

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

La auditoría de gestión y su influencia en el área de logística
del hotel Costa del sol Cajamarca 2018

Bach. Leidy Lizbeth Tanta Benites

Asesor:

CPCC Carlos Roberto Paredes Romero

Cajamarca – Perú

Marzo - 2020

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL
ÁREA DE LOGÍSTICA DEL HOTEL COSTA DEL SOL
CAJAMARCA 2018**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para el Grado
Académico de contador público

Bach. Leidy Lizbeth Tanta Benites

Asesor:

CPCC Carlos Roberto Paredes Romero

Cajamarca – Perú

Marzo – 2020

COPYRIGHT © 2020 by

Leidy Lizbeth Tanta Benites

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

**La auditoría de gestión y su influencia en el área de logística del Hotel
Costa del Sol Cajamarca 2018**

Presidente: Dra. Carmen Rosa Díaz Camacho

Secretario: Mg. Fernando Guerrero Figueroa

Vocal: Mg. Víctor Manuel Valdiviezo Sir.

Asesor: CPCC Carlos Roberto Paredes Romero

A:

Mis padres

Por su apoyo constante y por la motivación diaria para lograr cada una de las metas que me propongo por ser la inspiración y el ímpetu para mi desarrollo.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a mi casa de estudios:

Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo

Por ser mi gran forjador en el ámbito profesional

Por dotarme de docentes con competencias idóneas

Que han sabido encaminarme y apoyarme en mi carrera profesional

TABLA DE CONTENIDOS

INDICE DE TABLAS	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I.....	5
INTRODUCCIÓN	5
1. Planteamiento del problema	6
1.1 Descripción de la realidad problemática	6
1.2 Formulación del problema	8
1.2.1 Problema General.....	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Objetivos	8
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos.....	8
1.4 Justificación de la investigación.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	10
2. Fundamentos teóricos de la investigación.....	10
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Discusión teórica.....	15
5.3.1 Auditoria de gestión	15
2.4 Marco conceptual	24
2.5 Hipótesis.....	26
2.5.1 “Operacionalización” de variables	26
CAPÍTULO III:.....	27
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	27
3.1 Diseño de la investigación.....	27
3.2 Método de investigación	27
3.3 Tipo de investigación	27
Cuantitativo	27
3.4 Nivel de investigación.....	27
Correlacional	27
3.5 Población muestra y unidad de análisis.....	28
3.6 Instrumento de recolección de datos	28

3.7	Procedimiento de recolección de datos	28
3.8	Análisis de datos.....	29
4.	ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACION.....	29
	CAPÍTULO IV	31
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
	CAPÍTULO V	49
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.	LISTA DE REFERENCIAS	51
6.	ANEXOS.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evaluación Control Interno	32
Tabla 2. Resultados de Evaluación del control interno	33
Tabla 3. Cumplimiento de solicitudes de área usuarias.	34
Tabla 4. Mapa de riesgos de la gestión logística del Hotel Costa del Sol	38
Tabla 5. Las políticas de proveedores son adecuadas	40
Tabla 6. Las áreas usuarias realizan sus requerimientos de compra con tiempo.....	40
Tabla 7. El tiempo de reposición de los productos de almacén es adecuado	41
Tabla 8. La entrega de los pedidos de los proveedores se realiza sin errores.....	41
Tabla 9. Se solicita la autorización del jefe inmediato para las compras	42
Tabla 10. Se realiza el control de las existencias con la orden de pedido y factura antes que ingresen al almacén.	42
Tabla 11. Existe un procedimiento establecido para el almacenamiento de las existencias en el Hotel Costa del Sol.....	43
Tabla 12. Se realiza un control de los inventarios Hotel Costa del Sol.....	43
Tabla 13. El custodio de las existencias es adecuado en el Hotel Costa del Sol.	43
Tabla 14. Se ha realizado una asignación específica a la ubicación de cada existencia en el almacén del Hotel Costa del Sol.	44
Tabla 15. El personal de logística ha recibido capacitación sobre el almacenamiento en el Hotel Costa del Sol.	44
Tabla 16. Existe un buen control de las salidas de las existencias en el Hotel Costa del Sol	45
Tabla 17. Existen demoras en la atención de requerimientos de las áreas usuarias del hotel Costa del Sol	45
Tabla 18. Influencia de la auditoría de gestión en el área de logística del Hotel Costa del Sol, Cajamarca 2018.....	46

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar si la auditoría de gestión influye positivamente en el área de logística del Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018. La población de estudio está constituida por un total de 7 trabajadores del área logística del Hotel Costa del Sol. El instrumento empleado fue un cuestionario de 13 preguntas con respuestas dicotómicas y de Likert. La investigación encontró mediante la auditoría que el control interno del área logística se encontró en un rango “malo” con el 37.8%, mientras la gestión logística es inadecuada siendo en el aprovisionamiento por falta de políticas de proveedores, no se realizan los requerimiento de compra a tiempo, mala reposición de productos, errores de los proveedores, en el almacenamiento no hay un buen control de las existencias, y falta de procedimiento y por último en la distribución, las áreas usuarias no son atendidas como debe ser debido. En conclusión se establece que la auditoría permite identificar los riesgos con el cual se puede implementar planes de contingencia y acciones de mejora de la situación actual.

Palabras clave: Auditorías, logística, existencias, gestión.

ABSTRACT

The research aims to determine if the management audit positively influences the logistics area of the Costa del Sol Hotel Cajamarca 2018. The study population consists of a total of 7 workers in the logistics area of the Costa del Sol Hotel. The instrument used It was a questionnaire of 13 questions with dichotomous and Likert answers. The investigation found through the audit that the internal control of the logistics area was in a “bad” range with 37.8%, while the logistics management is inadequate being in the supply lack of supplier policies, the purchase requirement is not made time, poor replacement of products, errors of the suppliers, in the storage there is not a good control of the stocks, and lack of procedure and finally in the distribution, the user areas are not taken care of as it should be due. In conclusion, it is established that the audit allows identifying the risks with which contingency plans and actions to improve the current situation can be implemented.

Keywords: Audits, logistics, stocks, management.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar si la auditoria de gestión influye en el área de logística del Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018.

La metodología que se utilizó en este estudio corresponde a una investigación de cuantitativa y de diseño no experimental de corte transversal. Asimismo; para alcanzar el objetivo, se aplicó un análisis documental para ambas variables.

Los resultados que se espera de esta investigación es determinar si la auditoria de gestión influye positivamente en el área de logística del Hotel Costa del Sol de Cajamarca. Ya que surgieron ciertos inconvenientes en dicha área, causando preocupación al área administrativa del hotel, se sabe que el área de logística es la base fundamental para los servicios que se brinda día a día en la empresa Hotelera.

Por lo tanto, los hallazgos fueron presentados al área de administración para evaluar las recomendaciones luego del proceso de auditoría de gestión al área ya mencionada.

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Paque y Suárez (2015) manifiestan que la industria hotelera de Colombia es una de las más dinámicas en América Latina, pues cuando se acercan las vacaciones muchos hoteles se alistan para recibir la temporada con nuevas estrategias de mercado para atraer nuevos clientes. Asimismo, su principal característica es que los hoteles prestan todos sus servicios bajo estructura tradicional, por experiencias de otros administradores, mas no por tener un sistema logístico estructurado que los oriente.

Bravo y López (2018) señalan que en Ecuador debido al control exhaustivo exigido por las leyes y normativas de los entes de control gubernamentales está clasificación de auditoría es la más aplicable y aceptada en las organizaciones, pues como resultado de su ejecución han existido mejoras no solo en los procesos que se realizan, sino también en la mejorada administración gracias a las adecuadas y oportunas decisiones tomadas.

Quispe, Arellano y Ayaviri (2016), señalaron que las realizaciones de las auditorias de gestión mejoran los procesos de control de los recursos de las empresas hoteleras, lo que beneficia a todos los gerentes, ya que ratifica la confiabilidad de las cifras, garantiza la estabilidad económica de la inversión, avala el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aseguran la participación de las utilidades de los empleados y de los trabajadores y de los dueños.

Basco (2018) indica que las compañías peruanas se benefician con la auditoria de gestión, debido a que genera un efecto positivo por los resultados que brinda, ya sea favorables o negativos, pero son reales. Ante ello, se tomará las medidas

correctivas para ser administrada correctamente en todos los equipos corporativos de la empresa. Asimismo, contribuye a que las empresas mediante la información detallada de contabilidad.

Mottura (2018) indica que uno de los puntos centrales en el abastecimiento de un hotel o cadena hotelera es encontrar un socio estratégico que actúe como si fuera su departamento de compra y que posea al mismo tiempo, además de los productos, de una plataforma logística donde todos lo requeridos se encuentren disponibles y prácticamente listos para ser despachado en la brevedad y en las cantidades requeridas.

Para Wong (2016) un 30% de las empresas nacionales presentan un alto nivel de automatización y eficacia en su cadena logística. Este índice se ha incrementado en tres puntos porcentuales en comparación con el registrado en el 2015. Estos resultados han concluido que en el país se están dando pasos importantes para mejorar la logística, pero que tenemos una brecha grande de oportunidades por cubrir si queremos que las pequeñas y medianas empresas sean más competitivas. Por ello, las empresas peruanas están realizando anualmente auditorias de gestión para evaluar todas las áreas y buscar los puntos de mejoras.

En los 2 últimos años, el Hotel Costa del Sol de Cajamarca, ha tenido muchas dificultades en el área de logística, debido a que no se ejecutan controles ni auditorias que permitan monitorear todos los procesos que se ejecutan en el área como es el aprovisionamiento de materiales, la realización de compras, el control de inventarios, entre otros aspectos; es por ello, que hoy en día la empresa se ve afectada por estos factores que son indispensable para el buen funcionamiento y sostenibilidad de la organización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la auditoria de gestión influye en el área de logística del Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son los beneficios de la auditoria de gestión en el área de logística del Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018?
- b) ¿Cuál es la situación actual de la logística del Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la auditoria de gestión en el área de logística del Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar los principales beneficios de la auditoria de gestión en el área de logística del Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018
- b) Diagnosticar la situación actual de la logística en el Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018.

1.4 Justificación de la investigación

El estudio es importante porque emplea una gran herramienta como la auditoría de gestión que va a permitir a la empresa identificar deficiencias dentro de logística, de esta forma se agilicen las actividades y la información contable de logística como compras e inventarios sean confiables y razonables.

También tiene un aporte práctico porque se beneficia a la empresa, a través de la planificación de las actividades logísticas, así como un mayor control del personal

que se encarga de las funciones logísticas, ya que compras e inventarios sino se realiza con todas las medidas de control adecuados puede facilitar el fraude por parte del personal.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1 Antecedentes de la investigación

Cruz (2016) en la tesis denominada auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera tiene como objetivo diseñar un método de gestión de Auditoría de gestión para realizar los procesos de manera eficiente, efectiva y eficaz en el área de recursos humanos del hotel Playa Dorada. La metodología de esta investigación fue de tipo cualitativo y cuantitativo y de tipo descriptivo y para la recopilación de información se utilizó la entrevista y la encuesta. Se concluyó que establecieron los puntos críticos de los procesos administrativo, financiero y operativo que se realiza en el hotel, determinando que, en el proceso operativo, el nivel de capacitación de los empleados es bajo, así como el nivel de motivación. Estos factores inciden en el desempeño de las tareas que se ejecuta y se examinaron las actividades y tareas que se llevan a cabo en el Hotel con el propósito de establecer su grado de eficiencia, eficacia y calidad con que se emplean los recursos disponibles.

Según dicha tesis y la relación que guarda con a presente es que en ambos hoteles se tiene un nivel bajo en cuanto a la capacitación de los empleados, por ello las deficiencias en el área de logística.

Santellán (2015) en la tesis titulada Auditoría de gestión al hotel Palacio Imperial de la ciudad de Tuleán; tiene como propósito desarrollar una auditoría de gestión que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos y financieros del hotel Palacio Imperial. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional y de enfoque mixto; la población estuvo conformada por los 33 trabajadores del hotel y para la recopilación de información se utilizó la entrevista, la encuesta y

la observación. Se concluyó que el Hotel Palacio Imperial no posee un Código de ética, políticas generales y específicas para cada área, no se realizan evaluaciones de desempeño a los trabajadores, no se han capacitado a las áreas de recepción y guardianía, así como también no se realizan constataciones físicas.

Así mismo la presente guarda relación en cuanto al propósito de desarrollar una auditoría de gestión que contribuya al mejoramiento de los procesos del área de logística del Hotel Costa del sol, obteniendo como conclusión a que el hotel Costa del sol tiene un nivel medio en cuanto a las evaluaciones de desempeño de los trabajadores.

Amagua (2015) en su tesis titulada auditoria de gestión aplicada al área administrativa de la empresa Consultoría Empresarial RBJ; concluyen que a través de la auditoria de gestión muestran que no tiene una adecuada estructura orgánica, que beneficie a los trabajadores para que puedan realizar sus funciones de forma óptima y un ambiente laboral agradable y tiene un control interno medio, en las áreas de mayor deficiencia se presenta funciones duplicadas, el área administrativa mantiene insuficiencias del proceso administrativo lo que ocasiona dificultad en la gestión. Finalmente; se pudo comprobar a través de cuestionarios de control interno donde establece el riesgo de control 42,86%, el desempeño de las funciones y de su gestión, se logró cumplir con los objetivos planteados por la Auditora.

En cuanto al hotel Costa del sol y la empresa Consultoría Empresarial RBJ guardan una diferencia ya que en el hotel si se tiene establecido una estructura orgánica y a su vez el ambiente laboral es agradable, la diferencia es que los trabajadores presentan funciones duplicadas en el momento que son rotados a otro proceso del área.

Soto (2017) en su tesis titulada auditoria de gestión del área de logística y su incidencia en la situación económica financiera de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos SAC de la ciudad de Paita; con el objetivo determinar la incidencia de una auditoria de gestión del área de logística en la situación económica financiera en la empresa en estudio. La investigación fue de tipo no experimental de corte transversal y como instrumentos para la recolección de datos se utilizó la entrevista, análisis documental y observación. Se concluyó; importante puesto que permite evaluar cómo se ha estado llevando la gestión en las diferentes áreas de la empresa. Para el 2017, la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos presenta resultados positivos fruto de la aplicación correcta de las recomendaciones de auditoria. Por otro lado, en el ejercicio 2016, esta empresa presentó 9 deficiencias que han ocasionado que el área de logística no tenga una buena función, teniendo efectos negativos en los resultados y la situación económica de la empresa, por ello se presentaron 7 recomendaciones puntuales que fueron aplicadas las mismas que generan resultados favorables en el ejercicio 2017.

Se considera que la relación que se tiene entre la auditoria de gestión de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos SAC y el hotel Costa del Sol se obtiene como resultado final que una auditoria de gestión en ambas empresas son importantes desarrollarlas ya que ayudan a controlar la situación del desarrollo con el que se ejecuta cada actividad.

Zauñy (2016) en su tesis titulada la auditoría de gestión y su incidencia en la administración de los recursos humanos de las empresas de Servicios de asistencia al Viajero; tiene como objetivo determinar si el empleo de la auditoría de gestión, incide en la administración de los recursos humanos de las empresas de servicios

de Asistencia al Viajero - Lima Metropolitana. El tipo de investigación fue aplicada y el nivel de investigación fue descriptivo y como instrumento para la recopilación de información se utilizó la encuesta. Se concluye; que la evaluación de los planes y objetivos existentes en estas empresas influye significativamente en el desempeño del personal que trabaja en el rubro de servicios de asistencia al viajero. Así mismo; la auditoría de gestión evalúa la eficiencia y la eficacia del potencial humano, no influye significativamente en el nivel de convocatoria de estos recursos que trabajan en las empresas de servicio de asistencia al viajero.

Es considerable la relación en ambas tesis debido a que las dos empresas cada una en su rubro la auditoría de gestión indican ya sea en el área de logística como en el área de recursos humanos. Ya que permiten el desempeño eficiente y eficaz de toda la actividad que se realiza.

Asmat (2017) en su tesis titulada auditoría de cumplimiento y su incidencia en la gestión del sistema logístico en la empresa de Servicio de agua potable y alcantarillado de La Libertad; tiene como objetivo determinar de qué manera la auditoría de cumplimiento incide en la gestión del sistema logístico en la empresa en estudio; la investigación fue descriptiva y se utilizó la entrevista y la encuesta para la recopilación de información. Se concluyó que las faltas de directivas y manuales de procedimientos alineados a la normativa vigente, decretos y reglamentos, que permite difundir y orientar la aplicación de leyes, entorpece la secuencia de determinados procedimientos y actividades, la toma de decisiones, el logro de resultados y la uniformización de los procesos de contratación.

La relación es indistinta ya que el Hotel Costa del Sol cuenta establecido con todos los reglamentos y manuales de procedimiento, además de que una auditoría de

cumplimiento no bastaría para obtener el resultado de incidencia que se tiene en cada proceso de las diversas actividades.

Barboza (2015) en su tesis titulada auditoría administrativa de la gestión del área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca; la investigación es de tipo descriptiva, así como transversal y no experimental para llevarlo a cabo se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a los 50 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca. El método utilizado fue el inductivo y el analítico y sintético. Se concluyó; que mediante la aplicación de una auditoría administrativa identificó el desempeño de la gestión logística en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el examen en general demostró un escaso conocimiento de las actividades logísticas por parte de los encargados de la gestión logística, lo cual se refleja en el nivel de calidad de servicio tanto a los clientes internos como externos, así como en desarrollo de las actividades, también una regular actividad de abastecimiento y suministro de los bienes y servicios necesario para el desarrollo normal de las actividades cotidianas.

La relación obtenida entre la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca y el Hotel Costa del Sol se concluye que el buen uso de la auditoría de gestión y auditoría de cumplimiento están contempladas al buen funcionamiento de las actividades que se desarrollen en distintas entidades.

2.2 Bases teóricas

5.2.1 Teoría de Peter M. Senge

Según Peter (citado por Mata, 2009) el autor muestra un enfoque moderno de la gerencia, donde la gestión comprende la planificación estratégica, fijación de

objetivos y metas, coordinación y acuerdo, trabajo en equipos, estableciendo los ambientes de calidad, aplicando la filosofía de la organización horizontal en las empresas o instituciones. Senge expresa que las personas o líderes dedicados a la gestión de empresas o instituciones tiene que motivar, propiciar e instaurar en las organizaciones las disciplinas básicas del aprendizaje, propiciando organizaciones inteligentes: aprendizaje, liderazgo, desarrollo de experiencias.

2.3 Discusión teórica

5.3.1 Auditoria de gestión

Según Cubero (2010) “la auditoría de gestión, evalúa todas las actividades de una entidad que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento, además, el desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma según el sistema social correspondiente” (p.121).

Una auditoría de gestión consiste en “un examen independiente, objetivo y fiable de si las iniciativas, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones funcionan con arreglo a los principios de economía, eficiencia y eficacia, y si existe margen de mejora” (Tribunal de cuentas europeo, 2017, p.8).

5.3.1.1 Objetivos de la auditoria de gestión

Según Mata (2009) se necesita descubrir las deficiencias en la utilización de recursos, en el desempeño del personal, pérdidas innecesarias y una falta general de conocimientos de lo que es una buena organización; es el propósito general de la auditoria de gestión para asentar sus posibles soluciones. Su finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz examinando y valorando los métodos y desempeños en todas las áreas. Los primordiales objetivos que tienen

cuando se realiza una auditoria de gestión pueden ser los que se indican en lo siguiente:

1. Examinar las funciones y responsabilidades de los principales funcionarios.
2. Verificar el cumplimiento de las actividades de control y supervisión.
3. Evaluar los recursos escasos.
4. Evaluar el sistema de organización y gestión en relación al plan.
5. Evaluar las políticas establecidas y su cumplimiento.

Ante esto, Mata (2009) determina que la auditoria de gestión representa y formula opiniones de mejoras sobre aspectos gerenciales, operativos y administrativos dando énfasis en el grado de eficiencia y efectividad con que se han utilizado los recursos materiales y financieros para el alcance de metas mediante recomendaciones sobre controles operativos, modificaciones de políticas y actividades correctivas para identificar las causas operacionales.

5.3.1.2 Importancia de la auditoria de gestión

Según Williams (2012) la importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente, hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar el negocio y así alcanzar la máxima eficiencia.

5.3.1.3 Beneficios de la auditoria de gestión

Mora (2016) aborda sobre la nueva tendencia de la auditoria nos permitirá realizar un análisis de todos los objetivos planteados en una organización, entre los cuales está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles

con un manejo adecuado en la toma de decisiones en los términos de eficacia y eficiencia. Como objetivo fundamental, la auditoría de gestión nos permite ayudar a la dirección de los procesos que permitan a las organizaciones orientar hacia los resultados, tales como:

- Analizar los procesos claves de la organización.
- Exponer propuestas que permitan obtener un nivel de rendimiento mucho más alto para la entidad.
- Verificar el compromiso que tengan el personal y directivos con la entidad.
- Implementar un modelo de gestión orientado a la estrategia corporativa.
- Establecer objetivos departamentales para fijar metas propuestas por la entidad.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados.

En una auditoría de gestión las técnicas y procedimientos que se realicen serán orientadas a la comprobación de problemas y puntos débiles en la organización, que nos permitan analizarlos y encontrar de manera más efectiva para su mejora, así como los procedimientos apropiados para el logro de objetivos. Es por ello, que el insumo básico para alinearnos en una auditoría de gestión será el compromiso de los Administradores de implementar un Plan Estratégico con respectivos indicadores de desempeño y ejecutarlos con base a planes operativos dirigidos a cada una de las áreas de la entidad (Mora, 2016, p.1)

5.3.1.4 Alcance de la auditoría de gestión

Mata (2009) señala respecto a la auditoría de gestión, tanto en la administración y de las personas que lo llevan a cabo, debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de

cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance se debe tener presente:

1. Calidad de información
2. Eficacia
3. Eficiencia
4. Regulaciones
5. La participación individual de los integrantes de la institución.
6. Nivel jerárquico de la empresa.
7. Satisfacción de los objetivos institucionales

Por otro lado, Maldonado (2001) menciona sobre el alcance de la auditoría de gestión se enfoca en la administración y los auditores para aclarar si abarca a toda la empresa o únicamente a alguna de sus actividades específicas, ya sean administrativas, operativas o financieras, garantizando la participación individual de cada uno de sus integrantes, a fin de establecer si en la organización se acata lo estipulado en la legislación y la normativa estatal, si el empleo del personal , el uso de las instalaciones y equipos y la utilización de los recursos financieros se cumplen con estándares adecuados de eficiencia y eficacia.

5.3.1.5 Auditoria de gestión como parte de la auditoría integral

Aspajo (2015) la auditoria verifica si la empresa hotelera se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva, y económica. Es el proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información de gestión de un ente, realizado con

independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

La auditoría de gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación al cumplimiento de objetivos y metas (efectividad) y, respecto a la correcta utilización de los recursos (eficiencia y economía) (Ojeda y Carmona, 2013).

5.3.1.6 Procedimientos de la auditoria de gestión

Franklin (2007) señala los procedimientos de la auditoria de gestión:

Planificación preliminar: Obtener y actualizar información y conocimientos sobre el examen, familiarizarse con las actividades sustantivas o adjetivas. Se pretende mejorar la información y antecedentes del examen, ajustar el objetivo general del examen, ayudar en el establecimiento de los objetivos particulares por componentes y concretar las áreas de intervención.

Planificación específica: Donde se fundamenta en la información obtenida en el diagnostico preliminar, se dirige a la evaluación de Estructura del Control Interno (evaluar los controles, verificar el cumplimiento de la normativa), calificar el nivel de riesgo, identificar las áreas críticas, determinar el enfoque del examen. La Planificación Especifica estudiara selectivamente las actividades principales de la empresa evaluando el cumplimiento de sus objetivos básicos, la aplicación de los principios de control interno, los puntos clave de control establecidos en la estructura organizativa y en la base legal de la empresa.

Ejecución: consiste en aplicar los procedimientos de revisión y prueba sobre las áreas identificadas como críticas o las que tiene un nivel de riesgo medio y alto; probar la efectividad del control interno incluyendo mejoras sugerida en la Planificación Específica.

Conclusión: En esta etapa el auditor concluirá con los resultados y terminará el examen mediante la entrega del informe. Los objetivos de la conclusión son: comunicar los resultados del examen concluido, terminar el examen, se debe entregar el informe de Auditoria.

Resultados: El informe de auditoría el mismo que antes de su entrega debe seguir el siguiente proceso: primero se debe redactar el borrador del Informe. Segundo dar a conocer el borrador mediante una conferencia final, tercero obtener 10 reacciones de personas involucradas, cuarto redactar el informe final y por último entregar el informe.

5.3.2 La logística

Según Cabeza (2012) señala que la logística es la estrategia que permite en cada caso, cumplir los requisitos que pide el cliente con la máxima seguridad y combinación óptima de costes, recursos y existencias en estrecha colaboración con los integrantes de la cadena de suministro global.

5.3.2.1 Actividades de la logística

Según Serra (2000) las actividades logísticas dentro de la empresa se centran en tres áreas:

- Proceso de aprovisionamiento: Gestión de materiales entre los puntos de adquisición y las plantas de procesamiento que posea.

- Proceso de producción; gestión de las operaciones de fabricación de las diferentes plantas.
- Proceso de distribución; gestión de materiales entre las plantas y los puntos de consumo.

Las técnicas logísticas utilizadas en el proceso de aprovisionamiento y en el proceso de distribución son muy similares, y por ello la logística empresarial pretende integrarlas y dar así un gran alto grado de flexibilidad y rapidez de respuesta a las demandas de mercado (Monterroso, 2000).

5.3.2.2 Elementos claves de la logística de una empresa

La gestión de la distribución física como la última frontera de la reducción de costes. Dado que la producción ha sido en gran parte automatizada para conseguir economías de escala y que el entorno empresarial ha adoptado rápidamente el concepto de marketing total, en sustitución del concepto más estrecho del marketing visto como una necesidad para poder deshacerse de la producción realizada, es lógico que una atención importante en la distribución física y su papel, costes y gestión, producirán ganancias comerciales importantes (Serra, 2000, p.85-87).

Serra (2000) hoy en día se destacan como elementos claves de la logística los siguientes factores:

1. Gestión de inventarios.
2. Comercio electrónico y e-logística.
3. Logística inversa y eco-logística.
4. Localización de actividades y diseño de redes.
5. Transporte y determinación de itinerarios de vehículos.

6. Diseño de producto.
7. Manipulación de materiales y estrategias de distribución.
8. Gestión de almacenes y estrategias de distribución
9. Integración de la cadena logística.
10. Servicio al consumidor

5.3.2.3 Auditoría de gestión del área de logística

Es la evaluación objetiva, sistemática y profesional que se realiza en el área de logística para la planificación, organización y control de las actividades y almacenamiento que facilitan los recursos de una organización. Tal evaluación mide mediante la utilización de indicadores el grado de eficiencia, efectividad, economía, y con la que dichos procesos fueron desarrollados con el fin de comunicar los resultados obtenidos mediante un informe, el cual contiene hallazgos, conclusiones y recomendaciones que permitirán promover el mejoramiento de la gestión organizacional (Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann, 2017).

5.3.3.4. Metodología COSO

El Marco Integrado de Control Interno que se basa en el informe del Committee of Sponsoring Organizations (COSO) se encarga del manejo del riesgo en una empresa con la finalidad de buscar: efectividad y eficiencia de las operaciones; suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Morales, 2017).

El Modelo COSO el sistema de control interno es “una herramienta de la administración, pero no un sustituto para ésta, y que los controles se deberán

ejecutar dentro de las actividades de operación y no fuera de ellas” (Castañeda, 2014, p. 138).

Castañeda (2014) indica que son 5 los elementos del Modelo COSO:

La evaluación de riesgos; en esta fase se identifican y analizan los riesgos, asimismo se cuantifica el riesgo. Entre los riesgos destacan: los financieros, contables y de información.

Actividades de control, lo definen las normas y procedimientos de control de los riesgos, que se presentan en todos los niveles, entre ellos se encuentran: controles preventivos, correctivos, manuales y controles administrativos y de información.

Información y comunicación, conjunto de procedimientos para la toma de decisiones con la finalidad de brindar información de calidad y sistemas adecuados de comunicación interna y externa.

Monitoreo; comprende la auditoría interna y externa donde se incluye actividades de supervisión constante.

5.3.3.5. Metodología 5S

La metodología 5's consta de cinco pasos que son: eliminar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar, su aplicación pretende, con su implementación, mejorar y mantener las condiciones de la organización, la seguridad ocupacional y, en consecuencia, la calidad total, la productividad, la competitividad y la mejorar continua (Pérez y Pérez, 2017).

Eliminar (Seiri); consiste en clasificar y eliminar elementos innecesarios para la actividad o proceso que se realiza.

Ordenar (Seiton), fase que consiste en ordenar los objetos clasificados necesarios para que se encuentren con facilidad.

Limpieza e Inspección (Seiso), implica realiza la limpieza y fuentes de suciedad, así como a las piezas dañadas, se considera la limpieza como algo diario, y eliminar las fuentes que lo generan.

Estandarización (Seiketsu), standarizar supone seguir un método para aplicar un procedimiento o una tarea de manera que la organización y el orden sean factores fundamentales.

Disciplina (Shitsuke), paso más difícil que se encarga de mantener las normas y mantener el estado de las cosas.

2.4 Marco conceptual

Auditoria: Es una revisión de todo tipo de cuentas de una empresa; con el objetivo de certificar que las cifras presentadas sean correctas y estén de acuerdo con los principios de contabilidad (Graño, 2013).

Control interno: es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos (Toro, Fonteoba y Armada , 2008).

Eficacia: Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (Mokate, 2000).

Eficiencia: Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos (Rojas, Jaimes y Valencia, 2018)

Logística: Es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio posventa; pasando por el aprovisionamiento de materiales; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento; embalajes; distribución física y los flujos de información (Mora, 2016).

Planificación: La planificación es una toma de decisión de lo se quiere hacer. La planificación también consiste en la previsión de que es lo que puede pasar o que es lo que va pasar en el futuro (París , 2011).

2.5 Hipótesis

La auditoría de gestión influye positivamente en el área de logística del Hotel Costa del Sol, Cajamarca 2018.

2.5.1 “Operacionalización” de variables

TABLA 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
“VARIABLE X” Auditoría de gestión	Es la evaluación objetiva, sistemática y profesional que se realiza en el área de logística para la planificación, organización y control de las actividades y almacenamiento que facilitan los recursos de una organización. (Cubero, 2009)	Planificación preliminar	Análisis de la información	Análisis documental Ficha de trabajo (entrevista) y cuestionario
		Planificación específica	Identificación de procesos críticos	
		Ejecución	Aplicación de procedimientos sobre las áreas críticas	
		Conclusión	Comunicación de resultados	
		Resultados	Entrega del informe	
“VARIABLE Y” Logística	Es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio posventa; pasando por el aprovisionamiento de materiales; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento; embalajes; distribución física y los flujos de información. (Mora, 2016)	Aprovisionamiento	Gestión de materiales	Análisis documental Ficha de trabajo (entrevista) y cuestionario
		Almacenamiento	Gestión de operaciones	
		Distribución	Gestión de almacenamiento	

CAPÍTULO III:

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la investigación

Diseño no experimental-de corte trasversal

Según Hernandez (2010), indica que el estudio de diseño no experimental, es porque en esta investigación no se manipuló a los sujetos ni variables y fue de corte trasversal, porque el instrumento se aplicó una sola vez.

3.2 Método de investigación

Inductivo-deductivo

En la presente investigación se utilizará el método Inductivo-Deductivo; porque es el método en el cual los investigadores parten de hechos particulares o concretos para llegar a conclusiones generales. (Hernandez, 2010, p.360)

3.3 Tipo de investigación

Cuantitativo

El tipo de investigación para este estudio será cuantitativo, porque trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población por la cual toda muestra procede.

3.4 Nivel de investigación

Correlacional

Asimismo, la investigación será de tipo correlacional, porque estas investigaciones presentan como finalidad evaluar el grado de relación que existe entre dos o más variables (en una situación específica).

3.5 Población muestra y unidad de análisis

Unidad de análisis: La unidad de análisis estuvo constituida por los trabajadores que laboran en el área de logística del Hotel Costa del Sol de Cajamarca.

Población: La población que se consideró para el presente estudio estuvo conformada por el número total trabajadores del área de logística que ascienden a 7 trabajadores del hotel.

Muestra: La muestra fue equivalente al número total de la población por ser una muestra pequeña y en este caso se hará un muestro no probabilístico por conveniencia.

3.6 Instrumento de recolección de datos

3.6.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizará como técnica el análisis documental, que consiste en detectar, obtener, consultar información y otros materiales que parten de otros conocimientos y como instrumento para la recopilación de información se utilizará la ficha de trabajo (entrevista) y cuestionario.

3.7 Procedimiento de recolección de datos

Para el procedimiento de recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

1. Se pidió el permiso correspondiente al Hotel Costa del Sol para la ejecución del estudio.
2. Se coordinó con los trabajadores del área de logística, el día la aplicación del instrumento.

3. Se procedió a la ejecución de las entrevistas y encuestas a los trabajadores.
4. Una vez, que ya se tiene la información recolectada, se procedió al análisis de los resultados obtenidos.

3.8 Análisis de datos

En el análisis de datos se especificaron como han sido tratados todos los datos de la investigación, es por ello; que se realizará tablas de frecuencias y figuras con sus respectivos análisis e interpretaciones. Por otro lado; para la prueba de hipótesis se tendrá en cuenta el análisis paramétrico y el no paramétrico. Asimismo; se procesará una base de datos para ambas variables donde se almacenaron los valores obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser manipulados en el análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS y el Excel.

4. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACION

Avila (2002) indica que, de acuerdo a la naturaleza de la investigación, la cual contiene datos importantes, debido a que ha sido detallada antes de ser seleccionada, dándole interés y seguridad al lector; se consideró los siguientes aspectos éticos:

Transparencia: Se plasmará en la investigación los hechos tal como sucedieron, y así cuidar que las interpretaciones personales no se confundan con los hechos.

Establecer los límites del estudio, y así no manipular los alcances de la misma.

Confidencialidad: Respetar el anonimato si así lo pide el o los interesados. Cuidar que la divulgación de la información obtenida y no realizar comentarios

de los datos recolectados a sujetos o personas que son ajenas al estudio ajenas al estudio.

Objetividad: Porque los resultados serán mostrados como se encontraron y no serán manipulados.

Beneficencia: Porque se anunciará a los participantes del estudio todas las finalidades y propósitos de la investigación; y también, se comunicará todas las dificultades y beneficios que puedan llegar a darse en la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Identificar los beneficios de la auditoria de gestión en el área de logística del Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018

I. Planificación preliminar

17 de diciembre del 2019

Sr. Gerente del “Hotel Costa del Sol”

Cajamarca

Estimado Gerente:

Con la presente carta se está dando a conocer la aplicación de la Auditoria referente al periodo del 31 de diciembre del 2018.

En el cual se va auditar la gestión del área de logística del Hotel Costa del Sol de Cajamarca.

El objetivo es dar a conocer a la gerencia referente la información de la gestión del área de logística de la empresa Costa del Sol de Cajamarca. Donde se establecerá las recomendaciones encontradas en el área de logística.

Inicio de trabajo	18 de diciembre del 2019
Término del trabajo	05 de enero del 2020

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Conocer la gestión logística del Hotel Costa del Sol
- Verificar el cumplimiento del control interno de logística
- Medir el impacto del conocimiento del personal en el área logística.

ALCANCE DEL EXAMEN

Área de logística del Hotel Costa del Sol

Bach. Leidy Lizbeth Tanta Benites

Recursos de la auditoría

Para la ejecución de la auditoría logística de la empresa se contará con los siguientes recursos que consta:

- Papeles de trabajo
- Lapicero

II. Evaluación

Evaluación del control interno

Para establecer el análisis de la información se realizó mediante el control interno COSO a fin de identificar la información de la empresa Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018. A fin de identificar el conocimiento del personal referente al grado de confianza en dichos controles.

Por lo tanto, se aplicó el cuestionario COSO a los trabajadores, a fin de establecer la auditoría de gestión logística.

Tabla 1. Evaluación Control Interno

Componentes	Preguntas del cuestionario	Puntaje obtenido	Puntaje Optimo
Entorno de control	Existe políticas de logística	1	7
	Cuenta con responsabilidades asignadas	2	7
Evaluación de riesgos	Solicitudes de compra de áreas usuarias	3	7
	Verifica detalles de solicitudes	5	7
	Verifica razones del pedido	7	7
Actividades de control	Aprobación de los pedidos por gerencia	7	7
	Revisa cotizaciones de al menos tres proveedores	0	7
	Control de recepción cantidades y estados de mercaderías	2	7
	Envió oportunos a las áreas	2	7

Información y comunicación	Verifica facturas y documentos del área de proveedores	3	7
	Se comunican los faltantes a la gerencia	7	7
Supervisión.	Se realizan los inventarios periódicos	2	7
	Se comparan los inventarios con el sistema	4	7
Total		45	119

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{45}{119} \times 100 = 37.8$$

Tabla 2. Resultados de Evaluación del control interno

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
0 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
	37.8%			

El control interno del Hotel Costa del Sol Cajamarca se encuentra en un nivel de rango “malo”, porque sólo alcanza un cumplimiento de 37.8%. Que significa que la empresa requiere de mejores controles para implementar en el área logística. Por lo tanto, se sugiere hacer uso del siguiente control y/o método MEDAL, se trata de una herramienta diseñada para facilitar, ordenar y orientar la evaluación de la gestión logística y a su vez diseñar el control de riesgo por cada ingreso y salida de materia prima a través de una hoja Kardex.

Indicadores logísticos

Tabla 3. Cumplimiento de solicitudes de área usuarias.

	N° UND LOGISTICAS SOLICITADAS	N° UND LOGISTICAS PROCESADAS	CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN
Enero	300	300	100.00
Febrero	400	360	90.00
Marzo	500	420	84.00
Abril	252	245	97.22
Mayo	321	285	88.79
Junio	250	220	88.00
Julio	286	245	85.66
Agosto	289	248	85.81
Setiembre	301	278	92.36
Octubre	215	200	93.02
Noviembre	210	178	84.76
Diciembre	236	200	84.75
TOTAL	297	265	89.30

Fuente: Ficha de recolección

Se evidencia que el cumplimiento del área logística con las áreas usuarias es del 89.3%, el cual indica que se requiere mejorar dicho indicado con el cual se establece el siguiente indicador para la evaluación del cumplimiento de dicho indicador.

Indicador: Cumplimiento de solicitudes de área usuarias

Proceso Relacionado	Distribución	Código	D001
Nombre de Indicador	Cumplimiento de Atención	Código	CA001
Responsable del Indicador	Compras		
Definición del Indicador	Monitorea las unidades la atención a los requerimientos de las áreas usuarias del Hotel Costa del sol		
Formula del Indicador		Unidad de Medida	%
$\frac{\text{Cumplimiento de atención} = \text{Unidades logísticas procesadas}}{\text{Unidades logísticas solicitadas}} \times 100$		Frecuencia	mensual
		Meta	<4%

Verificar: Cuando solo falta un requisito factible de obtención (=1) Aceptable: Cuando no se cumple con las entregas de las áreas usuaria <4%) Rechazo: Cuando no se cumple con las entregas de las áreas usuaria >3%)	
Fuentes de Información	Solicitudes de pedido de las áreas usuarias Ordenes atendidas
Análisis del Indicador	Acciones a Tomar
Al menos el 89.3% cumple con atender las solicitudes de las áreas usuarias del hotel Costa del Sol	- Solicitar con anticipación ordenes de pedido de áreas usuarias
	- Solicitar autorización de áreas usuarias.
	- Revisión de ordenes no atendidas

Indicador: Pedidos atendidos por día

Proceso Relacionado	Distribución	Código	D001
Nombre de Indicador	Pedidos atendidos por día	Código	PA001
Responsable del Indicador	Almacén		
Definición del Indicador	Establece los pedidos que atiende almacén al área usuaria a diario		
Formula del Indicador		Unidad de Medida	%
Pedidos atendidos al día= $\frac{\text{Unidades entregadas al día}}{\text{Unidades solicitadas al día}}$		Frecuencia	Diario
		Meta	>95%
Verificar: Cuando solo falta un requisito factible de obtención (=1) Aceptable: Cuando se entrega más del 95% las unidades de atención Rechazo: Cuando no se cumple con las entregas de los pedidos diarios =<95%			
Fuentes de Información	Pedidos diarios de las áreas Registro de inventarios		
Análisis del Indicador	Acciones a Tomar		
Al menos el 85% de los pedidos diarios son atendidos por el área de almacén	- Establecer políticas de abastecimiento a las áreas usuarias		
	- Procedimientos de atención a las áreas usuarias		

Indicador: Diferencia de inventarios de existencia

Proceso Relacionado	Almacén	Código	A001
Nombre de Indicador	Errores de saldos de inventarios	Código	EI001
Responsable del Indicador	Almacén		
Definición del Indicador	Establece la diferencia de los inventarios de las existencias de manera mensual.		
Formula del Indicador		Unidad de Medida	%
$\frac{\text{Errores de saldos de inventarios} = \text{Error en las existencias}}{\text{Total de existencias en el almacen}}$		Frecuencia	mensual
		Meta	<4%
Aceptable: Cuando el error de los inventarios es menor del 3%		Rechazo: Cuando el error de los inventarios es mayor igual del 3%	
Fuentes de Información	Registro de hojas Kardex Inventario mensual		
Análisis del Indicador		Acciones a Tomar	
Al menor el 12% de los saldos de inventarios tienen errores, incluso la antigüedad es de varios meses. Donde no se han realizado las correcciones contables de falta de inventarios.		- Saneamiento contable de las cuentas de existencias	
		- Procedimientos de conteo de inventarios	
		- Políticas de control de inventarios	

Indicador: Planificación de materiales

Proceso Relacionado	Almacén	Código	A001
Nombre de Indicador	Planificación de materiales	Código	PM001
Responsable del Indicador	Almacén		
Definición del Indicador	Corresponde en verificar que tanto la empresa consume los productos del total de compras mensuales.		

Formula del Indicador		Unidad de Medida	%
Planificación de materiales = $\frac{\text{Consumo mensual}}{\text{compras mensuales}}$		Frecuencia	mensual
		Meta	>60%
Aceptable: Consumo mayor al 60% de las compras mensuales Rechazo: Cuando se consume menor e igual al 60%			
Fuentes de Información	Registro Kardex Registro compras		
Análisis del Indicador		Acciones a Tomar	
Al menos la empresa consume el 45% de las compras que realiza de manera mensual.		- Control de punto de reorden	
		- Establecer cantidad de compra	
		- Políticas de inventarios	

A continuación, se establece el mapa de riesgos identificado en el área logística del Hotel Costa del Sol.

Tabla 4. Mapa de riesgos de la gestión logística del Hotel Costa del Sol

N	RIESGO	CAUSA	IMPACTO	CONTROLES EXISTENTES	NIVEL DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
1	Duplicidad de funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de manuales de función - Desconocimiento de las funciones 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> - No hay manuales - No se realiza evaluaciones de desempeño - Carencia de políticas 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de manuales de funciones. - Evaluación de desempeño - Establecer políticas 	Recursos humanos	Febrero - 2020	Eficiencia del personal en base al desempeño
2	Información errada contable	<ul style="list-style-type: none"> - Errores de inventarios - No hay procedimientos de logística establecidos 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Hojas kárdex, pero no se actualizan a diario - No hay procedimientos de abastecimiento, almacenamiento y distribución a las áreas usuarias 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer procesos relevantes y comunicar al personal 	Jefe de logística	Febrero - 2020	Eficiencia de los procesos logísticos Errores de inventarios
3	Incumplimiento de atención a las áreas usuarias	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de procesos de distribución. - Falta de coordinación con aprovisionamiento 	Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de abastecimiento - Falta de control de inventarios 	Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer procesos de abastecimiento a las áreas usuarias. 	Gerente general – jefe de logística	Febrero - 2020	Cumplimiento de atención Pedidos atendidos al día

4	Carencia de estructura organizativa	- Falta de funciones - Falta de estructura organizacional	Medio	- No hay estructura	Medio	- Establecer el organigrama del área de logística y de la empresa	Gerente general – recursos humanos	Febrero - 2020	Eficiencia del personal
5	Baja eficiencia del personal	- Falta de capacitación del personal	Alto	- No se realizan capacitaciones - Desconocimiento de sus funciones logísticas	Alto	- Brindar capacitaciones bimestrales al personal	Recursos humanos	Febrero - Noviembre	Competencias del personal

4.2 Diagnosticar la situación actual del Área de logística en el Hotel Costa del Sol Cajamarca 2018. El diagnóstico de la situación logística se realizó mediante un cuestionario a fin de identificar la forma como se lleva a cabo la gestión logística.

Donde se consideró:

1. Aprovechamiento

Tabla 5. Las políticas de proveedores son adecuadas

	N	%
Deficiente	5	71.4
Regular	1	14.3
Bueno	1	14.3
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 71.4% de los trabajadores consideran que son deficientes las políticas de proveedores en el Hotel Costa del Sol de Cajamarca. Debido a que no se establecen claramente los términos de entrega. Además, no se solicitan cotizaciones.

Donde se establece que aún no se uniformiza las políticas con los proveedores, esto puede a la larga generar falta de estandarización. Como bajos precios, calidad, tiempo de entrega.

Tabla 6. Las áreas usuarias realizan sus requerimientos de compra con tiempo

	N	%
Deficiente	6	85.7
Regular	1	14.3
Bueno	0	0.0
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 85.7% de los trabajadores del área logística mencionan que no se realizan a tiempo los requerimientos de compra, y sólo el 14,3% en algunas oportunidades lo realiza de forma adecuada.

Esta situación puede originar desabastecimiento en el Hotel Costa del Sol de Cajamarca, como puede ser para cocina, o para las habitaciones de los huéspedes y el impacto se da en la calidad del servicio, originando insatisfacción.

Tabla 7. El tiempo de reposición de los productos de almacén es adecuado

	N	%
Deficiente	3	42.9
Regular	3	42.9
Bueno	1	14.3
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 42.9% de los trabajadores del área de logística consideran que es deficiente la reposición de los productos de almacén, el mismo porcentaje (42.9%) menciona que a veces el tiempo de reposición es adecuado y el 14.3% establece que es buena la reposición de los productos de almacén.

Esta situación aún necesita mejorar, ya que se debe contar con adecuados mecanismos de control de inventarios, esto sobre todo favorece la óptima planificación de las compras, porque se puede establecer el punto de reorden, así como la cantidad que se debe pedir.

Tabla 8. La entrega de los pedidos de los proveedores se realiza sin errores

	N	%
Nunca	2	28.6
A veces	2	28.6
Siempre	3	42.9
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 42.9% de los trabajadores manifiesta que siempre los proveedores entregan sin errores los productos, el 28,6% a veces cometen errores y el 28,8% si cometen errores con frecuencia. Debido al correcto establecimiento de la orden de compra.

Tabla 9. Se solicita la autorización del jefe inmediato para las compras

	N	%
Nunca	0	0.0
A veces	0	0.0
Siempre	7	100.0
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 100% de los trabajadores del área logística indica que siempre solicita autorización al jefe inmediato.

Se evidencia un mecanismo de control en el Hostal Costa del Sol, como una forma que las compras se canalicen adecuadamente y no se realicen compras innecesarias.

2. Almacenamiento

Tabla 10. Se realiza el control de las existencias con la orden de pedido y factura antes que ingresen al almacén.

	N	%
Nunca	2	28.6
A veces	2	28.6
Siempre	3	42.9
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 42.9% de los trabajadores indica que siempre se realiza el control de las existencias considerando como documentos probatorios la orden de pedido y la factura, el 28,6% a veces se realiza y el 28.6% nunca se realiza dicho control. Ya que el encargado se encuentra realizando otra labor.

Tabla 11. Existe un procedimiento establecido para el almacenamiento de las existencias en el Hotel Costa del Sol.

	N	%
Si	0	0.0
No	7	100.0
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 100% de los trabajadores del área logística del Hotel Costa del Sol no cuenta con procedimientos establecidos para el almacenamiento de las existencias en el Hotel Costa del Sol.

Tabla 12. Se realiza un control de los inventarios Hotel Costa del Sol.

	N	%
Nunca	2	28.6
A veces	3	42.9
Siempre	2	28.6
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 42.9% de los trabajadores del área logística indica que a veces se realiza el control de inventarios por medio de conteo de inventarios que se realizan de manera mensual.

Tabla 13. El custodio de las existencias es adecuado en el Hotel Costa del Sol.

	N	%
Nunca	3	42.9
A veces	3	42.9
Siempre	1	14.3
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. La custodia de las existencias no se realiza de forma adecuada en el Hotel Costa del Sol (42.9%), en algunas oportunidades si se realizan y el 14.3% si lo realiza.

Esto debido a que no se actualizan las tarjetas Kardex del personal, donde se realizan a veces, donde muchas veces no se registran las salidas y los saldos finales no están actualizados. Esto sucede por que el sistema hotelero que se usa se satura.

Tabla 14. Se ha realizado una asignación específica a la ubicación de cada existencia en el almacén del Hotel Costa del Sol.

	N	%
Si	2	28.6
No	5	71.4

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 71.4% de los trabajadores del Hotel Costa del Sol indica que no se cuenta con una asignación de ubicación específica de las existencias en el almacén. Y sólo el 28.6% indica que algunas existencias si cuentan con un lugar establecido.

Tabla 15. El personal de logística ha recibido capacitación sobre el almacenamiento en el Hotel Costa del Sol.

	N	%
Si	3	42.9
No	4	57.1

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 57.1% de los trabajadores manifiesta que no ha recibido capacitación y el 42.9% si se encuentra capacitado para realizar sus labores logísticas.

3. Distribución

Tabla 16. Existe un buen control de las salidas de las existencias en el Hotel Costa del Sol

	N	%
Nunca	1	14.3
A veces	4	57.1
Siempre	2	28.6
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 57.1% de los trabajadores a veces cuenta con un buen control de las salidas de existencia del almacén, ya que se ha evidenciado poco control del registro de las salidas de inventarios del almacén.

Tabla 17. Existen demoras en la atención de requerimientos de las áreas usuarias del hotel Costa del Sol

	N	%
Nunca	1	14.3
A veces	2	28.6
Siempre	4	57.1
Total	7	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación. El 57.1% de los trabajadores consideran que siempre hay demoras en la atención de los requerimientos de las áreas usuarias del Hotel Costa del Sol, por la alta rotación de personal dentro del hotel (áreas restaurant, logística y Housekeeping).

Contrastación de hipótesis

Planteamiento de hipótesis

La auditoría de gestión influye positivamente en el área de logística del Hotel Costa del Sol, Cajamarca 2018.

Para la contrastación de hipótesis se realizó mediante los puntajes de la auditoría de gestión mediante el cuestionario de control interno y el cuestionario de logística que fue aplicado a los 7 trabajadores del área logística (ver anexo)

Tabla 18. Influencia de la auditoría de gestión en el área de logística del Hotel Costa del Sol, Cajamarca 2018.

		Auditoría de gestión	Logística
Auditoría de gestión	Correlación de Pearson	1	,932**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	7	7
Logística	Correlación de Pearson	,932**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	7	7

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

Fuente: Cuestionario

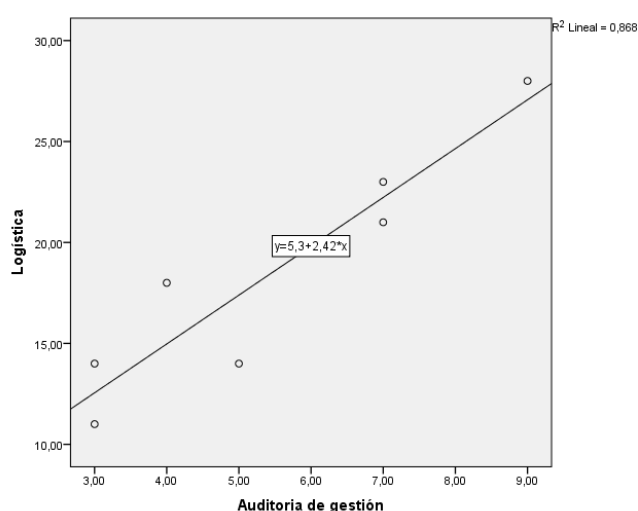


Figura 1. Influencia de la auditoría de gestión en el área de logística del Hotel Costa del Sol, Cajamarca 2018.

Se muestra la relación significativa ($p=0,002$), y con un coeficiente ($R^2=,932$) el resultado establece una relación alta entre la auditoria de gestión y el área logística, mientras el coeficiente de correlación corregido (R^2 corregido= $0,868$), Por lo tanto, la auditoria de gestión influye en un 86,8% en el área logística el 13,2% es influenciada por otros factores que no corresponden a este estudio.

4.3 Discusión

Respecto a la situación actual de la logística en el Hotel Costa del Sol Cajamarca, en la tabla 1 se evidencia la deficiencia en las políticas de proveedores (71.4%), esta situación pone en alerta a la empresa porque según Barboza (2015), afecta en el desarrollo normal del servicio y de las actividades diarias logística, esto debido a que no se establecen los criterios respecto a la selección de los proveedores como tiempo de entrega, capacidad de respuesta, precios, calidad de las existencias. Por falta de uniformidad en los criterios de selección de los proveedores y acceso a productos de calidad.

Hay deficiencias en el requerimiento de las áreas usuarias (85,7%) que se refleja en la tabla 2, resultado que se corrobora con Amagua (2015) al manifestar las grandes deficiencias de la gestión logística sobre todo por el riesgo de control y por la ineficiente gestión, ya que esto puede generar problemas en los clientes, debido al desabastecimiento de las existencias. Por lo tanto, se debe contar con adecuados mecanismos y políticas.

El 42.9% manifiesta que si se realiza un control de existencias (ver tabla 10). Sin embargo, más de la mitad lo realiza con cierta regularidad. Cuando en realidad debe realizarlo de forma constante en la empresa. Que según Asmat

(2017), estas situaciones entorpecen la gestión logística, porque al final origina información errónea contable, además logran manejar un inventario que no existe, por lo tanto, es recomendable un adecuado procedimiento del control de los inventarios en la empresa hotel Costa del Sol.

Respecto a la auditoria de gestión en el área logística, se identificó en la tabla 14, un cumplimiento del 37.8% del control interno que lo ubica en rango malo del control interno, esto originado por riesgos que se identificaron como duplicidad de funciones, información errada, incumplimiento de atención a las áreas usuarias, carencia de estructura y falta de capacitación del personal. Resultados que coinciden con Amagua (2015), la falta de control representa un riesgo para la empresa y sobre todo afecta en el adecuado desempeño y gestión de logística.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Se determinó que la auditoría de gestión logística del Hotel Costa del Sol se encuentra en un nivel malo, debido a que el control interno sólo alcanzo un 37.8%, producido por falta de inventarios periódicos, no se constata la información logística con la contable, no hay cotizaciones, inadecuada atención de las solicitudes de compra de las áreas usuarias.
2. En el área logística del Hotel Costa del sol existen deficiencias como la falta de políticas de proveedores, no hay control de los inventarios, falta de capacitación del personal y no se implementa procedimientos logísticos.
3. A su vez se concluye de dicha investigación que la auditoría de gestión si tiene influencia positiva en el área de logística del Hotel Costa del Sol, la cual se determina una influencia del 86,8% de la auditoría de gestión en el área logística (R^2 corregido=0,868), asimismo la relación es significativa ($p=0,002$)

Recomendaciones

1. Se recomienda al jefe del área logística, llevar a cabo los indicadores de evaluación del área logística a fin de verificar el cumplimiento, asimismo realizar la evaluación del control interno cada 6 meses a fin de determinar el cumplimiento de la auditoria de gestión logística.
2. Al jefe del área logística coordinar las políticas de abastecimiento, almacenamiento y distribución de las existencias en el Hotel costa del Sol, a su vez implementar el control de los inventarios semanales, así como la metodología 5S, esta metodología consta en que el hotel opere con los recursos necesarios que sólo serán indispensables para el servicio hotelero.
3. Al área administrativa de la empresa se recomienda realizar una auditoria anual al área logística, así como implementar los procedimientos de control interno, a fin de lograr el impacto positivo en el área logística

5. LISTA DE REFERENCIAS

- Amagua , E. (2015). *Auditoria de gestión aplicada al área administrativa de la empresa Consultoría Empresarial RBJ*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador , Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7959/TESIS%20EMMA%20JOCONDA%20AMAGUA%20MASABANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asmat, Z. (2017). *Auditoria de cumplimiento y su incidencia en la gestión del sistema logístico en la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de la Libertad*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo , Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9196/asmavvasquez_zully.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barboza, V. (2015). *Auditoría Administrativa de la gestión del área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1665>
- Basco, B. (2018). Conoce la importancia de la auditoria para empresas. *RSM*, 2-6. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/news/conoce-la-importancia-de-la-auditoria-para-empresas>
- Bravo, M., & López, J. (2018). Importancia de la auditoria de gestión en las organizaciones. *Eumed*, 1-2. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>

- Cabeza, D. (2012). *Logística inversa en la gestión de la cadena de suministro*. Barcelona: Marge books.
- Cruz, V. (2016). *Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera*. Tesis de posgrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15638/1/TESIS%20VANESSA%20CRUZ%20SORIANO.pdf>
- Cubero, T. (2010). *Manual específico de auditoría de gestión*. Municipalidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://es.slideshare.net/amonto/1-manual-auditoria-gestion-ecuador-2009>
- Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa, gestión estratégica del cambio*. Mexico: Pearson Educación.
- Graño, M. (2013). *Cómo pasar la primera auditoría*. Barcelona: La cabecera.
- Maldonado, M. (2001). *Auditoría de gestión*. Quito: Tercera Edición.
- Mata, C. (2009). *Autoría de gestión en un establecimiento hospitalario*. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/1380/3/658X4111.pdf>
- Mokate, K. (2000). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad*. Banco Interamericano de Desarrollo, Argentina. Obtenido de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral*. Bogotá: Ediciones Ltda.
- Mottura, L. (2018). *Todo para hoteles Perú; plataforma logística donde encontrar productos y suministros para el sector hotelero*. Lima. Obtenido de

<http://hotelperunews.com/todo-para-hoteles-peru-plataforma-logistica-donde-encontrar-productos-y-suministros-para-el-sector-hotelero/>

Paque, A., & Suárez, D. (2015). *Aplicacion de la logistica en el servicio hotelero de la ciudad de Neiva*. IngEam, Colombia.

París , F. (2011). *La planificación estrategica en las organizaciones*. Madrid: Paidotribo.

Quispe, G., Arellano, O., & Ayaviri , D. (2016). Aplicación de la Auditoría en las MyPEs del Ecuador: Un estudio de la demanda. *Scielo*, 18(4), 12-19. doi:10.18271

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Cepal*, 39, 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Santellán, C. (2015). *Auditoría de gestión al hotel Palacio Imperial de la ciudad de Tuleán*. Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes , Tulcán-Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2019/1/TUTCYA014-2014.pdf>

Serra, D. (2000). *La logistica empresarial en el nuevo milenio*. Barcelona: Ediciones Gestion 2000.

Soto, M. (2017). *Auditoria de Gestión del Área de Logística y su incidencia en la situación económica financiera de la Empresa Refrigerados Fisholg & Hijos SAC de la Ciudad de Paita en el Año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11668/soto_jm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toro, J., Fonteoba, A., & Armada, E. (2008). *Programa de preparación económica*. Ecuador. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf

Tribunal de cuentas europeo. (2017). *Manual de auditoría de gestión*. Madrid. Obtenido de: https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF_AUDIT_MANUAL/PERF_AUDIT_MANUAL_ES.PDF

Williams, L. (2012). *Auditoría administrativa, evaluación de metodos y eficiencia administrativa*. México: Ediciones Diana.

Wong, M. (23 de Septiembre de 2016). 30% de empresas peruanas tiene una alta eficiencia logística. *El comercio*, págs. 1-2. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/30-empresas-peruanas-alta-eficiencia-logistica-177578-noticia/>

Zauñy, N. (2016). *La auditoría de gestión y su incidencia en la administracion de los recursos humanos de las empresas de servicios de asistencia al viajero*. Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2761/1/zauny_cne.pdf

6. ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario aplicado al personal del área logística

Sexo:

Cargo:

- 1.** Las políticas de proveedores son adecuadas
 - a) Deficiente
 - b) Regular
 - c) Bueno

- 2.** Las áreas usuarias realizan sus requerimientos de compra con tiempo
 - a) Deficiente
 - b) Regular
 - c) Bueno

- 3.** El tiempo de reposición de los productos de almacén es adecuado
 - a) Deficiente
 - b) Regular
 - c) Bueno

- 4.** La entrega de los pedidos de los proveedores se realiza sin errores
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

- 5.** . Se solicita la autorización del jefe inmediato para las compras
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

- 6.** Se realiza el control de las existencias con la orden de pedido y factura antes que ingresen al almacén.
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
- 7.** Existe un procedimiento establecido para el almacenamiento de las existencias en el Hotel Costa del Sol.
- a) Si
 - b) No
- 8.** Se realiza un control de los inventarios Hotel Costa del Sol.
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
- 9.** La custodia de las existencias es adecuada en el Hotel Costa del Sol.
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
- 10.** Se ha realizado una asignación específica a la ubicación de cada existencia en el almacén del Hotel Costa del Sol.
- a) Si
 - b) No
- 11.** El personal de logística ha recibido capacitación sobre el almacenamiento en el Hotel Costa del Sol.
- a) Si
 - b) No

12. Existe un buen control de las salidas de las existencias en el Hotel Costa del Sol

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

13. Existen demoras en la atención de requerimientos de las áreas usuarias del hotel Costa del Sol

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

Anexo 2: Base datos de los cuestionarios

	Auditoria de gestión													Diagnóstico de Logística												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	V1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	V2
1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	7	1	1	2	3	3	0	2	2	1	1	2	3	21
2	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	4	1	1	2	3	2	0	2	2	0	0	2	3	18
3	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	9	3	2	3	3	3	0	3	3	1	1	3	3	28
4	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	7	2	1	2	3	3	0	3	2	0	1	3	3	23
5	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	5	1	1	1	3	2	0	1	1	0	0	2	2	14
6	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	1	1	3	1	0	2	1	0	0	2	2	14
7	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3	1	1	1	3	1	0	1	1	0	0	1	1	11