de Calidad	5
Importancia de la Auditoría de Gestión	6
Ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar - PHVA.	6
El desempeño del docente	6
Indicadores de Gestión	7
METODOLOGÍA	7
CASO PRÁCTICO	8
Tabla 1	8
Tabla 2	9
Tabla 3	10
Tabla 4	11
Tabla 5	12
Tabla 6	12
CONCLUSIÓN	13
LISTA DE REFERENCIAS	14
ANEXOS	16
Anexos 1	16

INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión ha sido una herramienta importante para evaluar el desempeño de indicadores como: *eficacia y eficiencia*, factores esenciales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales; en tal sentido, cabe recalcar que dentro del campo de la educación los docentes son el pilar fundamental en formación de profesionales por ello las instituciones recurren a la constante evaluación del desempeño, a fin de determinar la correcta aplicación del pensum académico y sus métodos de aprendizaje.

De lo expuesto en el acápite precedente, radica la importancia del docente ante la sociedad de ahí nace la necesidad de estudiar a fondo el desempeño que estos demuestran al ejercer tan noble profesión; siendo la auditoría de gestión la herramienta principal que evaluará y corregirá aquellos desfases que no estén alineados al pensum académico y por ende los objetivos institucionales.

Según la Carta Magna del Ecuador, se establece como derecho ante los ciudadanos acceder a una educación de calidad; en tal sentido, esta se convierte en una herramienta importante para mejorar la calidad de vida así como también el valor agregado que éste le da para desempeñarse de forma efectiva en las empresas. Esta onerosa tarea se desprende principalmente del entendido en la materia que imparte los conocimientos necesarios para su formación, por tal motivo la pertinencia que esta problemática presente está alineada al perfil profesional del Contador Público Autorizado - CPA o Auditor, quien con su vasto conocimiento y la aplicación de los elementos necesarios dará resolución al caso.

El objetivo principal del presente estudio de caso es analizar los factores esenciales que inciden en el desempeño docente a través de los indicadores de enseñanza-aprendizaje desde el primer nivel hasta su titulación para la determinación de la gestión de calidad. Estos indicadores darán paso al análisis y la oportuna toma de decisiones por parte de los directivos, con el afán de mejorar constantemente.

La delimitación del estudio de caso se enfoca en el campo de gestión de calidad de los recursos que dispone la Universidad Técnica de Machala, considerando así la eficacia y eficiencia de cada uno de estos para cumplir con el objetivo de graduar a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría.

DESARROLLO

Auditoría

La auditoría es un proceso en el cual se realiza una investigación o búsqueda exhaustiva de información que permita conocer la situación real del componente auditado o de la entidad. En concordancia con Zambrano y Gilces (2020) donde menciona que las auditorías nacen de la necesidad que tienen los empresarios de comprobar las operaciones económicas que se han ejecutado en las entidades con la finalidad de mantener un registro de las actividades realizadas.

Para acotar a lo antes mencionado, Carrión et al (2017) expresa que el procedimiento sistemático de la auditoría tiene que estar compuesto por procesos lógicos y ordenados que el profesional especializado tiene que ejecutar para reunir la evidencia suficiente y realizar su dictamen final. Pero es importante señalar que los procesos varían conforme a las cualidades de cada entidad, por lo tanto el auditor debe de cumplir con las Normas Internacionales de Auditoría- NIA

Auditoria de Gestion de Calidad

La auditoría de gestión de calidad es una rama de la auditoría general que se encarga de estudiar de forma específica los procesos realizados en un sistema de gestión de calidad con la finalidad de conocer si los objetivos implantados se han cumplido y se mantienen de forma adecuada.

El autor Sotelo (2018) indica que el desarrollo de la auditoría en el sistema de gestión de calidad es fundamental no solo en su ejecución sino también debe mantenerse como una apoyo constante en las recomendaciones que se indiquen si se llega a detectar alguna anomalía en lo procedimientos de las entidades en cuanto a su gestión se menciona.

Por otra parte Quintero y Fernández (2018) expresa que la gestión de calidad de las empresas están basadas en el uso de enfoques de los distintos sistemas al igual de la gestión de los diferentes procesos operativos. Con lo mencionado los autores indican que las entidades requieren perfeccionar la administración con la finalidad de obtener ventajas que le permitan competir y mantener una posición adecuada en el mercado y con ello el desempeño de sus operaciones organizacionales

Importancia de la Auditoría de Gestión

La implementación de auditorías de gestión dentro de las empresas ha jugado un papel esencial porque esta no solo se centra en una área determinada sino que abarca a nivel general todas las operaciones de una empresa, lo que da a los directivos una mayor confianza de los resultados obtenidos de la auditoría, a su vez tomando decisiones más certeras. Llumiguano Poma et al. (2021) resalta la relevancia institucional que tiene indicando que direcciona a la organización en base a la corrección de las 3 “E” que son: economía, eficiencia y eficacias, coadyuvando así al correcto manejo de los recursos que dispone y a la oportuna toma de decisiones.

Ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar - PHVA.

Cubillos y Rozo (2019 como se cita en Mata-López et al. 2020) exponen que el ciclo de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar - PHVA, o mayormente conocido en el inglés como *ciclo de Deming*, nombre adoptado por los japoneses y el mismo que se explica a continuación:

- **Planificar.-** El primer paso del ciclo es la planificación a través de la identificación de los problemas, para luego trazar metas y objetivos.
- **Hacer.-** Posteriormente, se lleva a cabo la ejecución del primer punto para dar cumplimiento a lo establecido
- **Verificar.-** Como tercer punto está la verificación, medición y análisis de los planes antes ejecutados.
- **Actuar.-** Finalmente está la *actuación*, la misma que se enfoca en la aplicación de medidas correctivas según sea el caso (Rivera-Espinel et al. 2018).

El desempeño del docente

El desempeño del docente es la forma en la que el docente se destaca en el transcurso del proceso educativo, las estrategias que utiliza para brindar conocimientos que forjen el futuro de los estudiantes. En concordancia con Anchundia-Delgado (2019) donde indica que el desempeño docente se relaciona de forma directa con los acontecimientos en los que se desenvuelve en el desarrollo de enseñanza aprendizaje, cuál objetivo final es de obtener resultados fructíferos en la enseñanza.

Indicadores de Gestión

García et al. (2019) mencionan que los indicadores dan paso a la evaluación de forma fácil y confiable a los elementos que tienen mayor complejidad en los procedimientos de las organizaciones. Siendo así los factores indispensables, esquemas referenciales que se relacionan o conforman las operaciones de seguimiento y evaluación, además mencionan que estos se distinguen por su estabilidad y comprensibilidad.

Ochoa (2019) indica que la auditoría de gestión se encamina a la valoración de los indicadores de eficacia y eficiencia de los bienes y servicios otorgados por las instituciones. Bajo esta perspectiva es indispensable definir a los indicadores antes mencionados, siendo así que la *eficacia*, cuantifica el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; de la misma forma la *eficiencia*, se vincula con el mejoramiento en la utilización de los recursos con los que disponen las organizaciones. Por otra parte, la Norma Internacional ISO 19011:2018 (2018), define a la eficacia como el grado en el cual se cumplen la planificación de las actividades, y por ende sus resultados; así también la ISO 9000:2015 (2015) guarda relación entre los recursos que han sido utilizados y los resultados alcanzados.

METODOLOGÍA

Para efecto del caso práctico propuesto a continuación, se establece una metodología combinada entre lo analítico y descriptivo, esto debido a que se hace un análisis previo de las temáticas más relacionadas con el caso, así como también de las Normas que la sustentan; aunado a lo expuesto, en lo que concierne al método descriptivo se refiere a la resolución del caso práctico y a la descripción de cada una de sus partes o pasos antes de llegar a las conclusiones.

CASO PRÁCTICO

La Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Técnica de Machala, para el período de matriculación de 2021-1; al final de los 10 semestres más el semestre de titulación, se obtuvo lo siguientes datos básicos para examinar la gestión de eficiencia y eficacia:

- Estudiantes matriculados en el 2021-1: 180 estudiantes
- Desertores y fallecidos promedio últimos 5 años: 8% de los matriculados desde inicio al final.

Objetivo:

Graduar a los estudiantes matriculados en el período 2021-1 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; con un error tolerable del 10%.

Tabla 1

Datos del Caso

Procesos de Calidad	Requerimiento	Disponibilidad	Presupuesto	Ejecutado
Estudiantes	180	180	180	165
Docentes	28	28	28	26
Personal administrativo	9	9	9	6
Personal de servicios	8	8	8	6
Personal directivo	5	5	5	5
Biblioteca física	1	1	1	1
Biblioteca virtual	18	18	18	6
Internet	3	3	3	3
Prácticas preprofesionales	28	28	28	26
Vinculación con la colectividad	28	28	28	26
Tutorías Académicas	180	180	180	100
Tutorías Titulación	180	180	165	165

Fuente: Elaboración propia

RESOLUCIÓN DEL CASO

Tabla 2

Matriz de Enfoque de Evaluación del Riesgo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA								101
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES								
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA								
MATRIZ DE ENFOQUE DE EVALUACIÓN DEL RIESGO								
<i>Alcanzar el estándar del 90% de los matriculados en el período 2021-1 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría a graduarse como profesionales.</i>								
OBJETIVO:								
ALCANCE: MATRICULADOS EN EL PERÍODO 2021-1: 180 Estudiantes.								
PROCESOS DE CALIDAD	Requerimiento	Disponibilidad	Presupuesto	Ejecutado	Ponderación	Calificación	Nivel de confianza	Riesgo
Estudiantes	180	180	180	165	3	2,75	91,67%	BAJO
Docentes	28	28	28	26	3	2,79	92,86%	BAJO
Personal administrativo	9	9	9	6	1	0,67	66,67%	MEDIO
Personal de servicios	8	8	8	6	1	0,75	75,00%	MEDIO
Personal directivo	5	5	5	5	1	1,00	100,00%	BAJO
Biblioteca física	1	1	1	1	2	2,00	100,00%	BAJO
Biblioteca virtual	18	18	18	6	2	0,67	33,33%	ALTO
Internet	3	3	3	3	1	1,00	100,00%	BAJO
Prácticas preprofesionales	28	28	28	26	2	1,86	92,86%	BAJO
Vinculación con la colectividad	28	28	28	26	2	1,86	92,86%	BAJO
Tutorías Académicas	180	180	180	100	2	1,11	55,56%	MEDIO
Tutorías Titulación	180	180	165	165	3	3,00	100,00%	BAJO
Total:					23	19	84,54%	MEDIO

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 sobre la matriz de enfoque de evaluación de riesgo, es posible apreciar cada uno de los componentes de calidad que intervienen en la la meta estándar del 90% de los estudiantes graduados en el período 2021-1; para ello, se detalla que aquellos procesos medulares están constituidos por: *los estudiantes, docentes y las tutorías de titulación*, cada una de ellas concatenadas para dar cumplimiento a la meta antes expuesto. Además, es posible resaltar que, existen otros factores que coadyuvan a la formación profesional del estudiante como los son: biblioteca física y virtual, vinculación con la colectividad, las prácticas pre profesionales y las tutorías académicas. Como se demuestra en la tabla, cada una de ellas tiene una cantidad de requerimientos a cumplir no obstante no todas alcanzaron el 100% de lo ejecutado, por ende el nivel de confianza disminuye y el riesgo aumenta. La sumatoria total de los niveles de confianza de cada uno de ellos, da como resultado un 84,54% lo que significa que el riesgo significativo es medio.

Tabla 3

Análítica de Eficacia de Estudiantes Graduados

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA	102
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
ANALÍTICA DE EFICACIA DE ESTUDIANTES GRADUADOS	

Objetivo: Alcanzar el estándar del 90% de los matriculados en el período 2021-1 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría a graduarse como profesionales.

ALCANCE: MATRICULADOS EN EL PERÍODO 2021-1: 180 Estudiantes.

META:	90%	Estándar	
META	META	%	Eficacia (plus)
PRESUPUESTADA	EJECUTADA	Cumplimiento	
180	165	91,67%	1,67%

Comentario:

En el presente caso es posible indicar que, de los 180 estudiantes matriculados, se logró una meta de 165, que frente a la meta estándar del 90%, sobrepasa con un total de 91,67% teniendo este 1,67% como un plus. Lo que significa que los procesos de calidad han incidido positivamente en la formación de los estudiantes, cumpliendo satisfactoriamente los objetivos establecidos.

Elaborado por: Carlos Vaca Mendieta

Fecha: 27/01/2022

Revisado por: Ing. Alberto Vasquez

Fecha: 27/01/2022

Fuente: Elaboración propia

Una vez calculado el nivel de confianza y de riesgo, se procede a evaluar la eficacia para ello se realiza la analítica denominada eficacia de los estudiantes graduados, y para

obtener mencionado resultado se divide la meta ejecutada para la presupuestada, es decir 165 para 180, dando positivamente un cumplimiento del 91,67%, con un plus o agregado del 1,67%.

Tabla 4

Matriz de Grado de Optimización de los Procesos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA		
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES		
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		
Matriz de grado de optimización de los procesos		
Estándar: 90%	Eficiencia > 100%	
PROCESOS DE CALIDAD	EFICACIA	EFICIENCIA o (DEFICIENCIA)
Estudiantes	91,67%	1,85%
Docentes	92,86%	3,17%
Personal administrativo	66,67%	-25,93%
Personal de servicios	75,00%	-16,67%
Personal directivo	100,00%	11,11%
Biblioteca física	100,00%	11,11%
Biblioteca virtual	33,33%	-62,96%
Internet	100,00%	11,11%
Prácticas preprofesionales	92,86%	3,17%
Vinculación con la colectividad	92,86%	3,17%
Tutorías Académicas	55,56%	-38,27%
Tutorías Titulación	100,00%	11,11%
Elaborado por: Carlos Vaca Mendieta		Fecha: 27/01/2022
Revisado por: Ing. Alberto Vasquez		Fecha: 27/01/2022

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla se mide la eficiencia de los procesos de calidad mencionados en la tabla 1, y para ello es necesario dividir la eficacia para la meta estándar menos 1, esto nos dará como resultado la eficiencia o deficiencia de los mismos. Siendo posible apreciar que de todos los componentes, cuatro demostraron deficiencia, pero a pesar de ello se logró sobrepasar la meta estándar.

De lo antes expuesto, se detalla a continuación la tabla 5 y 6, las mismas que contienen los comentarios y recomendaciones de los procesos deficientes.

Tabla 5

Comentario de los Procesos Deficientes

Plan de Mejoras	Comentarios
<i>Personal administrativo</i>	El personal administrativo para el período 2021-1 ha sido uno de los procesos de calidad que ha incidido significativamente, siendo deficiente.
<i>Personal de servicios</i>	Por otro lado, al igual que el personal administrativo, el de servicio también ha sido deficiente con un 16.67%.
<i>Biblioteca virtual</i>	La biblioteca virtual es uno de los procesos de calidad que se encuentra lo más alejado de ser eficiente, presentando un 62,96% de deficiencia, un porcentaje preocupante.
<i>Tutorías Académicas</i>	Por último pero no menos importante, las tutorías académicas ocupan el segundo lugar entre los procesos deficientes del período con un 38,27%.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Recomendación de los Procesos Deficientes

Plan de Mejoras	Recomendaciones
<i>Personal administrativo</i>	Se recomienda al personal administrativo proyectar y planificar cada una de las actividades y medir constantemente el cumplimiento de estas, para así al final representar una eficiencia.
<i>Personal de servicios</i>	Al personal de servicios, trabajar en equipo con las demás áreas para así tener una conexión y mejor fluidez con el afán de no tener trabas en los procesos y demoras en cada uno de ellos.
<i>Biblioteca virtual</i>	Sobre la biblioteca virtual se recomienda que para que exista un mayor número de visitas, que la página sea amigable con el estudiante en el sentido, facilitando el ingreso a la plataforma; además, ofrecer capacitaciones sobre las nuevas actualizaciones y elaboración de manuales.
<i>Tutorías Académicas</i>	Las tutorías académicas al igual que la demás juegan un rol fundamental, es por ello que dar seguimiento constante en especial a este proceso debe ser prioridad, para que así el estudiante pueda despejar sus inquietudes y mejorar constantemente.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIÓN

En la resolución del presente caso, llegó a la siguientes conclusiones:

- La auditoría de gestión de calidad ha sido un elemento de control importante para las organizaciones, logrando corregir los procesos y mejorando significativamente los resultados; es por ello que, en el caso de los estudiantes matriculados y como resultados los graduados, se logró determinar la eficacia de los mismos a través de la aplicación de fórmulas, teniendo así como resultado el alcance de la meta estándar, sobrepasando con un 1,67% concluyendo que los procesos están trabajando efectivamente; no obstante, es posible recalcar que a pesar de obtener resultados positivos, existieron cuatro componentes que no lograron su cometido totalmente.
- En lo que corresponde a la eficiencia, se relaciona a la optimización de los recursos que dispone en este caso la Universidad Técnica de Machala, sobre los cuales se enfatizó en cuatro: *personal administrativo, personal de servicios, biblioteca virtual y tutorías académicas*. Dando un resultado alarmante en lo que respecta a la biblioteca virtual, puesto que esta representa una deficiencia del 62,96% demostrando que la inversión en este componente no está rindiendo; por otro lado están las tutorías académicas que tienen una ponderación del 38,27%, siendo un dato preocupante puesto que a cada uno de los docentes se les asigna horas para que los estudiantes puedan hacer uso de estas y así mejorar su rendimiento.

LISTA DE REFERENCIAS

- Anchundia-Delgado, I. M. (2019). Desempeño docente y su influencia en el aprendizaje del estudiante del bachillerato en Manta. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 819–835.
- Carrión, H. G., Mendoza Vincés, M. E., & Vera Álava, C. A. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles de eficiencia y calidad en las empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 908–920.
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C. E., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40(22).
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política Y Valores*, 8(SPE3).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500042&script=sci_arttext
- Mata-López, F. X., Mata-López, D. A., & Terranova-Mera, J. E. (2020). Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 1033–1053.
- Norma Internacional ISO 9000:2015. (2015).
<https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf>
- Ochoa, M. E. C. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos*, 21(2), 422–448.
- Quintero Chacón, A., & Fernández Elías, R. (2018). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral Management Audit and Financial Expectations for the Balanced Scorecard. *COFINHABANA*, 0(2), 1–20.
- Rivera-Espinell, Y. I., Rodríguez-Montes, D. Y., Peñaranda-Sarabia, L. F., & Rojas, C. F. R. (2018). La Auditoría de Gestión y su incidencia en la rentabilidad de las Pymes. *Reflexiones Contables (Cúcuta)*, 1(1), 27–35.
- Secretaría Central de ISO. (2018). *Norma Internacional ISO 19011:2018*.
<https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>
- Sotelo Asef, J. G. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de

calidad tomando como base la norma ISO 19011: 2011. *RIDE. Revista Iberoamericana Para La Investigación Y.*
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100097

Zambrano, L. D., & Gilces, C. N. (2020). La auditoría y su influencia en el control de las actividades realizadas por las empresas. *Quipukamayoc*, 28(57), 53–57.

ANEXOS

Anexos 1

Datos del Caso

<i>Ponderación</i>	Mínimo	Medio	Máximo
<i>Valoración</i>	1	2	3
<i>Nivel de confianza</i>	Bajo	Medio	Alto
<i>Enfoque de riesgo</i>	Hasta 50%	51-89%	90-100%
<i>Riego</i>	Alto	Medio	Bajo

Fuente: Elaboración propia