

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE LA GESTIÓN DEL AREA DE
LOGISTICA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE
CAJAMARCA, PERIODO 2014”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

Presentada por la Bachiller en Administración

VANIA PAMELA BARBOZA ABANTO

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Cajamarca – Perú

2017

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y la fortaleza de seguir adelante.

Con profunda gratitud a mis padres: Elia y Alfonso

Con amor a mi esposo Víctor

Con inmenso cariño para la razón de mi existencia, mi hija Danáhe

A mis hermanos: Carlos, Christian y Pilar por su confianza e
incondicional apoyo moral

A todos los docentes por su paciencia y
orientación permanente.

La autora

AGRADECIMIENTO

Mi profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca; quienes me brindaron sus conocimientos y sabias enseñanzas, en especial al Dr. Alejandro Vásquez Ruiz por su inmensa comprensión y guía para el desarrollo de mi investigación.

A mi familia y a todas las personas y amigos quienes me apoyaron de manera desinteresada e incondicional para la realización del presente trabajo de investigación.

La autora

RESUMEN

El trabajo de investigación, 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, habida cuenta que hay una regular actividad de abastecimiento y suministro de los bienes y servicios necesario para el desarrollo normal de las actividades cotidianas.

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 con lo cual se llevó a cabo el análisis e interpretación de los resultados y consecuentemente las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Auditoría administrativa, gestión logística, gestión de stocks, gestión de compras, gestión de almacenes y gestión de la distribución física, Sociedad de Beneficencia Pública.

ABSTRACT

The research work, through the application of an administrative audit, identified the performance of logistics management in the Public Charitable Society of Cajamarca, the examination in general showed a lack of knowledge of logistic activities by logistics managers, which is reflected in the level of quality of service both internal and external customers, as well as in the development of activities, given that there is a regular supply and supply of goods and services necessary for the normal development of the daily activities.

The research is descriptive as well as transverse and non-experimental in order to carry it out. The technique of the survey was used, the same that was applied to the 50 workers of the Public Beneficence Society of Cajamarca. The method used was the inductive and the analytical and synthetic, with which the analysis and interpretation of the results and consequently the conclusions and recommendations were carried out.

Keywords: Administrative audit, logistics management, stock management, procurement management, warehouse management and physical distribution management, Public Benefit Society.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	v
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.Descripción de la realidad problemática	1
1.2.Formulación del problema	2
1.3.Objetivos	3
1.4.Justificación e importancia	3
1.5.Limitaciones	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	5
2.1. Antecedentes del problema	5
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Bases Conceptuales	22
2.4. Definición de término básicos	34
2.5. Hipótesis	37
2.6. Variables de la investigación	37
2.7. Unidad de análisis	38
2.8. Operacionalidad de las variables	38

CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO	39
3.1. Tipo de investigación	39
3.2. Métodos de investigación	40
3.3. Población y Muestra	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	41
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	42
4.1. De la Información General	42
4.2. De Información relativa a temática investigación	45
Informe de Auditoria	67
Discusión de Resultados	71
Conclusiones	73
Recomendaciones	75
Referencias	76

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

N°	Título de la Tabla	Pág.
	Tabla N° 01: Bases que potencial el control de las organizaciones	21
	Tabla N° 02: Operacionalidad variables	38
	Tabla N° 03: Sexo	42
	Tabla N° 04: Edad	43
	Tabla N° 05: Tiempo de servicios	44
	Tabla N° 06: Modalidad contrato	44
	Tabla N° 07: ¿Se aplica proceso administrativo?	45
	Tabla N° 08: ¿Conoce funciones de logística?	46
	Tabla N° 09: ¿Cuál de estas funciones es logística?	47
	Tabla N° 10: ¿Conoce saldo de bienes?	48
	Tabla N° 11: ¿Conoce los locales que están para alquiler?	49
	Tabla N° 12: ¿Los planes que trabaja logística?	50
	Tabla N° 13: ¿Los planes se comunica?	51
	Tabla N° 14: ¿Cuál de los siguientes instrumentos organizativos?	52
	Tabla N° 15: ¿Cuál de las siguientes técnicas emplea logística?	53
	Tabla N° 16: ¿Cuál de los siguientes tipos de comunicación se usan?	54
	Tabla N° 17: ¿Qué elementos motivadores se emplean?	55
	Tabla N° 18: ¿Cuenta con los elementos necesarios?	56
	Tabla N° 19: ¿Cuenta con personal suficiente?	57
	Tabla N° 20: ¿Cuenta el personal con las capacidades?	58
	Tabla N° 21: ¿Cómo califica las relaciones humanas entre el personal?	59

Tabla N° 22: ¿Cómo es el trato de los funcionarios de logística?	60
Tabla N° 23: ¿Tipos de control del área de logística?	61
Tabla N° 24: ¿Formas cómo se hacen los controles?	62
Tabla N° 25: ¿Auditoría administrativa sobre gestión logística?	63
Tabla N° 26: ¿Ud. vería bien que se realice la auditoria administrativa?	64
Tabla N° 27: ¿Está Ud. de acuerdo que la aplicación de la Auditoria de Gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca incidirá en la mejora de los procedimientos utilizados?	65

LISTA DE GRÁFICOS

N°	Título del Gráfico	Pág.
Gráfico N° 01:	Sexo	42
Gráfico N° 02:	Edad	43
Gráfico N° 03:	Tiempo de servicios	44
Gráfico N° 04:	Modalidad contrato	45
Gráfico N° 05:	¿Se aplica proceso administrativo?	46
Gráfico N° 06:	¿Conoce funciones de logística?	47
Gráfico N° 07:	¿Cuál de estas funciones es logística?	48
Gráfico N° 08:	¿Conoce saldo de bienes?	49
Gráfico N° 09:	¿Conoce los locales que están para alquiler?	50
Gráfico N° 10:	¿Los planes que trabaja logística?	51
Gráfico N° 11:	¿Los planes se comunica?	52
Gráfico N° 12:	¿Cuál de los siguientes instrumentos organizativos?	53
Gráfico N° 13:	¿Cuál de las sigtes técnicas emplea logística?	54
Gráfico N° 14:	¿Cuál de los siguientes tipos de comunicación se usan?	55
Gráfico N° 15:	¿Qué elementos motivadores se emplean?	56
Gráfico N° 16:	¿Cuenta con los elementos necesarios?	57
Gráfico N° 17:	¿Cuenta con personal suficiente?	58
Gráfico N° 18:	¿Cuenta el personal con las capacidades?	59
Gráfico N° 19:	¿Cómo califica las relaciones humanas entre el personal?	60
Gráfico N° 20:	¿Cómo es el trato de los funcionarios de logística?	61
Gráfico N° 21:	¿Tipos de control del área de logística?	62
Gráfico N° 22:	¿Formas cómo se hacen los controles?	63

Gráfico N° 23: ¿Auditoría administrativa sobre gestión logística?	64
Gráfico N° 24: ¿Ud. vería bien que se realice la auditoria administrativa?	65
Gráfico N° 25: ¿Está Ud. de acuerdo que la aplicación de la Auditoria de Gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca incidirá en la mejora de los procedimientos utilizados?	66

INTRODUCCION

La Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca es una institución descentralizada con personería jurídica, con autonomía económica y administrativa, que por encargo expreso de la Ley, realiza funciones de bienestar y promoción social dentro de los lineamientos de política del Ministerio de la Mujer y del Desarrollo Social en el ámbito de la Provincia de Cajamarca y tiene como órgano rector al Instituto Nacional de Bienestar Familiar (INABIF), está localizada en el Jr. Tarapacá N° 714- 2° piso y cuenta con el R.U.C. N° 20148304565.

Actualmente el tema de la logística es tratado con tanta importancia, que en las organizaciones se le da un área específica para su tratamiento. A través del tiempo ha ido evolucionando constantemente, hasta convertirse en una de las principales herramientas para una organización. A través de la logística y de su gestión adecuada, se puede conseguir que los servicios logísticos estén en los lugares que le corresponden, en el momento preciso y en las condiciones exigidas por el cliente, gracias a una adecuada coordinación y enlace de mercado, los canales de distribución y las actividades operativas y el aprovisionamiento de la institución.

Una de las herramientas estratégicas que permiten encaminarse de la mejor manera, es justamente la auditoría administrativa. Esta herramienta de control permite moderar el funcionamiento de las organizaciones para que puedan mejorar su accionar.

El trabajo de investigación consta de cinco (05) capítulos, estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, objetivos, justificación e importancia y limitaciones.

Capítulo II: Marco teórico referencial, bases teóricas, bases conceptuales, hipótesis y variables de la investigación.

Capítulo III: Marco metodológico, tipo de investigación, métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas e instrumentos de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de la información general e información relativas a las variables de la investigación.

Capítulo IV: Informe de auditoría y discusión de resultados.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad las organizaciones, se enfrentan a una inmensa competencia, para lo cual deben ser más eficientes para conseguir la productividad y finalmente la tan ansiada competitividad con lo cual pueden tener mayores probabilidades de éxito en el segmento de mercado que atienden.

Una de las herramientas estratégicas que permiten encaminarse de la mejor manera, es justamente la auditoria administrativa. Esta herramienta de control permite moderar el funcionamiento de las organizaciones para que puedan mejorar su accionar.

Por otro lado, la gestión logística en las organizaciones también juega un papel clave para el normal desarrollo de sus actividades ya que se encarga de conseguir y abastecer los bienes y servicios necesarios para su normal funcionamiento y de esta manera atender de la mejor forma tanto a los clientes internos como a los clientes externos.

Debido a la importancia manifiesta de la gestión logística, inclusive ha aparecido ya hace un buen tiempo un nuevo modelo de gestión, denominado “administración de la cadena de suministro” que es un modelo de gestión moderno con un alcance más amplio, ya que permite buscar una visión integral para un mejor funcionamiento de toda la organización en relación con sus proveedores y clientes.

En el caso de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, hay un desconocimiento de total de este nuevo modelo, lo cual se manifiesta a través de un deficiente suministro de los bienes y servicios que brinda esta institución que

se refleja en una ineficacia ya que no se logran los objetivos y un ineficiente uso de los recursos así como del desarrollo de sus actividades que afecta obviamente la atención tanto de los clientes externos así como de los clientes internos (personal de la Beneficencia).

En este contexto de exigencias de la sociedad moderna, las organizaciones tienen que buscar estrategias para mejorar su efectividad de acción y de esta manera poder crecer y desarrollarse.

La Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, no es ajena a esta situación existente y por lo tanto debe también alinearse con el diseño y aplicación de estrategias logísticas adecuadas para mejorar su desempeño e imagen en la sociedad cajamarquina.

Es por esta razón que se ha creído conveniente realizar la investigación denominada “auditoría administrativa de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014”, con el propósito de mejorar el desempeño institucional que adopte una gestión moderna acorde con las nuevas exigencias de los usuarios de la Institución.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. Problema general

¿La auditoría administrativa puede mejorar la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es situación del proceso de planeación de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014?
- ¿Cuál es situación del proceso de organización de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014?

- ¿Cuál es situación del proceso de Dirección de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014?
- ¿Cuál es situación del proceso de control de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. General:

Analizar si la auditoria administrativa puede mejorar la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014.

1.3.2. Específicos:

- Analizar el proceso de planeación de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014.
- Analizar el proceso de organización de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014.
- Analizar el proceso de Dirección de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014.
- Analizar el proceso de control de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014.
- Elaborar un informe de auditoría administrativa de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, periodo 2014.

1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA:

La gestión logística dentro de una organización, es una herramienta muy importante para que estas satisfagan adecuadamente las necesidades de los clientes, que cada vez son más exigentes.

Ante este contexto, una de las herramientas estratégicas para conseguir que se mejore la gestión logística es la auditoria administrativa ya que contribuye a la efectividad de acción; lo cual justifica realizar la presente investigación ya que

redundará en la mejor gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.

1.1.1. Justificación Teórica:

Porque va a contribuir a aumento del conocimiento sobre la auditoría administrativa y de la gestión logística en una Sociedad de Beneficencia Pública, lo cual permitirá una mejor discusión de la comunidad científica y servirá como antecedente para futuras investigaciones.

1.1.2. Justificación Práctica:

Es importante realizar la presente investigación debido a ya que sus resultados servirán para mejorar el desarrollo de los procesos logísticos, así como enfatizar en la importancia de realizar auditorías administrativas en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.

1.1.3. Justificación Metodológica:

Por qué la investigación se llevó a cabo con la rigurosidad metodológica que amerita un estudio científico, tanto para la recolección de la información, así como para el análisis e interpretación de los resultados.

1.1.4. Justificación Social:

La investigación contribuirá con la mejora del desempeño de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, lo cual se reflejará en una mejor calidad de servicio a los clientes.

1.1.5. Justificación Académica:

Porque servirá a la investigadora para obtener su Título profesional de Licenciado en Administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.5. LIMITACIONES:

Están relacionadas fundamentalmente a la obtención de la investigación ya que los encuestados estaba realizando sus labores cotidianas.

Las mismas que se superaron mediante, la tramitación ante el directorio del Beneficencia Pública para que mediante un memorándum pida a los trabajadores involucrados, su colaboración para el estudio.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA:

Para el estudio se tomaron como base una serie de estudios investigativos realizados a nivel local, nacional e internacional que permitirá contrastar los resultados que se encuentren en la investigación con los encontrados por estos estudios y escritos relacionados con el tema de investigación.

2.1.1. A nivel internacional

- a. **Bonilla**, (2008) Auditoría de servicio al cliente en el área de emergencia del Hospital Pablo Arturo Suárez. (Tesis de licenciatura). Universidad Tecnológica Equinoccial, concluye en lo siguiente:
 - No existe en el Hospital ningún programa de Marketing de Servicios, lo que no le ayuda a ser competitivo en su área, por eso se aplicó una Auditoría de Servicio al cliente que permitió conocer las carencias y detectar los problemas para de este modo sugerir la aplicación de un Plan de Mejoramiento Continuo que conducirá a la diferenciación competitiva a largo plazo.
 - La evaluación periódica del grado de satisfacción del cliente interno y externo, proporcionará por su propia esencia diversos beneficios. Las encuestas ofrecerán un medio formal de retroalimentación de los clientes de la empresa, la cual podría identificar problemas existentes o en potencia. Las encuestas de satisfacción también transmiten a los clientes el mensaje de que la empresa se preocupa por su bienestar.
 - El servicio al cliente es una herramienta eficaz para desarrollar una ventaja competitiva sostenible. Satisfacer a los clientes no

es una tarea imposible, de hecho, cumplir sus expectativas o superarlas, puede producir varios beneficios valiosos para esta Casa de Salud.

- El Hospital Pablo Arturo Suárez debe trabajar creando lealtad tanto en sus clientes internos como externos, ya que la calidad interna de un ambiente de trabajo contribuye en gran parte a la satisfacción de los empleados; la calidad interna se mide por los sentimientos de los empleados hacia sus trabajos, sus colegas y su compañía, considerando que la satisfacción de los empleados impulsa su lealtad y cuando ésta se logra el empleado aumenta su productividad, lo que va a ser muy positivo dentro del valor del servicio que ayudará a lograr una satisfacción del cliente.

b. López y Gómez, (2013). Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas.(Tesis de licenciatura). Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae. La Habana, Cuba; concluyen en lo siguiente:

- La gestión de los inventarios debe tener en cuenta los aspectos organizacionales y los actores que la afectan, no se debe concentrar en el aspecto matemático solamente.
- Es necesario desarrolla herramientas que permitan evaluar, comparando con referenciales a través de auditorías logísticas, la gestión de inventarios de una manera integral.
- Los procedimientos de gestión de inventarios deben complementar el uso de los modelos matemáticos con la evaluación de la gestión organizacional que afecta a la gestión de inventarios.

c. Naranjo. (2011). Auditoría administrativa a la jefatura de recursos humanos de la empresa eléctrica Riobamba S.A. año 2010. (Tesis de licenciatura), concluye:

- La EERSA no cuenta con un Código de Conducta establecido ni pronunciamientos relativos a valores éticos, por lo que los funcionarios del departamento de recursos humanos no han

recibido información respectiva que les permita desarrollar sus funciones éticas e integra.

- No existe manual de procedimientos para evaluar el desempeño del personal con nombramiento, lo que ha llevado a que no exista uniformidad en el comportamiento personal.
 - En el departamento de recursos humanos el personal no rota esto dificulta a que los funcionarios puedan atender a otras dudas que tienen los trabajadores tan solo se limitan a informar lo que conocen.
 - No se solicita referencias personales y profesionales para el reclutamiento y selección de nuevos trabajadores eventuales. Son los directores de área quienes sugieren nombres y el gerente de la EERSA toma la decisión y autoriza la contratación.
- d.** Imaicela, Manchay y Tandazo, (2009). Aplicación de Auditoría de Gestión en la Subdirección Administrativa (Admisión, Estadística y Archivo, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Logística y Departamento Financiero) del “Hospital de Brigada N° 7 Loja. Período 1 de enero al 31 de diciembre 2008. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Particular de Loja, concluyeron en lo siguiente:
- La satisfacción de los clientes, es un tema fundamental para el desarrollo de las organizaciones y que al evaluar nos permite conocer, monitorear y orientar el cumplimiento de los objetivos y misión de la institución.
 - La infraestructura física del hospital es antigua y pequeña, en relación a la alta demanda de sus servicios, ocasionando insatisfacción e incertidumbre en los usuarios y personal que labora en esta entidad.
 - Como resultado de la aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios hospitalarios percibidos por los usuarios determinamos que:
 - ✓ No cuenta con todas las especiales requeridas para brindar un servicio de calidad.

- ✓ La atención a los usuarios no es la adecuada debido a la falta de información que ellos requieren.
- ✓ Algunos de los médicos que laboran en esta institución no son eficientes en la atención al usuario porque no les proporcionan un diagnóstico claro y preciso.
- Los controles implantados en la entidad no satisfacen los requerimientos necesarios de cada uno de los departamentos evaluados.
- No cuentan con los servicios profesionales de un Contador (CPA), y también con un Asesor Jurídico.
- Los activos fijos con que cuenta la institución no están asegurados por lo que corre el riesgo de que suceda algo fortuito que perjudique a la institución.
- La aplicación de los indicadores de gestión nos permitieron verificar que se está cumpliendo los objetivos institucionales trazados en un 90%, lo que quiere decir que se esa cumpliendo a cabalidad.

2.1.2. A nivel nacional

- a. **Hernández, (2007).** La auditoría de gestión en el área de recursos humanos de EsSalud. (Tesis de licenciatura), concluye en lo siguiente:

El adecuado planeamiento de la auditoría de gestión, sin ninguna duda, facilita la determinación de la efectividad, eficiencia y economía del Área de Recursos Humanos de EsSalud.

La preparación de programas de auditoría, la aplicación de técnicas, pruebas y obtención de evidencias de auditoría permiten la elaboración de hallazgos de auditoría, observaciones, conclusiones y recomendaciones del Área de Recursos Humanos.

Las medidas correctivas para optimizar la gestión de los recursos humanos, sólo se puede llevar a cabo si se analiza e interpreta

correctamente el contenido de los informes de la auditoría de gestión.

La supervisión o monitoreo llevadas a cabo en forma permanente y/o puntual asegura el seguimiento de las medidas correctivas adoptadas por el Área de Recursos Humanos, hasta obtener la eficiencia y eficacia del Área.

Mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, es posible realizar ajustes, si fuera el caso, a los planes y programas del Área de Recursos Humanos para su gerenciamiento óptimo.

- b. **Murillo, (2010).** La Auditoría para el Apropiado Control Interno en una Institución Educativa de Nivel Superior. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Tacna, concluye en lo siguiente:

Conclusión General:

Se ha establecido como forma en que la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior es a través de la verificación permanente sobre la implementación de los controles internos aplicados, en la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos.

Conclusiones Específicas:

- La manera para llevar a cabo las auditorías en la UPT, y utilizarla como instrumento eficaz en el proceso del apropiado control interno de la universidad, es a través de Planes Anuales de Trabajo (PAT), el cual también posibilita ejecutar las acciones establecidas en los correspondientes Planes Operativos Institucionales (POI).
- El modo para concretar la ejecución de la auditoría a efectos de interrelacionarla con los aspectos organizativos y financieros de la UPT, y convertirla en necesaria por parte de sus autoridades y funcionarios, es a través de auditorías financieras administrativas anuales.

- La condición para que la auditoría pueda organizarse y funcionar en la UPT, con el objeto de establecer su efectividad dentro y fuera de la universidad, es la existencia de su Manual de Organización y Funciones (MOF).
- La herramienta para que las actividades de auditoría puedan consolidarse instrumentalmente mediante algún mecanismo de gestión para el control y mejoramiento de los procesos en la UPT, es la aplicación de su Manual de Procedimientos (MAPRO).

c. **Serrano**, (2008). Aplicación de normas de auditoría en la auditoría administrativa en el Perú, entre los años 2005 -2008. (Tesis de licenciatura). Concluye:

Culminando el proceso de análisis reiteramos que la evaluación de los tres casos presentados se fundamentó, a partir de los principios y normas de auditoría administrativa contable que se resume y presenta a continuación.

Primero:

El entrenamiento y capacidad profesional, “La Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor”.

Como se aprecia de esta norma, no solo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor.

Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en campo con una buena dirección y supervisión.

Segundo:

La independencia, “En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio”.

La independencia puede consentirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares. Etc.), y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

Tercero:

El cuidado o esmero profesional, “Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen”.

El cuidado profesional, es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia.

Cuarto:

El planeamiento y supervisión, “La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisados”.

Por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se puso mucho énfasis, utilizando el enfoque de “arriba hacia abajo”, es decir, no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tornando conocimiento analizando las características del negocio.

Quinto:

Estudio y Evaluación del Control Interno: “Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría o como base para establecer el grado de confianza que merece.

Sexto

Evidencia suficiente y competente: “Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría”

2.1.3. A nivel local

- a. **Cabrera, (2000).** La eficiencia del sistema de abastecimiento y su relación con la eficacia del sistema administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, concluye:

El tesista, concluye que existe una relación de asociación directa entre la eficiencia del Sistema de Abastecimiento y la Eficacia Institucional en la Universidad Nacional de Cajamarca. Las funciones, la estructura orgánica, procedimientos, recursos humanos, presupuesto, recursos físicos y medio ambiente se ponen de manifiesto en el alcance de los fines, objetivos y políticas institucionales. Esta relación se explica a través del coeficiente de correlación calculado (0.997).

- b. **Peña, (2014).** Diseño de un sistema de control de inventarios mediante el método ABC y análisis de su incidencia en la gestión logística de la empresa C.H.C. Ingenieros S.A. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Cajamarca, concluye en lo siguiente:

El sistema y herramientas empleadas actualmente para el control de inventarios, en la empresa C.H.C. Ingenieros S.A., es deficiente.

El nivel de conocimiento de métodos y herramientas, eficientes para un nivel de control de inventario de calidad, es muy bajo, a tal punto que genera retrasos en la información de la situación actual del inventario, conllevando a tomar malas decisiones por parte de gerencia.

Existe un excesivo número de materiales por cada familia a la que pertenecen, lo que genera sobre stock (sobre pasa el límite de la capacidad del almacén), un mayor control del inventario, vigilancia y pérdida de oportunidades.

Que la clasificación de inventario mediante el sistema ABC, nos permite conocer cuáles son los materiales, maquinaria y equipos, sobre los cuales debe estar centrada nuestra mayor atención, a la hora de realizar un inventario permanente y fijo.

La clasificación ABC, nos permite conocer 3 tipos de categoría según su valor contable o adquisición), las cuales y tienen un rango de importancia en cuanto al nivel de control que se realizará; así tenemos al grupo A, cuyo grupo contiene a los materiales con un mayor nivel contable dentro del inventario, por lo tanto requiere un mayor control de inventario; el grupo B, integrado por materiales con un nivel contable intermedio, por lo tanto requiere un nivel de control regular, y por último el grupo C, cuyo grupo representa el nivel contable más bajo dentro del inventario pero contiene el mayor porcentaje de cantidad de materiales, por lo que debe realizarse un nivel de control mínimo y en lo posible reducir el número de materiales de éste grupo.

Que el personal de la empresa CHC Ingenieros S.A. y especialmente el personal de Logística, incrementaran su nivel de conocimiento en cuanto a la aplicación de un nuevo método de inventario y herramientas, que permitirá reducir costos, un mejor control, rapidez en la atención y evitar sobre stock de almacenamiento; esto llevado a cabo con el conocimiento pleno de los materiales, maquinaria y equipo, con los que se trabaja, en cuanto al valor contable o de adquisición que representa dentro del inventario (realizado a través de la clasificación ABC).

2.2. BASES TEÓRICAS

En este acápite se describe una serie de teorías científicas que sustentan la investigación y que están relacionadas con las variables de la misma:

2.2.1. Teoría general de la auditoría (Rodríguez, 2010)

- **Construcción de un concepto universal de auditoría**

En el común de las personas existe una gran distorsión sobre la conceptualización de la Auditoría, en razón de que muchas veces el ejercicio de la misma se ha ceñido al modelo tradicional, por lo cual se hace necesario construir un concepto universal, analizando alguna de las definiciones de los diferentes tratadistas de Auditoría que se encuentran en la literatura profesional contable.

Porter y Burton, definen la Auditoría como el examen de la información por una tercera persona distinta de quien la preparó y del usuario, con la intención de establecer su veracidad; y el dar a conocer los resultados de este examen, con la finalidad de aumentar la utilidad de tal información para el usuario.

La auditoría es "el examen crítico y sistemático de la actuación y los documentos financieros y jurídicos en que se refleja, con la finalidad de averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los mismos." (Robbins, 2006)

El Instituto Norteamericano de Contadores Públicos (AICPA), tiene como definición de Auditoría la siguiente: Un examen que pretende servir de base para expresar una opinión sobre la razonabilidad, consistencia y apego a los principios de contabilidad generalmente aceptados, de estados financieros preparados por una empresa o por otra entidad para su presentación al público o a otras partes interesadas.

La "American Accounting Association" (1972), con un criterio más amplio y moderno define en forma general la Auditoría identificándola como un proceso de la siguiente manera:

(Rodríguez, 2010). "La Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de

correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso”:

- Un proceso sistemático comprende una serie de pasos o procedimientos lógicos, estructurados y organizados.
- Obtener y evaluar evidencia objetiva significa examinar las bases para las declaraciones (representaciones) y evaluar los resultados juiciosamente sin prejuicios o desviaciones a favor o en contra de la persona (o entidad) que hace las declaraciones.
- Declaraciones acerca de acciones económicas o eventos son las protestas hechas por la entidad o por la persona. Comprenden la esencia de la auditoría. Las afirmaciones incluyen información contenida en estados financieros, reportes internos de operación y declaraciones de impuestos.
- Grado de correspondencia se refiere a la cercanía en que las afirmaciones pueden vincularse con criterios establecidos. La expresión de correspondencia puede cuantificarse como la cantidad de faltante dentro del fondo de caja chica, o podrá ser cualitativa, como el grado en que los estados financieros son razonables.
- Criterios establecidos son los estándares contra los cuales se juzgan las afirmaciones o representaciones. Los criterios podrán constituir reglas prescritas por los cuerpos legislativos, presupuestos o demás medidas de desempeño establecidas por la administración o principios de contabilidad generalmente aceptados establecidos por el Financial Accounting Standards Board (FASB) y demás órganos autorizados.
- La comunicación de los resultados se realiza mediante un informe escrito que indique el grado de correspondencia entre las declaraciones y los criterios establecidos. Este tipo de comunicación puede incrementar o debilitar la credibilidad de las declaraciones de la parte.
- Usuarios interesados son las personas que utilizan (o confían) en los hallazgos del auditor. En el entorno de negocios se

incluye a los accionistas, administradores, acreedores, dependencias gubernamentales y público en general.

La guía Internacional de Auditoría No. 3 (IFAC, 1983) Principios básicos que Rigen una Auditoría, establece (párrafos 2-4):

Una Auditoría es el examen independiente de la información de cualquier entidad, ya sea lucrativa o no, no importando su tamaño o forma legal, cuando tal examen se lleva a cabo con objeto de expresar una opinión sobre dicha información.

El cumplimiento de los principios básicos requiere la aplicación de procedimientos de auditoría y pronunciamientos sobre dictamen, adecuados a las circunstancias particulares.

(Rodríguez, 2010). La Auditoría implica una reconstrucción de acontecimientos económicos del pasado para determinar su apego a la realidad y darles o no validez. Para lograr este cometido se requiere entonces recurrir en gran medida a la interpretación de los documentos escritos.

(Rodríguez, 2010). El objeto de la actividad de la auditoría son las unidades económicas, las cuales para adecuarlas a los tiempos modernos se deben considerar como sistemas abiertos compuestos de muchos subsistemas, de los cuales los sistemas de información son los más importantes. Se puede afirmar que la Auditoría implica una "búsqueda de la verdad" de los hechos económicos producidos por una Entidad, los cuales afectan sus sistemas de información para darles autenticidad.

(Rodríguez, 2010). La auditoría puede conceptualizarse entonces como:

“El proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y representativo del sistema de información de una empresa o parte de ella, realizado con independencia y utilizando técnicas determinadas, con el propósito de emitir una opinión profesional

sobre la misma, que permitan la adecuada toma de decisiones y brindar recomendaciones que mejoren el sistema examinado”.

▪ **Objetivo de la auditoría** (Rodríguez, 2010)

El objetivo principal de una Auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

En la conceptualización tradicional los objetivos de la auditoría eran tres:

- descubrir fraudes
- Descubrir errores de principio
- Descubrir errores técnicos

Pero el avance tecnológico experimentado en los últimos tiempos en los que se ha denominado la "Revolución Informática", así como el progreso experimentado por la administración de las empresas actuales y la aplicación a las mismas de la Teoría General de Sistemas, ha llevado a adicionar tres nuevos objetivos:

- Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control.
- Determinar si este sistema produce resultados, es decir, planes, presupuestos, pronósticos, estados financieros, informes de control dignos de confianza, adecuados y suficientemente inteligibles por el usuario.
- Efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad.

▪ **Características de la auditoría** (Rodríguez, 2010)

La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistémica y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto, no puede estar sometida a conflictos de intereses

del examinador, quien actuará siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios de la misma.

Todo ente económico puede ser objeto de auditaje, por tanto, la auditoría no se circunscribe solamente a las empresas que posean un ánimo de lucro como erróneamente puede llegar a suponerse. La condición necesaria para la auditoría es que exista un sistema de información. Este sistema de información puede pertenecer a una empresa privada u oficial, lucrativa o no lucrativa.

La Auditoría es evaluación y como toda evaluación debe poseer un patrón contra el cual efectuar la comparación y poder concluir sobre el sistema examinado. Este patrón de comparación obviamente variará de acuerdo al área sujeta a examen. Para realizar el examen de Auditoría, se requiere que el auditor tenga un gran conocimiento sobre la estructura y el funcionamiento de la unidad económica sujeta al análisis, no sólo en su parte interna sino en el medio ambiente en la cual ella se desarrolla, así como de la normatividad legal a la cual está sujeta.

El diagnóstico o dictamen del auditor debe tener una intencionalidad de divulgación, pues solo a través de la comunicación de la opinión del auditor se podrán tomar las decisiones pertinentes que ella implique. Los usuarios de esta opinión pueden ser internos o externos a la empresa.

- **El método a usar en la auditoria**

(Rodríguez, 2010). La Auditoría es la búsqueda de la verdad, por lo tanto, el método que debe utilizar para realizar su examen es sin duda el método científico. El enfoque científico es un método sistemático de análisis que ayuda a la interpretación y síntesis de aspectos que necesitan ser investigados. Tanto la investigación como

el análisis abarcan un examen escudriñador de la lógica involucrada, las necesidades y justificación de la actividad que se investiga.

La evaluación científica involucra un proceso de medición y comprobación de los principios y prácticas reconocidas y en las cuales se busca si es o no el mejor plan, política, sistema o procedimiento. Obtenida la información necesaria, se evaluará, a efecto de hacer las sugerencias necesarias a la dirección.

(Rodriguez, 2010). La auditoría utiliza el método deductivo-inductivo, pues realiza el examen y evaluación de los hechos empresariales objetos de estudio partiendo de un conocimiento general de los mismos, para luego dividirlos en unidades menores que permitan una mejor aproximación a la realidad que los originó para luego mediante un proceso de síntesis emitir una opinión profesional. Todo este proceso requiere que el auditor utilice una serie de pasos realizados en forma sistemática, ordenada y lógica que permita luego realizar una crítica objetiva del hecho o área examinada.

- **Método deductivo**

El método deductivo consiste en derivar aspectos particulares de lo general, leyes axiomas, teorías, normas etc. en otras palabras es ir de lo universal a lo específico o particular.

Para aplicar el método deductivo a la auditoría se necesita:

- Formulación de objetivos generales o específicos del examen a realizar.
- Una declaración de las normas de auditoria generalmente aceptadas y principios de contabilidad de general aceptación.
- Un conjunto de procedimientos para guiar el proceso del examen.
- Aplicación de normas generales a situaciones específicas.
- Formulación de un juicio sobre el sistema examinado tomado en conjunto.

- **Método inductivo**

El método inductivo al contrario del deductivo se parte de fenómenos particulares con incidencia tal que constituyen un axioma, ley, norma, teoría, es decir parte de lo particular y va hacia lo universal.

Desde el punto de vista de la auditoría, se descompone el sistema a estudiar en las mínimas unidades de estudio, efectuándose el examen de estas partes mínimas (particulares) para luego mediante un proceso de síntesis se recompone el todo descompuesto y se emite una opinión sobre el sistema tomado en conjunto.

Estos dos métodos se combinan en forma armónica no excluyente. De esta manera, en forma esquemática se pueden plantear así las fases generales a seguir en una auditoría:

- Conocimiento general de la organización
- Establecimiento de los objetivos generales del examen
- Evaluación del Control Interno
- Determinación de las áreas sujetas a examen
- Conocimiento específico de cada área a examinar
- Determinación de los objetivos específicos del examen de cada área.
- Determinación de los procedimientos de auditoría
- Elaboración de papeles de trabajo
- Obtención y análisis de evidencias
- Informe de auditoría y recomendaciones.

2.2.2. Teoría de la dependencia de los recursos (Franklin, 2007)

Ésta teoría busca maximizar el poder de las organizaciones basada en el intercambio de recursos. En las corporaciones se propicia la búsqueda de relaciones entre los distintos grupos de una sociedad, y de sus partícipes,

y se origina una relación de sumisión de unos a otros para cumplir su fin: “obtener los recursos necesarios”.

Dentro de dichas relaciones, las empresas intentan cambiar dichas inferioridades a su propio beneficio, creando dependencia a otros a su vez. Dentro de esta perspectiva, las corporaciones están a la expectativa posicionando su estructura en patrones de conducta que conllevan a la consecución y aseguramiento de recursos externos que puedan controlar y mantener para reducir paulatinamente, en lo posible, la subordinación a otros agentes por los recursos que son necesarios para llevar a cabo sus fines.

Por lo que la RDT (Resource dependency Theory), descansa en la asunción de que la empresa asume estar comprendida por partes internas y externas que resultan del intercambio social, formado por la influencia de sus conductas; así, el medioambiente se considera escaso y esencial para la supervivencia de la compañía, la cual depende del mismo y actúa en un medio incierto si no cuenta con los recursos necesarios, o le es difícil la adquisición de los bienes que incluye en sus procesos.

El siguiente cuadro nos muestra cómo las organizaciones dependen del medioambiente para mantener el control sobre los demás grupos, lo que relaja la incertidumbre de las organizaciones con poder, el caso de la localización de los recursos también le otorga potestad sobre otros.

Tabla N° 01

Bases que potencian el control de las organizaciones

Fundamentos del poder de las organizaciones

1. Posesión de los recursos

2. Propiedad de los recursos

3. Control del acceso a los recursos

4. Control del uso actual de los recursos

5. • Creación de las reglas que regulan los recursos

Esta teoría permitió conocer la importancia que tienen los recursos para las organizaciones en general y obviamente para la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en particular y por lo tanto justificará el énfasis en el establecimiento de un sistema logístico efectivo para la mejora atención de los clientes internos y externos.

2.2.3. Teoría de la responsabilidad social

(Schwalb, 2005). La responsabilidad social es un conjunto de convicciones, actitudes y prácticas empresariales que permiten establecer un nuevo tipo de relaciones de la organización con su entorno tanto al interno como al externo de ella, consiguiendo así un impacto adicional y benéfico para todos.

Las empresas desarrollan actividades económicas para lograr sus objetivos fundamentales, además de generar ingresos y utilidades.

(Schwalb, 2005). La responsabilidad social empresarial constituye una pieza clave para el desarrollo sostenible no solo en las empresas, sino de la sociedad en su conjunto. Hoy en día las empresas deben ser conscientes que su desempeño depende de la salud, estabilidad y prosperidades de la sociedad donde operan, por lo que debe contribuir a su desarrollo.

El aporte de esta teoría al desarrollo del trabajo de investigación se basa en que permite comprender y concientizar a la gerencia logística sobre la responsabilidad social que debe observarse., en aras de un mejor servicio a los clientes.

2.3. BASES CONCEPTUALES:

2.3.1. Sobre la auditoría administrativa

a. Conceptualizaciones y definiciones

Según el Manual de Auditoría Gubernamental de la Contraloría (2012), es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o proyecto, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.

La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión con relación a los objetivos generales de la entidad, su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

b. Objetivos de la auditoría de gestión

(Rodríguez, 2010). Los objetivos principales de la Auditoría de Gestión que puede señalar son los siguientes:

- Verificar la existencia de objetivos, planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.

c. Alcance y enfoque del trabajo de auditoría de gestión

(Rodríguez, 2010). La Auditoría de Gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de

diseñarse para cada caso específico pudiéndose extender a casos similares. No existen principios de gestión generalmente aceptados que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de gestión.

Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficacias y sus consecuencias.

En la Auditoría de Gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad.

d. Planeamiento de la auditoría de gestión

(Rodríguez, 2010). El planeamiento de la auditoría se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se consideren necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles gerenciales.

El planeamiento garantiza que el resultado de la auditoría satisfaga sus objetivos y tenga efectos productivos. Su realización cuidadosa reviste especial importancia cuando evalúa la efectividad, eficiencia y economía en las entidades, o proyectos gubernamentales, dado que los procedimientos que se aplican son complejos y variados. Por ello, este proceso pretende establecer un adecuado equilibrio entre los objetivos y alcance de auditoría, el tiempo disponible para ejecutarla y, el número de horas que debe trabajar el personal profesional para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos destinados para la auditoría.

La fase de Planeamiento de la Auditoría de Gestión comprende dos etapas.

- **Revisión General:**
 - Conocimiento inicial de la entidad a examinar.
 - Análisis preliminar de la entidad.
 - Formulación del plan de revisión estratégica.
- **Revisión Estratégica:**
 - Ejecución del plan.
 - Aplicación de pruebas preliminares e identificación de criterios de auditoría.
 - Identificación de los asuntos más importantes.
 - Formulación del reporte de revisión estratégica.
 - Preparación del Plan de Auditoría.

- **Ejecución**

La fase de ejecución de la Auditoría de Gestión está focalizada básicamente, en la obtención de evidencias suficientes, competentes y pertinentes sobre los asuntos más importantes (áreas de auditoría) aprobados en el plan de auditoría. No obstante, algunas veces, como consecuencia de este proceso se determinan aspectos adicionales por evaluar, lo que implica la modificación del plan de auditoría. Toda labor en la auditoría debe ser controlada a través de programas de trabajo. Tales programas definen por anticipado las tareas que deben efectuarse durante el curso de la auditoría y se sustentan en objetivos incluidos en el plan de auditoría y en la información disponible sobre las actividades y operaciones de la entidad consignada en el informe de revisión estratégica.

Una de las actividades más importantes de la fase de ejecución, es el desarrollo de hallazgos. El término hallazgo en auditoría tiene un sentido de recopilación y síntesis de información específica sobre una actividad u operación, que ha sido analizada y evaluada y, que se considera de interés para los funcionarios a cargo de la entidad examinada. Usualmente, se

utiliza en un sentido crítico, dado que se refiere a deficiencias que son presentadas en el informe de auditoría.

Dentro del proceso de ejecución de la auditoria, el auditor brinda a los funcionarios y servidores de la entidad examinada, que están o podrían estar afectados por el informe, la oportunidad de efectuar comentarios y aclaraciones en forma escrita (u otra) sobre los hallazgos identificados antes de presentar el informe. Estos comentarios y cualquier revelación importen que se presenten, deben reconocerse y discutirse en el informe en forma apropiada y objetiva. Ningún informe de auditoría debe emitirse sin escuchar a los funcionarios responsables de la entidad examinada, quienes tienen la oportunidad de presentar sus comentarios sobre los hechos que se observan.

Un aspecto importante del desarrollo de las observaciones que en esencia, involucran los elementos propios del hallazgo de auditoria (condición y criterio), es la identificación de las causas y efectos actuales o posibles de las deficiencias detectadas durante la fase de ejecución. La identificación oportuna de las razones que ocasionaron la situación negativa y por qué se mantiene (causa), así como la cuantificación de las consecuencias reales o potenciales (efecto) en términos financieros, constituyen una manera efectiva para interesar a los funcionarios de la entidad responsables de adoptar correctivos en forma oportuna.

En base a la evidencia de auditoria reunida y a través de la evaluación de las opiniones vertidas por los funcionarios de la entidad, el auditor puede arribar a conclusiones concretas sobre las deficiencias identificadas durante la fase de ejecución. Las observaciones y conclusiones, deben estar acompañadas de recomendaciones para los funcionarios a cargo de la entidad

examinada, a fin de corregir las deficiencias identificadas y evitar en el futuro su repetición. Los papeles de trabajo son los documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante las fases de planeamiento y ejecución, los cuales sirven como fundamento y respaldo del informe. Los papeles de trabajo son revisados por el auditor encargado y el supervisor responsable, con el objeto de establecer si son pertinentes a la auditoría, documenta en forma adecuada la evidencia obtenida y guardan consistencia internamente.

e. Los informes de la auditoría de gestión

(Rodríguez, 2010). La culminación del trabajo y la comunicación de los resultados conseguidos forman la elaboración del informe de la Auditoría de gestión que presenta diferencias importantes con el informe tradicional de Auditoría financiera tanto su estructura, como en la forma de comunicar los hechos.

Antes de la emisión del informe final se deben realizar reuniones con los responsables del área auditada a lo largo del desarrollo del trabajo, a fin de presentarse los hallazgos preliminares para su discusión, ver soluciones posibles para las debilidades encontradas.

Elaborar un proyecto de informe con conclusiones generales a la terminación del trabajo, que pueden ir acompañadas de las recomendaciones posibles, entrega del proyecto para su conocimiento y posterior discusión con los responsables del área auditada, buscando su aceptación, elaboración del informe definitivo solicitando respuesta a las recomendaciones y su envío a la dirección o gerencia.

f. Contenido del informe

(Rodríguez, 2010). El informe de Auditoría de gestión debe incluir los siguientes puntos:

- Antecedentes y motivaciones del informe.
- Descripción del área auditada.
- Información general incluyendo cargos, responsables y sus campos de responsabilidad.
- Objetivo y alcance de la Auditoría, y la metodología empleada.
- Indicadores de eficacia, eficiencia y economías utilizados.
- Asuntos de importancia relevantes y constataciones importantes hechas durante la Auditoría.
- Puntos fuertes y puntos débiles detectados.
- Evaluación de la eficacia, eficiencia y grado de economía.
- Conclusiones y recomendaciones sobre las causas y efectos de los puntos débiles observados.
- Recomendaciones, con observaciones o comentarios de los responsables del área auditada.
- Como parte final del trabajo de Auditoría, se debe establecer un adecuado seguimiento a los informes, mediante la revisión de las conclusiones con los responsables de las diferentes áreas auditadas, las que deberán aplicar las recomendaciones y sugerencias para corregir las deficiencias y corregir mayores eficiencias.

g. Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas

(Rodríguez, 2010). La naturaleza y alcance de las recomendaciones elaboradas en el proceso de la Auditoría de Gestión es variable. En algunos casos, pueden formularse recomendaciones sobre asuntos específicos; sin embargo, en otros casos, después de analizar el costo/beneficio de implementar recomendaciones sobre actividades de mucha complejidad, puede ser factible sugerir que la propia entidad lleve a cabo un estudio más profundo del área específica y adopte las mejoras que considere apropiadas, en las circunstancias.

Los criterios referidos al carácter integral de la Auditoría, orientada a evaluar los beneficios económicos/sociales obtenidos en relación con el gasto ejecutado y su vinculación con las políticas gubernamentales, así como la flexibilidad que permite priorizar los esfuerzos en el logro de las metas previstas, constituyen postulados que guíen el ejercicio de la Auditoría de Gestión.

2.3.2. **Sobre La gestión logística** (Anaya, 2011)

La gestión logística basa su gestión sobre los sistemas de logística, subsistemas y actividades logísticas contenidas en la cadena de suministros integrando a toda la empresa con el propósito de controlar dichos sistemas para que tengan la capacidad de proveer a sistemas empresariales u organizaciones, basándose en sus necesidades sobre las tres cantidades fundamentales del universo: materia, energía e información, que se reflejan a través de bienes y servicios.

a. **Características**

La administración logística contempla los siguientes aspectos:

- El menor tiempo de respuesta a esas necesidades.
- Las cantidades exactas y en lugar solicitado por dichos sistemas empresariales u organizaciones.
- Un costo óptimo no dejando de ser competitivo.
- La mejor calidad alcanzada.

La calidad es variable y va cada día evolucionando respecto a la satisfacción del cliente o consumidor final, puesto que es quien percibe las condiciones en las cuales recibe los bienes y servicios. Por esta razón la administración logística entrega soluciones sobre la cadena que contienen:

- Bajos impactos ambientales,
- Generar a largo plazo sobre el sistema empresarial desarrollo sostenible en función del entorno social.

- Aprovechamiento máximo de los recursos de la empresa.
- la adaptación de nuevas tecnologías.

Es claro que hay más aspectos que se van desarrollando a lo largo de la gestión del sistema de logística y de la cadena de suministros para superar las expectativas del consumidor o cliente final, dando pauta a sistemas empresariales y organizaciones más competitivas en el mercado global.

b. El enfoque de la administración logística

Según Casanovas y Cuatrasas, (2003). Uno de los enfoques más importantes a considerar con toda plenitud en la administración logística es el cliente o consumidor final de bienes o servicios, de ello depende la gestión de la cadena de suministro frente a un flujo dinámico, que se ve reflejado en procesos estructurados o subsistemas que contienen actividades logísticas dentro del sistema empresarial. Es así como la logística se contempla en su fase de sistema que apoya al negocio de cada empresa y su administración sobre las actividades de apoyo. La gestión debe ejecutarse desde que se contempla un sistema mayor al de la logística, el más inmediato es el de la empresa, seguido por el sistema de logística y así llegando a los subsistemas y actividades o funciones.

c. Sistema logístico (Ballou R., 2004).

El sistema Logístico muchas veces se ve reflejado en los sistemas empresariales en los departamentos o áreas, no siempre es de este mismo modo para todas las empresas, respecto a sus características es importante resaltar que la logística contempla actividades relacionales que integran a toda la empresa en función

de sus objetivos. Adicional la administración logística gestiona estas actividades dentro y fuera del sistema para llegar a una sinergia mayor.

- **Subsistemas del sistema logístico**

Los subsistemas del Sistema Logístico están cimentados sobre tres bases fundamentales, subsistema logístico de entrada, subsistema logístico de producción y subsistema logística de salida (incluyendo una retroalimentación). Todo sistema logístico básicamente contiene estos tres subsistemas, adicional a esto yacen otros subsistemas como lo son el subsistema de logística verde y subsistema de logística de reversa o de retorno. Se pueden observar con claridad estos tres subsistemas desde el punto de vista de los bienes tangibles, la parte de los servicios es un poco más compleja pero también están bajo el contexto de estos subsistemas.

- **Subsistema de entrada**

Desde el punto de vista de los bienes tangibles que van a pasar por un proceso de transformación, de franqueo o de almacenamiento temporal. La mayoría de veces se contemplan como materias primas, insumos, materiales para la elaboración de productos concretos que llevan un proceso de elaboración cuyas actividades serán vistas en el subsistema de logística de producción, otras de las veces son productos terminados que van a pasar a un sitio adecuado para su almacenamiento o centros de distribución, en tal subsistema se puede evidenciar algunas de estas actividades:

- **Actividades de Aprovevisionamiento:** contempla actividades de compra y adquisición de suministros, que son determinados por la necesidad del sistema a través de la gestión del inventario.

- **Actividades de Almacenamiento:** contempla tareas de recibo y franqueo de bienes al sistema que siguen el paso al subsistema de producción, si es para almacenamiento de productos terminados se podría contemplar como un proceso que solo tiene actividades en subsistemas de entrada y salida, en una figura logística que no contempla el almacenamiento sino directamente la distribución se le conoce como cross docking, cuyas actividades son des-consolidación de carga y distribución continua.
- **Subsistema de producción**
Seguido del anterior los sistemas empresariales que conllevan procesos de producción suplen sus necesidades de materias primas desde el sentido interno de la empresa, la gestión de la administración logística contempla planes de producción para bienes, que fluyen por las necesidades puestas desde otras áreas de la empresa, mercadeo, ventas etc.
- **Actividades de manutención:** estas actividades se pueden describir en los movimientos internos que hace el personal operativo en la elaboración de algún bien, las herramientas y la tecnología juegan papel fundamental para dicha actividad.
- **Actividades de empaque:** Aunque están inmersos en la producción, mucho de estos bienes necesitan de un empaque especial para que no pierdan características ni cualidades.
- **Actividades de paletizaje:** Los productos terminados deben ser unificados y estandarizados a unidades logísticas (Cantidades que se puedan manipular en bloque con mayor agilidad) utilizando, por ejemplo: barriles, canecas, estibas, canastas, etc.
- **Subsistema de salida**

La salida del sistema puede llegar de dos partes, directamente de producción o desde un almacén de productos terminados. Al llegar de producción debe cumplir con las normas básicas o protocolos de elaboración, como fechas de producción y vencimiento números de lote, y estar bajo un reporte de producto terminado para efectos de inventario; las actividades fundamentales son las siguientes:

- **Actividad de Alistamiento:** se elabora mediante dos conceptos el picking y packing de los pedidos, estas actividades la ejecutan operarios a la hora de seleccionar un pedido dentro de la gran cantidad y productos heterogéneos consignados en las bodegas de almacenamiento de productos terminados, guiados mediante una lista de chequeo de pedidos de clientes para pasarlos al área de cargue y despacho.
- **Actividades de cargue:** Esta actividad compromete tareas de revisión de los pedidos y cargue a los distintos medios por donde se transporten, de acuerdo a sus características cualitativas y cuantitativas, la tecnología y algunas herramientas de fácil cargue apoyan a esta actividad.
- **Actividades de despacho y distribución:** El despacho de pedidos involucra protocolos de papelería, como facturas remisiones, guías, etc. La distribución es asignada a través de rutas de entrega que la ejecutan los transportadores.

El papel de la Administración Logística gira en torno a toda la actividad del sistema empresarial y su entorno extra-empresarial, el sistema logístico es dinámico y abarca grandes dimensiones; lo expuesto hace parte de lo más básico que comprende el sistema logístico. Las características envuelven a todas las áreas de la compañía para diseñar, las etapas de identificación de la necesidad y

concepción de los productos y/o servicios, un proceso que incluya todos los medios necesarios para obtener los mejores resultados en términos económicos y de satisfacción del consumidor.

2.3.3. Herramientas de gestión (Chiavenato, 2002)

Son instrumentos que utiliza el gerente para gestionar adecuadamente a una organización, entre ellos tenemos:

MOF: Manual de Organización y Funciones

ROF: Reglamento de Organización y Funciones

CAP: Cuadro de Asignación de Personal

MAPRO: Manual de Procedimientos (Administrativos, Operativos)

TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos

RIT: Reglamento Interno de Trabajo, etc.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

▪ Administración de la cadena de suministro

La administración de redes de suministro (en inglés, Supply chain management, SCM); es el proceso de planificación, puesta en ejecución y control de las operaciones de la red de suministro con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente con tanta eficacia como sea posible.

▪ Auditoría

La Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

▪ Auditoría administrativa

Es la actuación de la dirección y abarca la razonabilidad de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los

mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

- **Beneficencia**

Conjunto de instituciones públicas o privadas que ayudan de manera desinteresada a las personas que carecen de recursos económicos.

- **Clientes externos**

Un cliente externo es alguien que utiliza tu empresa de productos o servicios, pero no forma parte de tu organización.

- **Clientes internos**

Un cliente interno es cualquier miembro de tu organización que depende de la ayuda de otros para cumplir con sus responsabilidades de trabajo, como un representante de ventas que necesita la asistencia de un representante de servicio al cliente para realizar un pedido.

- **Competitividad**

Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad. Concebida de esta manera se asume que las empresas más competitivas podrán asumir mayor cuota de mercado a expensas de empresas menos competitivas.

- **Control interno gerencial**

Comprende la norma con la cual el auditor mide la condición. Es también la meta que la entidad está tratando de alcanzar o representa la unidad de medida que permite la evaluación de la condición actual. Igualmente, se denomina criterio a la norma transgredida de carácter legal-operativo o de control que regula el accionar de la entidad examinada.

- **Criterio de auditoria**

Se refiere al grado en el cual un programa o actividad logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad.

- **Efectividad**

Está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para este fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido.

- **Eficacia**

Existe eficacia cuando una determinada actividad con servicio obtiene los resultados esperados independientemente de los recursos utilizados para obtener dichos resultados.

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos previstos es decir, comparando los resultados reales obtenidos con los resultados previstos, la evaluación de la eficacia en una entidad no puede realizarse sin la existencia de un plan, presupuesto o programa, en lo que los objetivos aparezcan claramente establecidos y cuantificados.

- **Eficiencia**

Se refiere a hacer las cosas correctamente. Tiene que ver con el uso racional de los recursos organizacionales.

- **Gestión**

El grado de eficiencia viene dado por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados, por un lado y los recursos utilizados, por otro. Una actuación eficiente es aquella que con uno recursos determinados obtiene un resultado máximo, o que con unos recursos mínimos mantiene la calidad y cantidad de un servicio determinado.

- **Gestión logística**

Es una función integradora, que coordina todas las actividades logísticas, y también integra actividades logísticas con otras funciones, incluyendo la comercialización, las ventas de producción, las finanzas y la tecnología de la información.

- **Globalización**

Es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a escala planetaria que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo uniendo sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

- **Objetivos**

Instrumentos de planificación, que comprende una estructura de operaciones a realizar, ordenadas de una manera coherente, coordinada y además implementada con los recursos disponibles; además es necesario que estos sean claros completos e integrados.

- **Organizaciones**

Se basa en la forma como las personas se interrelacionan entre sí, y en el ordenamiento y la distribución de los diversos elementos implicados, con vista para el mismo fin. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común.

- **Plan**

Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

- **Procesos operativos**

Son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

- **Productividad**

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida

2.5. HIPÓTESIS

El análisis de la auditoría administrativa de la gestión logística mejorará el desarrollo de las actividades de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.

2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable dependiente

Auditoría administrativa

Una auditoría administrativa es el examen parcial o total de los sistemas administrativos de una unidad u organización. Tal examen se lleva a cabo con objeto de expresar una opinión sobre la forma como se está aplicando la administración.

Variable dependiente

Gestión logística

Es el gobierno de las funciones de la cadena de suministro.

Está relacionada con el abastecimiento de bienes y servicios a toda la organización para que desarrolle sus labores en forma normal.

2.7. UNIDAD DE ANÁLISIS

Está conformada por el personal de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.

2.8. OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES

Tabla N° 02

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<u>Independiente</u> Auditoría administrativa	1. Eficacia 2. Eficiencia	<ul style="list-style-type: none">• Logro de objetivos• Índice de quejas• Uso de los recursos.• Productividad• Competitividad	Instrumento: Cuestionario Técnica: encuesta
<u>Dependiente</u> Gestión logística	1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Control	<ul style="list-style-type: none">▪ Plan operativo▪ Plan estratégico▪ Organigramas▪ MOF▪ ROF▪ RIT▪ MAPRO▪ TUPA	Instrumento: Cuestionario Técnica: encuesta

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo ▪ Trabajo en equipo ▪ Control previo ▪ Control concurrente ▪ Control posterior 	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. De acuerdo al fin que se persigue:

Exploratoria

La investigación es exploratoria porque no existen estudios similares en la Institución.

Descriptivo

Por qué se aplicó a un conjunto de métodos y procedimientos científicos para recolectar datos para que luego se describan las características (actitudes, actividades logísticas) de una población objetivo definido El estudio descriptivo permite a quienes toman decisiones sacar deducciones sobre sobre la forma en que está desempeñando la gestión logística, en este caso en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca. (Hernández, 2010)

3.1.2. De acuerdo al diseño de investigación: (Hernández, 2010)

Transversal- no experimental.

Es transversal porque se realizó en un determinado periodo de tiempo para luego en función de esas opiniones recopiladas hacer el análisis e interpretación y discusión de los resultados.

Es no experimental, porque se recopiló la información y no se hizo ninguna manipulación de esos datos, sino simplemente se elaboró un informe de auditoría con una descripción de los hallazgos y sus correspondientes recomendaciones.

3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN (Hernández, 2010)

- **Inductivo:**

Porque se partió de los hallazgos de evidencias encontradas mediante la auditoría administrativa producto de las opiniones de los trabajadores respecto a la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.

- **Analítico-Sintético:**

Se hizo una descomposición del todo en sus partes para estudiarlo y luego sintetizar los resultados. Esto se aplicó a la gestión logística a través de la auditoría administrativa.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población tomada en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca está compuesta por las 50 personas que laboran en condición de nombrados y contratados. De los cuales en el área de logística trabajan 4 personas. (Hernández, 2010)

3.3.2. Muestra

La población muestral fue tipo censo debido a que la población total es pequeña. Es decir, se encuestó a los 50 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca. (Hernández, 2010)

3.4. INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.4.1. INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado fue el cuestionario

3.4.2. TÉCNICAS

Se empleó la técnica de encuesta al personal de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca para recopilar opiniones respecto a la gestión logística en la aplicación de la auditoría administrativa.

3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

El procesamiento fue computarizado a través del Excel.

El análisis y evaluación de la información recopilada fue para cada variable e indicador, a través de tablas y gráficos obtenidos mediante el Excel y que luego se analizaron e interpretaron.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación con el ánimo de describir los hallazgos de la auditoría administrativa de la gestión logística en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, para lo cual se aplicó una encuesta a los 50 trabajadores que laboran en la institución.

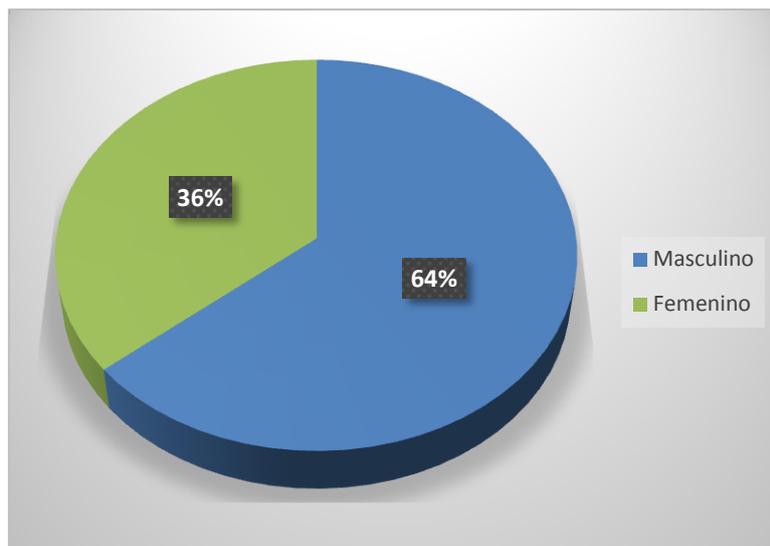
4.1. INFORMACIÓN GENERAL

Tabla N° 03: Sexo

	Frecuencia	%
Masculino	32	64
Femenino	18	36
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 01: Sexo



Fuente: Tabla N° 03

Análisis

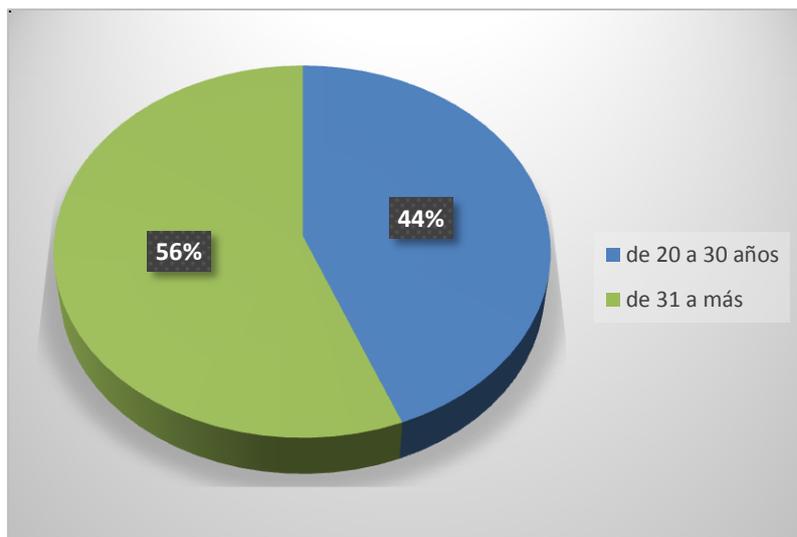
De las 50 personas encuestadas en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 64% son de sexo masculino, mientras que el 36% son de sexo femenino. Esta situación denota cierto equilibrio de igualdad de oportunidades laborales que se debe seguir manteniendo y mejorar si es posible.

Tabla N° 04: Edad

Edad	Frecuencia	%
de 20 a 30 años	22	44
de 31 a más	28	56
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 02: Edad



Fuente: Tabla N° 04

Análisis

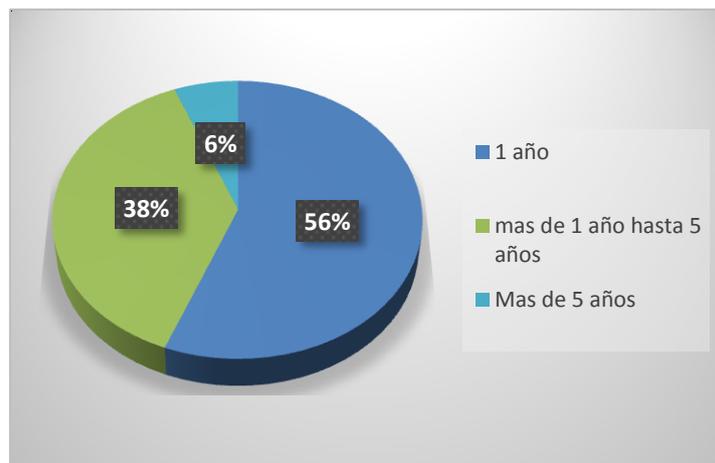
De las 50 personas encuestadas en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 44% tienen entre 20 y 30 años de edad, mientras que el 56% tienen más de 31 años. Esta situación denota que hay juventud laboral lo cual es importante por la vitalidad que le imprime a las actividades que realiza la institución.

Tabla N° 05: Tiempo de servicios

Tiempo de servicios	Frecuencia	%
1 año	28	56
Más de 1 año hasta 5 años	19	38
Más de 5 años	3	6
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 03: Tiempo de servicios



Fuente: Tabla N° 05

Análisis

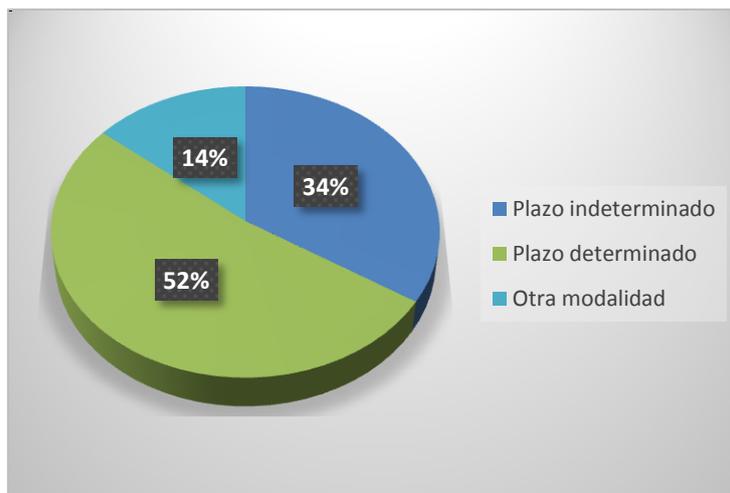
De las 50 personas encuestadas en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 56% tienen 1 año de servicios, mientras que el 38% tienen más de 1 año hasta 5 años. Esta situación denota que un contexto de personal nuevo seguramente contratado pero que está un tanto balanceado por un porcentaje de personal de experiencia.

Tabla N° 06: Modalidad de contrato

	Frecuencia	%
Plazo indeterminado	17	34
Plazo determinado	26	52
Otra modalidad	7	14
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 04: Modalidad de contrato



Fuente: Tabla N° 06

Análisis

De las 50 personas encuestadas en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 52% tiene contrato a plazo determinado, mientras que el 34% tiene contrato a plazo indeterminado. Esta situación denota que hay inestabilidad laboral lo cual no favorece mucho al compromiso institucional.

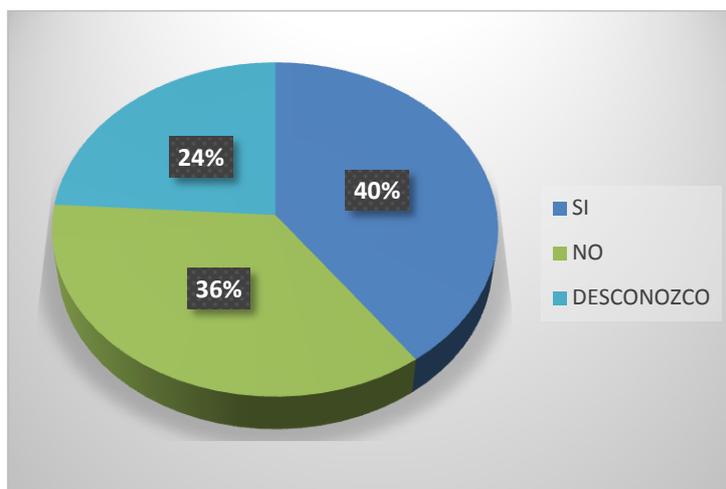
4.2.INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla N° 07: ¿Se aplica el proceso administrativo en la gestión del área logística?

	Frecuencia	%
Si	20	40
No	18	36
Desconozco	12	24
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 05: ¿Se aplica el proceso administrativo en la gestión del área de logística?



Fuente: Tabla N° 07

Análisis

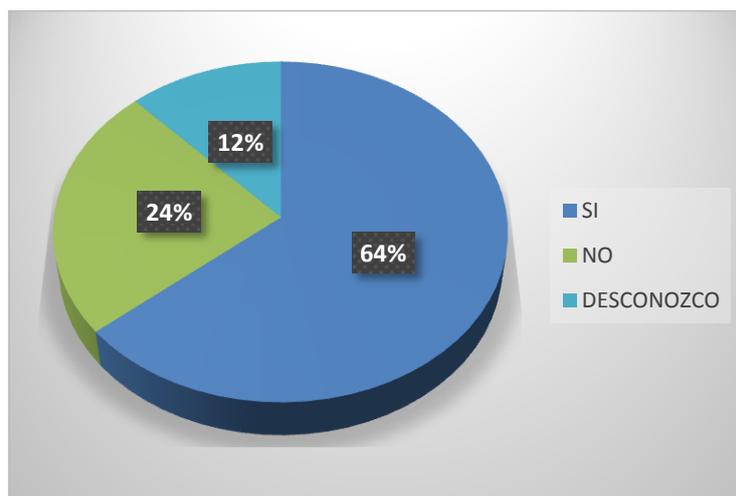
Ante la pregunta de que, si sabe que se aplica el proceso administrativo en la gestión logística, de las 50 personas encuestadas en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 40% señala que, si se aplica, el 36% indica que no se aplica, mientras que el 24% señala desconocer este aspecto. Esta situación es preocupante porque denota falta de conocimientos administrativos en la institución lo cual debe corregirse vía capacitaciones en temas administrativos.

Tabla N° 08: ¿Conoce Ud. las funciones del área de logística?

	Frecuencia	%
Si	32	64
No	12	24
Desconozco	6	12
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 06: ¿Conoce Ud. las funciones del área de logística?



Fuente: Tabla N° 08

Análisis

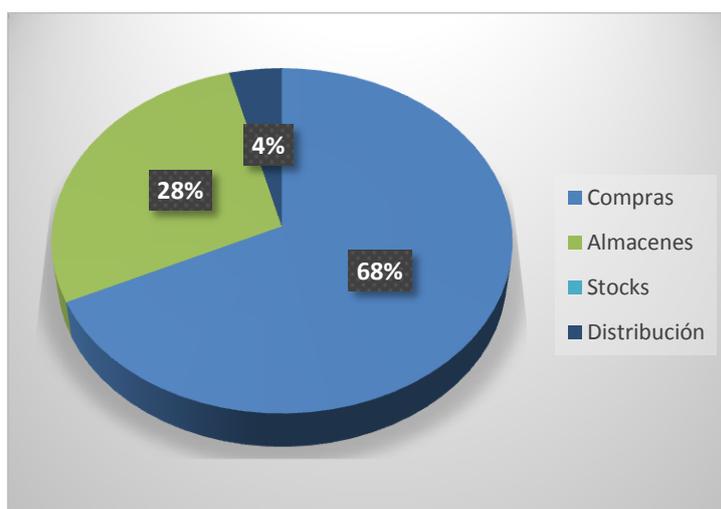
Ante la pregunta de que, si conoce las funciones del área de logística, de las 50 personas encuestadas en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 64% señala que, si se sabe, el 24% indica que no tiene conocimiento, mientras que el 12% señala desconocer este aspecto. Esta situación es igual de preocupante porque denota falta de conocimientos administrativos en la institución lo cual debe corregirse vía capacitaciones en temas administrativos.

Tabla N° 09: ¿Cuál de éstas funciones logísticas se practica en el área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública?

	Frecuencia	%
Compras	34	68
Almacenes	14	28
Stocks	0	0
Distribución	2	4
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 07: ¿Cuál de éstas funciones logísticas se practica en el área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública?



Fuente: Tabla N° 09

Análisis

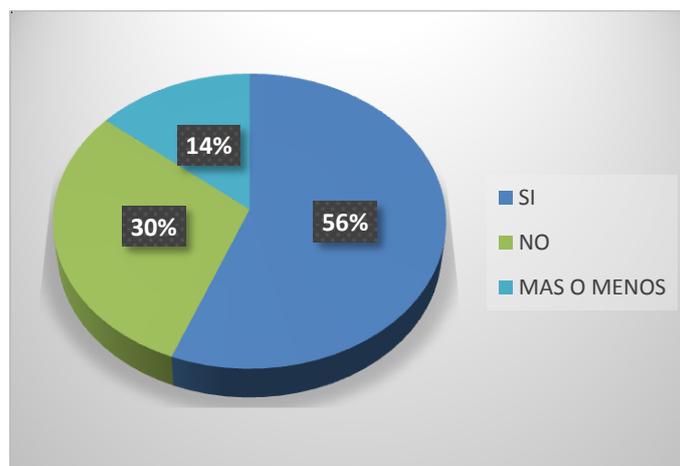
Ante la pregunta de cuál actividad identifica que se practica en el área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 68% señala que es compras, el 28% indica que es almacenes, mientras que el 4% señala es distribución. Esta situación también es preocupante porque denota falta de conocimientos logísticos en la institución lo cual debe corregirse vía capacitaciones en temas administrativos.

Tabla N° 10: ¿Conoce con exactitud los saldos de los bienes que ofrece la Sociedad de Beneficencia Pública?

	Frecuencia	%
Si	28	56
No	15	30
Más o menos	7	14
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 08: ¿Conoce con exactitud los saldos de los bienes que ofrece la Sociedad de Beneficencia Pública?



Fuente: Tabla N° 10

Análisis

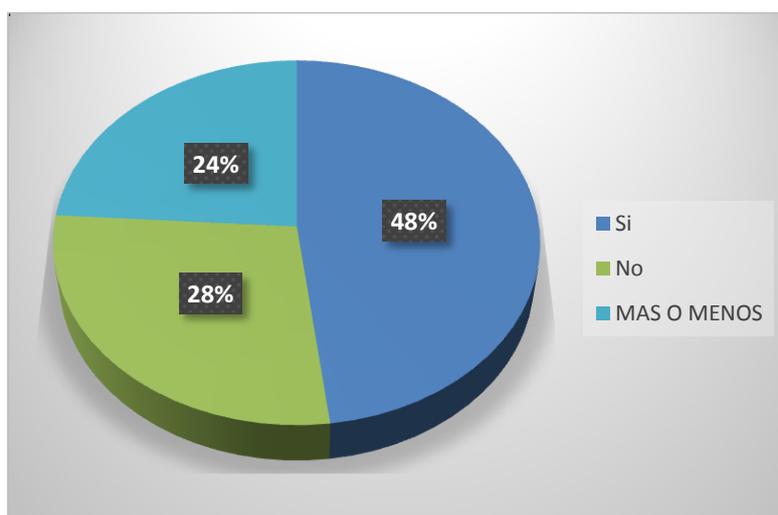
Ante la pregunta de que, si se conoce con exactitud el saldo de bienes de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 56% señala que, si se conoce, el 30% indica que no se conoce, mientras que el 14% señala que se conoce en forma “regular”. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias del área de logística para el registro y control de los bienes.

Tabla N° 11: ¿Conoce con exactitud los saldos de locales en alquiler de la Sociedad de Beneficencia Pública?

	Frecuencia	%
Si	24	48
No	14	28
Más o Menos	12	24
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 09: ¿Conoce con exactitud los saldos de locales en alquiler de la Sociedad de Beneficencia Pública?



Fuente: Tabla N° 11

Análisis

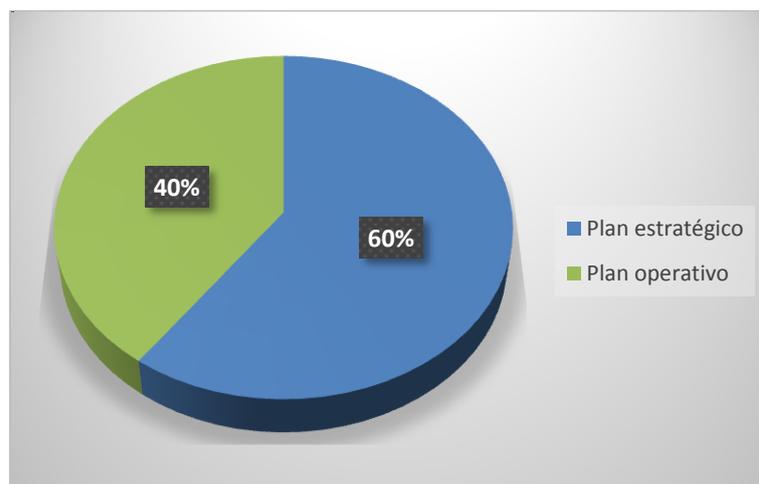
Ante la pregunta de que, si se conoce con exactitud el estado de saldo de locales en alquiler de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 48% señala que si se conoce, el 28% indica que no se conoce, mientras que el 24% señala que se conoce en forma “regular”. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias del área de logística para el registro y control de los bienes, se debería publicar en las vitrinas de logística el estado correspondiente.

Tabla N° 12: ¿Con que tipo de planes cuenta el área de logística?

	Frecuencia	%
Plan estratégico	30	60
Plan operativo	20	40
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 10: ¿Con que tipo de planes cuenta el área de logística?



Fuente: Tabla N° 12

Análisis

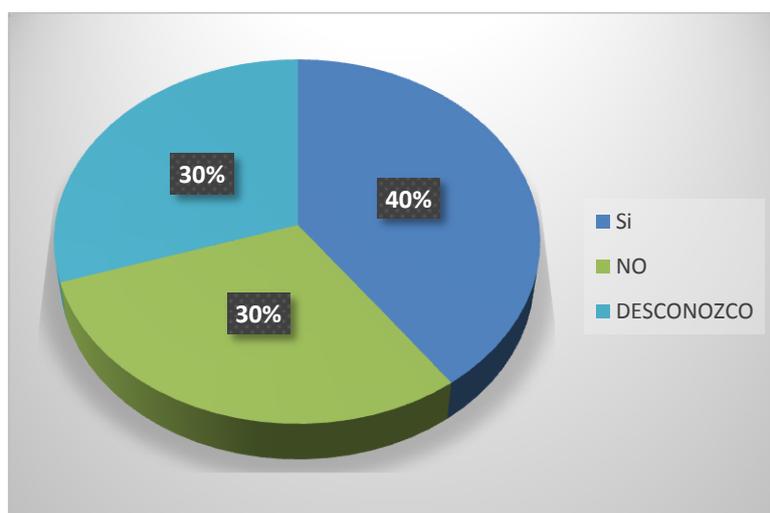
Ante la pregunta de qué planes tiene la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 60% señala que tiene el plan estratégico, el 40% indica que tiene plan operativo. Esta situación también es preocupante porque denota desconocimiento de los instrumentos de planeación que marcan la pauta a donde ir (objetivos) y por dónde ir (estrategias) tanto a largo plazo como a corto plazo.

Tabla N° 13: ¿Estos planes se han comunicado y se utilizan en la gestión logística?

	Frecuencia	%
Si	20	40
No	15	
Desconozco	15	30
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 11: ¿Estos planes se han comunicado y se utilizan en la gestión logística?



Fuente: Tabla N° 13

Análisis

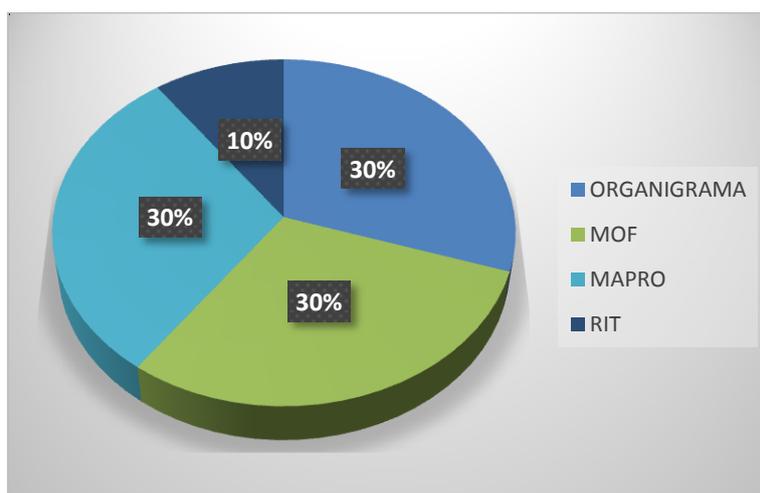
Ante la pregunta de que, si los planes se han comunicado y se aplican en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 46% señala que, si se comunicaron y aplican en el área, el 30% indica que no se comunicaron y no se aplica, mientras que el 30% señala que desconoce este aspecto. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas que deben corregirse a la brevedad posible.

Tabla N° 14: ¿Cuál de los siguientes instrumentos de gestión organizativa tiene el área de logística?

	Frecuencia	%
Organigrama	15	30
MOF	15	30
MAPRO	15	30
RIT	5	10
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 12: ¿Cuál de los siguientes instrumentos de gestión organizativa tiene el área de logística?



Fuente: Tabla N° 14

Análisis

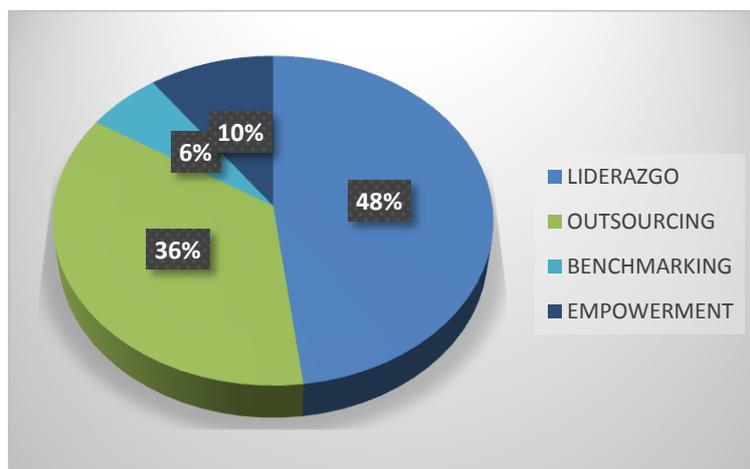
Ante la pregunta de cuál de los instrumentos de gestión organizativa se utilizan en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 30% señala que es el organigrama, otro 30% indica que es el MAPRO (manual de procedimientos), mientras que el 30% señala que es el MOF (manual de organización y funciones). Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas del área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 15: ¿Cuál de las siguientes técnicas se aplica en la gestión del área de logística?

	Frecuencia	%
Liderazgo	24	48
Outsourcing	18	36
Benchmarking	3	6
Empowerment	5	10
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 13: ¿Cuál de las siguientes técnicas se aplica en la gestión del área de logística?



Fuente: Tabla N° 15

Análisis

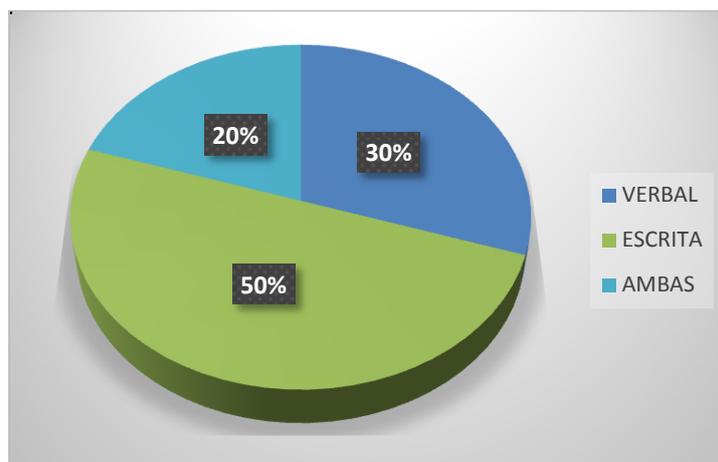
Ante la pregunta de cuál técnica se utiliza en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 48% señala que es el liderazgo, el 36% indica que es el outsourcing, mientras que el 10% señala que es el empowerment. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas del área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 16: ¿Cuál de los siguientes tipos de comunicación se usa en la gestión del área de logística?

	Frecuencia	%
Verbal	15	30
Escrita	25	50
Ambas	10	20
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 14: ¿Cuál de los siguientes tipos de comunicación se usa en la gestión del área de logística?



Fuente: Tabla N° 16

Análisis

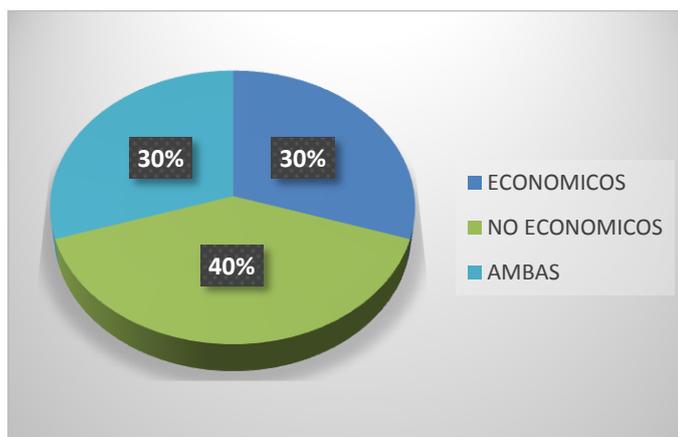
Ante la pregunta de cuál tipo de comunicación se utiliza en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 50% señala que es la comunicación escrita, el 30% indica que es la comunicación verbal, mientras que el 20% señala que son ambos tipos de comunicación. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas del área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 17: ¿Cuál de los siguientes elementos motivadores se aplican en la gestión del área de logística?

	Frecuencia	%
Económicos	15	30
No económicos	20	40
Ambas	15	30
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 15: ¿Cuál de los siguientes elementos motivadores se aplican en la gestión del área de logística?



Fuente: Tabla N° 17

Análisis

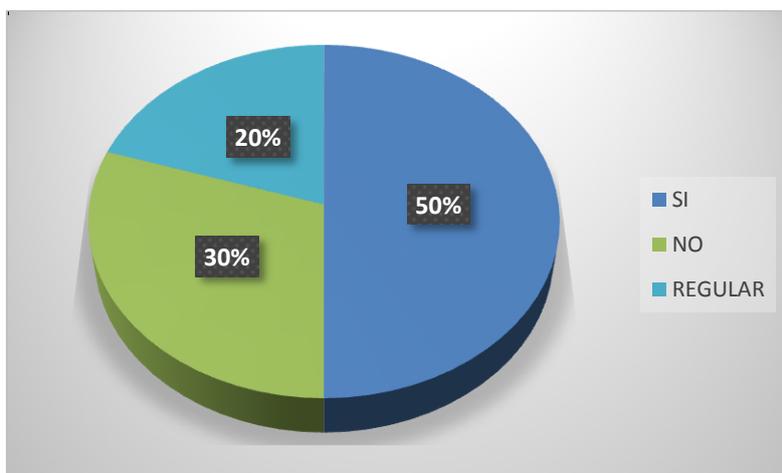
Ante la pregunta de qué elementos motivadores se utilizan en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 40% señala que son los elementos no económicos, el 30% indica que se utilizan los elementos motivadores económicos, mientras que el otro 30% señala que se utilizan ambos elementos motivadores. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas del área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 18: ¿Cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo en el área de logística?

	Frecuencia	%
Si	25	50
No	15	30
Regular	10	20
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 16: ¿Cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo en el área de logística?



Fuente: Tabla N° 18

Análisis

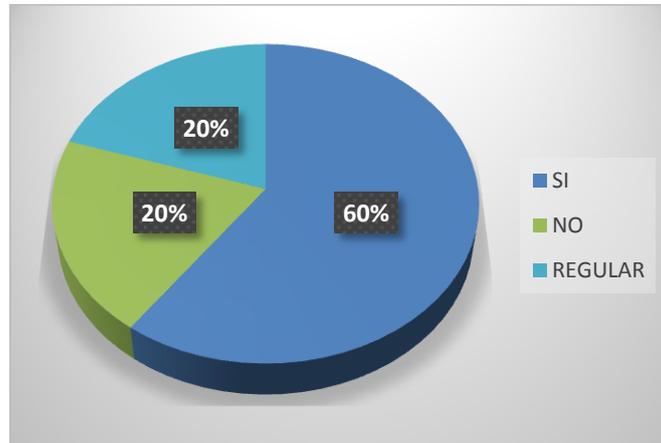
Ante la pregunta de que, si se cuentan con elementos necesarios para realizar su trabajo en el área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 50% señala que si se cuenta con los elementos necesarios, el 30% indica que no se cuenta con los elementos necesarios para trabajar, mientras que el 20% señala que cuentan con los elementos necesarios solo en forma “regular”. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas del área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 19: ¿Se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades del área de logística?

	Frecuencia	%
Si	30	60
No	10	20
Regular	10	20
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 17: ¿Se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades del área de logística?



Fuente: Tabla N° 19

Análisis

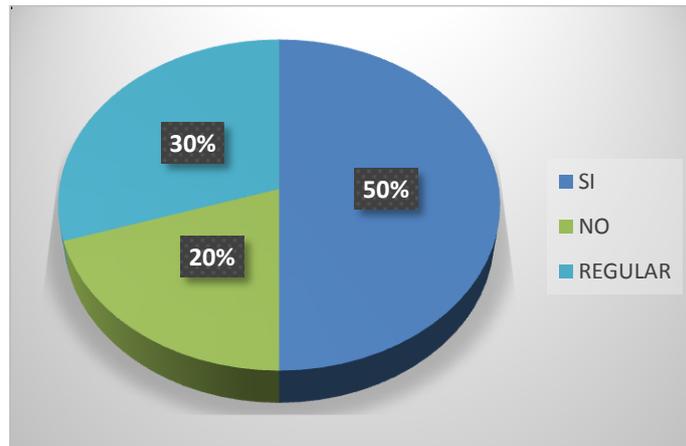
Ante la pregunta de que, si se cuentan con el personal suficiente para el trabajo en el área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 60% señala que, si se cuenta con el personal suficiente, el 20% indica que no se cuenta con el personal suficiente, mientras que el otro 20% señala que cuentan con el personal necesario solo en forma “regular”. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas del área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 20: ¿Cuenta con las capacidades para desarrollar un trabajo logístico en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca?

	Frecuencia	%
Si	25	50
No	10	20
Regular	15	30
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 18: ¿Cuenta con las capacidades para desarrollar un trabajo logístico en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca?



Fuente: Tabla N° 20

Análisis

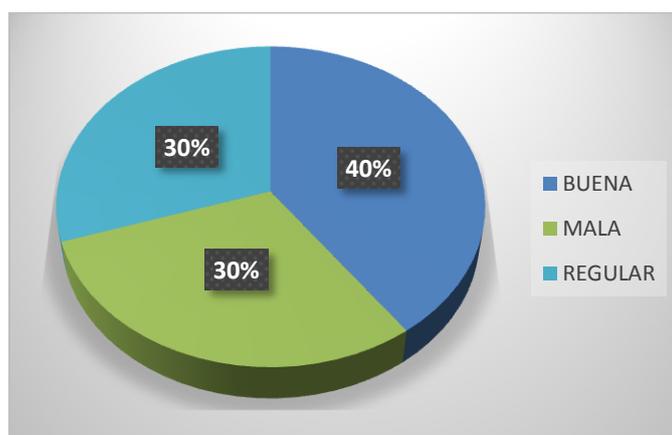
Ante la pregunta de que si se cuentan con las capacidades para realizar un trabajo logístico en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 50% señala que si se cuenta con las capacidades logísticas, el 30% indica que solo cuenta con las capacidades en forma “regular”, mientras que el 20% señala que no cuentan con las capacidades logísticas necesarias. Esta situación también denota que hay potencias en la gente para que se mejore las actividades logísticas de la institución.

Tabla N° 21: ¿Cómo califica las relaciones humanas del personal del área de logística?

	Frecuencia	%
Buena	20	40
Mala	15	30
Regular	15	30
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 19: ¿Cómo califica las relaciones humanas del personal del área de logística?



Fuente: Tabla N° 21

Análisis

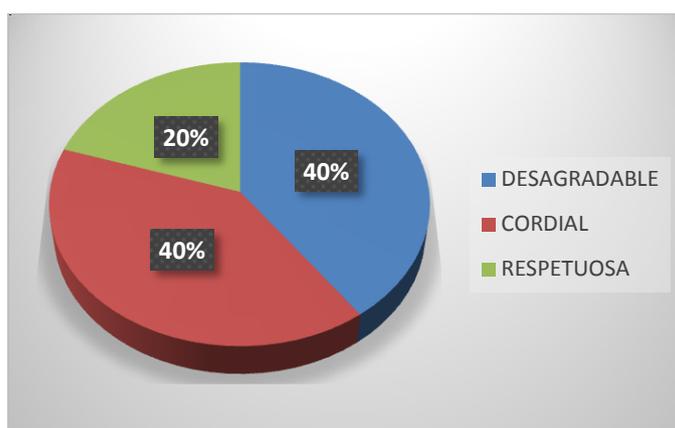
Ante la pregunta de cómo califica las relaciones humanas del personal del área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 40% las califica como “buenas”, el 30% indica que son “malas”, mientras que el otro 30% señala que son solo “regular”. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas del área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 22: El trato de los funcionarios del área de logística, es:

	Frecuencia	%
Desagradable	20	40
Cordial	20	40
Respetuosa	10	20
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 20: El trato de los funcionarios del área de logística, es:



Fuente: Tabla N° 22

Análisis

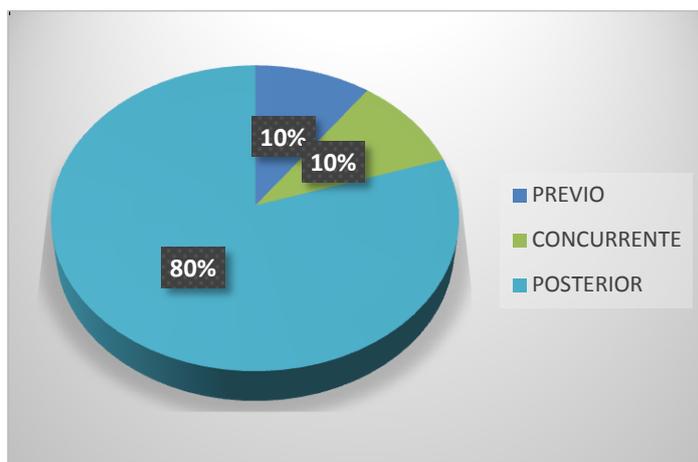
Ante la pregunta de cómo es el trato de los funcionarios del área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 40% señala que es “desagradable”, el 40% indica que es “cordial”, mientras que el 20% señala que es “respetuosa”. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas del área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 23: ¿Qué tipos de control se usan en el área de logística, es:

	Frecuencia	%
Previo	5	10
Concurrente	5	10
Posterior	40	80
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 21: ¿Qué tipos de control se usan en el área de logística, es:



Fuente: Tabla N° 23

Análisis

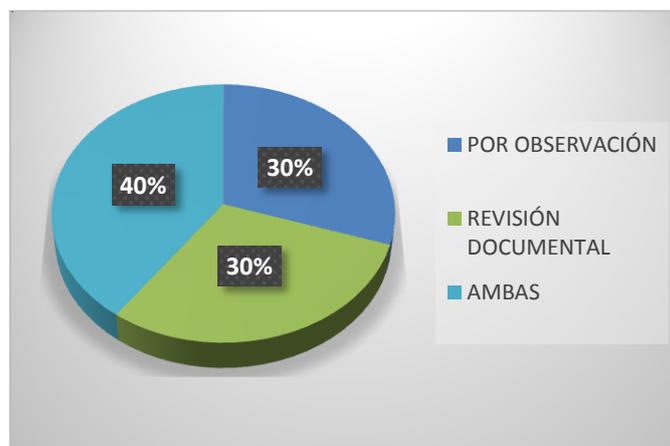
Ante la pregunta de qué tipo de control se en el área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 80% % señala que si se el control “posterior”, el 10% indica que es el control “concurrente”, mientras que el 10% señala que es el control “previo”. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas de supervisión en el área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 24: Los controles se hacen:

	Frecuencia	%
Por observación	15	30
Revisión documental	15	30
Ambas	20	40
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 22: Los controles se hacen:



Fuente: Tabla N° 24

Análisis

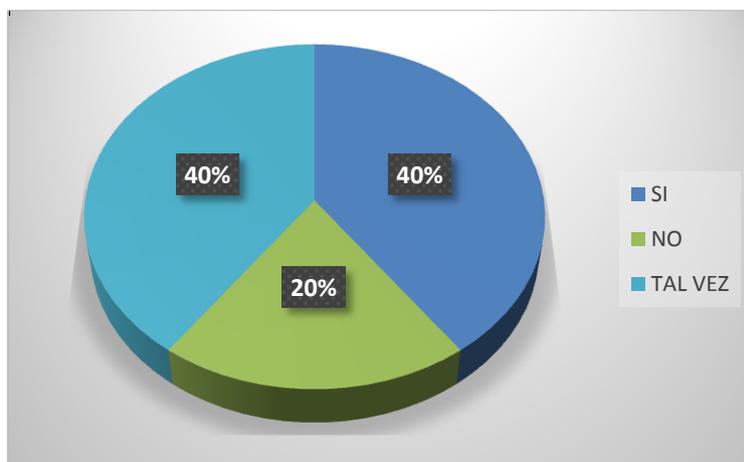
Ante la pregunta de cómo se hacen los controles en el área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 30% señala que si es por observación, el 30% indica el control es por revisión documental, mientras que el 40% señala que se emplean ambos tipos de control. Esta situación también es preocupante porque denota deficiencias administrativas del área de logística para el desarrollo normal de sus actividades.

Tabla N° 25: ¿Cree Ud. que una auditoria administrativa sobre la gestión logística mejoraría la calidad de servicio al cliente interno y cliente externo de la Sociedad de Beneficencia Pública?

	Frecuencia	%
Si	20	40
No	10	20
Tal vez	20	40
Total	50	100

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 23: ¿Cree Ud. que una auditoria administrativa sobre la gestión logística mejoraría la calidad de servicio al cliente interno y cliente externo de la Sociedad de Beneficencia Pública?



Fuente: Tabla N° 25

Análisis

Ante la pregunta de que, si la auditoría administrativa a la gestión logística mejorará la calidad de servicio al cliente interno y externo de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 40% señala que si se conseguirá, el 40% indica que tal vez se pueda lograr ese gran objetivo, mientras que el 20% señala que no se conseguirá. Esta situación también es preocupante porque denota desconocimiento de las ventajas de la aplicación de una auditoría administrativa en una organización, lo cual debe superarse a través de una capacitación en temas administrativos.

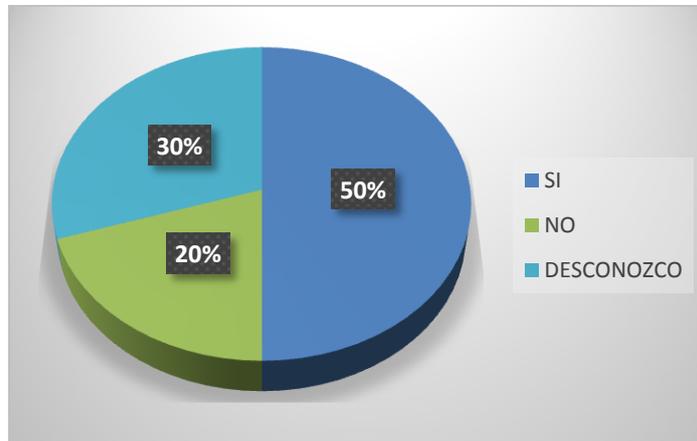
Tabla N° 26: ¿Ud. vería bien que se lleve a cabo una auditoria administrativa del área de logística en la Sociedad de Beneficencia Pública?

	Frecuencia	%
Si	25	50
No	10	20
Desconozco	15	30

Total	50	100
-------	----	-----

Fuente: encuestas aplicadas

Gráfico N° 24: ¿Ud. vería bien que se lleve a cabo una auditoría administrativa del área de logística en la Sociedad de Beneficencia Pública?



Fuente: Tabla N° 26

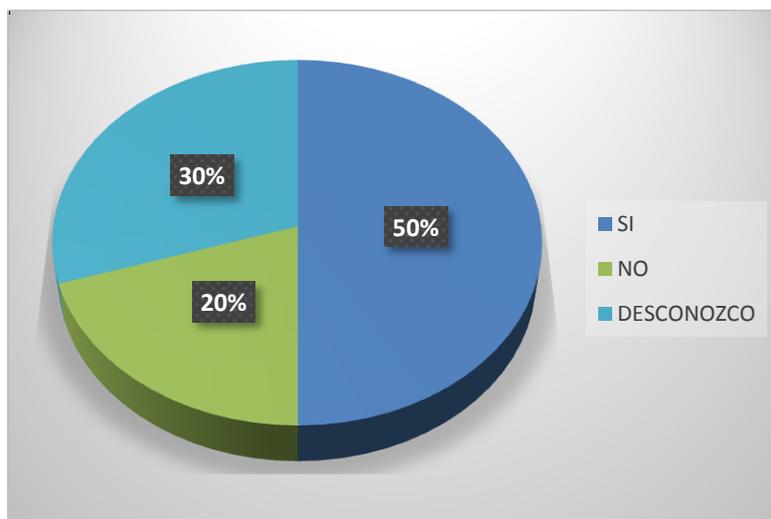
Análisis

Ante la pregunta de que, si vería bien que se lleve a cabo una auditoría administrativa a la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 50% señala que, si estará bien, el 30% indica que desconoce su pro y contras, mientras que el 20% señala que no ve bien que se lleve a cabo esta actividad. Esta situación también es preocupante porque denota desconocimiento de las ventajas de la aplicación de una auditoría administrativa en una organización, lo cual debe superarse a través de una capacitación en temas administrativos.

Tabla N° 27: ¿Está Ud. de acuerdo que la aplicación de la Auditoría de Gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca incidirá en la mejora de los procedimientos que se utilizan?

	Frecuencia	%
Si	25	50
No	10	20
Desconozco	15	30
Total	50	100

Gráfico N° 25: ¿Está Ud. de acuerdo que la aplicación de la Auditoría de Gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca incidirá en la mejora de los procedimientos que se utilizan?



Fuente: Tabla N° 27

Análisis

Ante la pregunta de que si la auditoría administrativa a la gestión logística mejorará los procedimientos que se utilizan en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, de las 50 personas encuestadas, el 50% señala que si se mejorará los procedimientos, el 30% indica que tal vez se pueda lograr ese gran objetivo, mientras que el 20% señala que no se conseguirá. Esta situación también es preocupante porque denota desconocimiento de las ventajas de la aplicación de una auditoría administrativa en una organización, lo cual debe superarse a través de una capacitación en temas administrativos.

**INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA GESTIÓN LOGÍSTICA
EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE CAJAMARCA**

Fecha		
Día	Mes	Año
04	06	2015

INFORMACION GENERAL DE LA AUDITORIA

Representante de la Auditoria:	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Equipo Auditor:	Vania Pamela Barboza
Objetivo General	Observar e identificar los elementos, componentes, subsistemas de la planeación, organización, ejecución y control del área de logística en aras de evaluar los avances del proceso, en un periodo estimado de diez (03) días hábiles, con un enfoque de tipo operativo e interno.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar elementos, componentes, subsistemas de la planeación, organización, ejecución y control del Área de Logística de SBPC. • Evaluar el avance y la ejecución del proceso, con miras a ejercer el respectivo monitoreo. • Informar las conclusiones de la auditoria.
Alcance:	De las actividades orientadas a cumplir el objetivo del área de Logística en el año 2014.
Fecha de apertura:	07 de junio de 2015
Fecha de cierre:	09 de junio de 2015

ASPECTOS GENERALES

1. Introducción

En procura de dar cumplimiento a la ley y a las normas referidas a los fines de las oficinas de control interno, se pretende desde esta dependencia dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de estas directrices legales. Para ello de manera específica y referido al área de comunicaciones se quiere observar e identificar los elementos, componentes, subsistemas de la planeación, organización, ejecución y control en aras de evaluar los avances de los procesos logísticos.

2. La entidad

La Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca es una entidad pública de derecho público, su creación se dio por Resolución Suprema, expedida por el entonces Presidente de la República Gran Mariscal Ramón Castilla, el 05 de noviembre del año 1847; Instalada solemnemente un día 21 de febrero de 1848, Desde entonces hace ya 168 años que dicha Institución asume como una de sus tareas más importantes la atención de los más necesitados.

Tiene los siguientes servicios productivos:

- Alquiler de inmuebles
- Cementerio
- SERFINC
- Centro Odontológico.

Tiene los siguientes Programas Sociales:

- Casa Hogar de la Niña Belén
- Comedor Popular
- Asistentado Social

ASPECTOS PRELIMINARES

1. Anotaciones iniciales

Existió disposición y colaboración por parte del equipo y encargado del área de logística y del personal en general (inducido por memorándum del Presidente del Directorio).

2. Aspectos relevantes

Se encontró que los procesos de los subsistemas administrativos, así como los formatos propios de esta área, estaban desactualizados. Posterior a la auditoria los formatos fueron actualizados e incluidos otros formatos que no aparecieron en la revisión inicial.

CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

- Se encontró que las listas de chequeo en los diferentes procesos que se adelantan en la oficina de logística propios de esta área, estaban desactualizadas fueron actualizados y se recomienda actualizarlos.
- No se aplica correctamente el proceso administrativo
- No se aplica correctamente el proceso de planeación en el área de logística
- No se aplica correctamente el proceso de organización en el área de logística
- No se aplica correctamente el proceso de dirección en el área de logística
- No se aplica correctamente el proceso de control en el área de logística
- Falta profesionalismo en aplicación de temas administrativos
- De acuerdo a los hallazgos que se relacionan se recomienda elaborar en conjunto con el Jefe de logística y el jefe de control interno un plan de mejoramiento.

PLAN DE ACTIVIDADES

1	Aplicación de cuestionarios previo.	OK	
2	Aplicación lista de chequeo	OK	
3	Solicitudes	plan y programas	OK
		Diagrama de flujos	OK
		Manual de procedimientos	OK
4	Cronograma de actividades	OK	
5	Objetivos	OK	

6	Mapa de Procesos	OK
7	Pruebas recurrentes	OK
8	Informe Final y cierre de Auditoria	OK

CUESTIONARIO DE AUDITORIA

Pregunta o tema por indagar	Hallazgo de la auditoria
Generales	
¿Se aplica el proceso administrativo en la gestión del área de logística?	El 40% conoce la aplicación del proceso administrativo en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
¿Conoce Ud. las funciones del área de logísticas?	El 64% conoce de la existencia de la actividad logística en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
¿Qué funciones logísticas se practica en el área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública?	El 68% indica que la actividad logística en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca solo es compras.
¿Conoce con exactitud los saldos de los bienes que ofrece la Sociedad de Beneficencia Pública?	El 58% de personas encuestadas señala que conoce el saldo de los bienes de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
¿Conoce con exactitud los saldos de locales en alquiler de la Sociedad de Beneficencia Pública?	El 48% de personas encuestadas señala que conoce el saldo de los locales en alquiler de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
Planeación:	
¿Con que tipo de planes cuenta el área de logística?	El 60% señala que conoce de la existencia del plan estratégico en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
¿Estos planes se han comunicado y se utilizan en la gestión logística?	El 40% señala que los planes se comunican y aplican en la gestión logística.
Organización:	
¿Cuál de los siguientes instrumentos de gestión tiene el área de logística?	El 30% conoce de la aplicación en la gestión logística de los organigramas. MOF y MAPRO.
Dirección:	
¿Cuál de las siguientes técnicas se aplica en la gestión del área de logística?	El 48% señala que se aplica el liderazgo en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
¿Cuál de los siguientes tipos de comunicación se usa en la gestión del área de logística?	El 50% indica que la comunicación que se aplica en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca es la escrita.
¿Cuál de los siguientes elementos motivadores se aplican en la gestión del área de logística?	El 40% señala que los incentivos son solo no económicos en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
¿Cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo en el área de logística?	El 40% sostiene contar con los elementos necesarios para desarrollar sus actividades en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
¿Se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades del área de logística?	El 60% indica que si se cuenta con el personal suficiente en la institución.
¿Cómo califica las relaciones humanas del personal del área de logística?	El 60% indica que si se cuenta con el personal suficiente en la institución.
El trato de los funcionarios del área de logística, es:	El 40% indica que el trato de los funcionarios del área de logística es “desagradable”, pero en contraposición hay también un 40% que señala es “cordial”, lo cual denota que hay dos grupos bien marcados en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
Control:	
¿Qué tipos de control se usan en el área de logística, es:	El 80% señala que el control que se aplica es el control posterior. Lo cual es desfasado para estos tiempos modernos en donde el control previo y concurrente son prioridad.

Pregunta o tema por indagar	Hallazgo de la auditoria
Los controles se hacen: por revisión documental, por observación o ambas	El 40% indica que es por revisión documental

CRITERIOS A EVALUAR

CRITERIOS		ADJUNTO PAG.
Procedimientos	SI	
Instrumentos	SI	
Formatos	SI	
Procesos de gestión	SI	

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría posterior revisión por parte de los auditores, y aplicará únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
	Jefe Oficina de Control Interno	
	Jefe Oficina de Logística	
Vania Pamela Barboza Abanto	Auditor	

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación buscó identificar de qué manera el análisis de la auditoría administrativa aplicada a la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, lo cual contrasta con la hipótesis planteada que indicaba que mejorara el desarrollo de las actividades y se contrasta asimismo con lo que manifiestan los encuestados, quienes reconocen en un promedio del 50% que, si se realiza la auditoría a los procesos logísticos, la prestación de los servicios y el desarrollo de las actividades de la institución tendrá una relevante mejora.

La investigación consiguió identificar que en un 40%, hay desconocimiento de aplicación del proceso administrativo en la gestión logística lo cual denota que estamos ante una administración empírica realizada por personas que no tiene la formación en administración. De igual modo hay un desconocimiento de las actividades corresponde a una gestión logística moderna y efectiva, ante ello el 68% de los encuestados sostiene que las actividades logísticas son solo actividades de compras y 28% indica que es almacenes, lo cual si bien es cierto está en la línea de lo que corresponde, sin embargo eso no se ajusta plenamente a la realidad, lo cual se contrasta con lo que indica el marco teórico de la temática de la investigación señala que también son actividades logísticas: tanto la gestión de stocks como la gestión de la distribución física.

Es necesario resaltar asimismo que, en cuanto a los procesos de planeación de la gestión logística, el 60% señala que conoce de la existencia del plan estratégico en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, mientras que el 40% señala que los planes se comunican y aplican en la gestión logística. En cuanto a los instrumentos organizativos que ayudan en la gestión administrativa en general y obviamente a la gestión logística en particular hay un deficiente conocimiento, desactualización y aplicación errónea de los organigramas, manuales, reglamentos. De igual modo en cuanto a los procesos de dirección se encontró que: el 48% señala que se aplica el liderazgo en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 50% indica que la comunicación que se aplica en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca es la escrita, el 40% señala que los incentivos son solo no económicos en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 40% sostiene contar con los elementos necesarios para desarrollar sus actividades en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 40% califica de “buena” las relaciones humanas por parte de los encargados de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, el 40% indica que el trato de los funcionarios del área de logística es “desagradable”, lo cual tiene un promedio bajo que denota una débil acción gerencial, y finalmente en cuanto a los procesos de control, el tipo de control que se aplica fundamentalmente es el control posterior que no ayuda en mucho porque se realiza generalmente a fin de año cuando ya no se pueden corregir las actividades desarrolladas incorrectamente.

Finalmente, es necesario resaltar que hay deficiencia de elementos necesarios para desarrollar sus actividades, así como personal no capacitado en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca para realizar la función especializada de la administración, que es la logística.

CONCLUSIONES

La investigación concluye en los siguientes aspectos:

1. Al identificar de qué manera el análisis de una auditoría administrativa de la gestión logística repercute en el mejor desarrollo de actividades de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, a través de la encuesta por cuestionario a los jefes de las áreas usuarias, definitivamente se llega a la conclusión de que NO se aplica correctamente el proceso administrativo en la gestión logística, es decir, no se aplica correctamente el proceso de planeación, organización, dirección y control en la gestión logística de la institución.
2. En cuanto al análisis del proceso de planeación de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014, se concluye que, si existe conocimiento en la institución de la existencia de planes, pero hay ausencia de un sistema eficiente de planeamiento, el cual ayude a la correcta definición de objetivos y así asegure el alineamiento de los planes, los cuales servirán como herramienta efectiva de y articulación con el presupuesto pública.
3. En cuanto al análisis del proceso de organización de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014.
A que a pesar que personal manifiesta que, si existen instrumentos de gestión que guían en el desarrollo de las actividades, sin embargo, señalan que están desactualizados, por lo que son tan operativos y dificultan el trabajo. En este sentido

es necesario señalar que se hace necesaria la implementación de una Directiva interna de compras.

4. En cuanto al análisis del proceso de Dirección de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014.

Se concluye que debido a que la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca es una institución pública no puede priorizar formalmente los incentivos económicos porque todo el recurso económico está presupuestado en partidas fijas, asimismo, la comunicación es netamente escrita por la desconfianza entre los colaboradores, no existe una aplicación correcta del liderazgo y solamente se cuentan con el material básico para desarrollar sus actividades, debido a que los recursos con los que cuenta la institución son RDR (Recursos Directamente Recaudados)

5. En cuanto al análisis del proceso de control de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca en el periodo 2014.

En la institución se emplea el control posterior, ya que es el tipo de control formal e institucionalizado en las instituciones y empresas, descuidando el control concurrente y el control previo que son fundamentales para una gestión moderna en estos tiempos.

6. En cuanto a la elaboración un informe de auditoría administrativa de la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, periodo 2014.

Se realizó una auditoria administrativa a la gestión logística con los resultados mencionados en los ítems anteriores, pero es necesario resaltar además lo siguiente:

- El 40% conoce la aplicación del proceso administrativo en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
- El 64% conoce de la existencia de la actividad logística en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
- El 68% indica que la actividad logística en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca solo es compras.
- El 58% de personas encuestadas señala que conoce el saldo de los bienes de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
- El 48% de personas encuestadas señala que conoce el saldo de los locales en alquiler de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
- El 40% cree que la auditoria administrativa que se aplica a la gestión logística mejorara la calidad de servicio al cliente interno y externo, lo cual es fundamental.

- El 50% ve con agrado la aplicación de la auditoría administrativa en la gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
- El 50% cree que la auditoría administrativa a la gestión logística mejorara los procedimientos, lo cual es importante, pero debe mejorarse porque es la mitad del personal que labora en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones arribadas en la investigación se recomienda:

1. Capacitar al personal en general en temas administrativos relacionados con la planeación, organización, dirección y control para mejorar el conocimiento y ejecución de sus actividades, así como la comprensión de las actividades que se llevan a cabo en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
2. Capacitar al personal del área de logística en temas de la logística moderna inclusive con el enfoque moderno del Supply Chain Management para mejorar el conocimiento y ejecución de sus actividades, así como la comprensión de las actividades que se llevan a cabo en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca.
3. De acuerdo a los hallazgos que se encuentran en el informe de auditoría, se recomienda, elaborar en conjunto con el jefe de logística y el jefe de control interno un plan de mejoramiento en gestión logística, ya que los encuestados reconocen en un promedio del 50% que, si se realiza esta actividad de auditoría, la prestación de los servicios productivos y el desarrollo de las actividades de la institución tendrá una relevante mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Anaya, (2011) Logística integral. La gestión operativa de la empresa. Editorial Alfa omega editores. 4ta edición.
- Ballou, (2004). "Logística. Administración de la cadena de suministros". México: Pearson educación, 5ta Edición.
- Bonilla, (2008). Auditoría de servicio al cliente en el área de emergencia del hospital Pablo Arturo Suárez. (Tesis de licenciatura). Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Cabrera, (2000). La eficiencia del sistema de abastecimiento y su relación con la eficacia del sistema administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Casanovas y Cuatrecasas, (2003). Logística Empresarial Ediciones Gestión 2000.Barcelona.
- Chiavenato, (2002) “Administración en los nuevos tiempos” Edit. Mc Graw Hill. Bogotá. Colombia.
- Franklin, (2007). Auditoría Administrativa, Editorial Mc Graw Hill, México.
- Hernández, (2007). La auditoría de gestión en el área de recursos humanos de Es Salud. (Tesis de licenciatura)
- Hernández, (2010) Metodología de la investigación, Editorial Mc Graw Hill. México.
- Imaicela, Manchay y Tandazo, (2009). Aplicación de Auditoría de Gestión en la Subdirección Administrativa (Admisión, Estadística y Archivo, Departamento de

Recursos Humanos, Departamento de Logística y Departamento Financiero) del “Hospital de Brigada N° 7 LOJA. Período 1 de enero al 31 de diciembre 2008. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Particular de Loja.

- López y Gómez, (2013). Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Particular de Loja
- Murillo, (2010). La Auditoría para el Apropiado Control Interno en una Institución Educativa de Nivel Superior. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Tacna Naranjo, (2011). Auditoría administrativa a la jefatura de recursos humanos de la empresa eléctrica Riobamba S.A. año 2010. (Tesis de licenciatura).
- Peña, (2014). Diseño de un sistema de control de inventarios mediante el método ABC y análisis de su incidencia en la gestión logística de la empresa C.H.C. Ingenieros S.A. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Robbins, (2006). Administración. Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Rodríguez, (2010) Sinopsis de Auditoria Administrativa. Edit. Trillas – México.
- Serrano, (2008). Aplicación de normas de auditoría en la auditoría administrativa en el Perú, entre los años 2005 – 2008. (Tesis de licenciatura)
- Schwalb (2005) Buenas prácticas peruanas de responsabilidad social empresarial. Colección Universidad El Pacifico- Perú.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTAS AL PERSONAL DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA BENEFICENCIA PÚBLICA DE
CAJAMARCA

La presente encuesta está dirigida a los trabajadores del área de logística, con el fin de examinar la gestión en general. Se pide su colaboración en esta actividad ya que los resultados redundarán en beneficio tanto del área de logística como de la Beneficencia.

I. DATOS PERSONALES.

A. **Sexo:** Masculino: Femenino:

B. **Edad:**

C. **Tiempo de servicio:**.....

D. **¿Cuál es la modalidad de contrato de trabajo?**

a. Contrato de trabajo por un período de tiempo determinado

b. Contrato de trabajo indefinido.

c. Otro tipo de contrato:.....

II. DATOS PARA LA INVESTIGACIÓN.

1. ¿Se aplica el proceso administrativo en la gestión del área de logística?

Si () No () Desconozco ()

2. ¿Conoce Ud. las funciones del área de logísticas?

Si () No () Desconozco ()

3. ¿Cuál de éstas funciones logísticas se practica en el área de logística de la Sociedad de Beneficencia Pública?
Stocks () Compras () Almacenes () Distribución ()
4. ¿Conoce con exactitud los saldos de los bienes que ofrece la Sociedad de Beneficencia Pública?
Si () No () más o menos ()
5. ¿Conoce con exactitud los saldos de locales en alquiler de la Sociedad de Beneficencia Pública?
Si () No () más o menos ()
6. ¿Con que tipo de planes cuenta el área de logística?
Plan estratégico () Plan operativo ()
7. ¿Estos planes se han comunicado y se utilizan en la gestión logística?
Si () No () Desconozco ()
8. ¿Cuál de los siguientes instrumentos de gestión tiene el área de logística?
Organigrama () M.O.F. () MAPRO () R.I.T. ()
9. ¿Cuál de las siguientes técnicas se aplica en la gestión del área de logística?
Liderazgo () Outsourcing () Benchmarking () Empowerment ()
10. ¿Cuál de los siguientes tipos de comunicación se usa en la gestión del área de logística?
Solo Verbal () Solo Escrita () Una combinación de ambas ()
11. ¿Cuál de los siguientes elementos motivadores se aplican en la gestión del área de logística?
Económicos () No económicos () Una combinación de ambas ()
12. ¿Cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo en el área de logística?
Si () No () Regularmente ()
13. ¿Se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades del área de logística?
Si () No () Regularmente ()
14. ¿Cuenta con las capacidades para desarrollar un trabajo logístico en la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca?
Si () No () Regularmente ()
15. ¿Cómo califica las relaciones humanas del personal del área de logística?
Buenas () Malas () Regular ()
16. El trato de los funcionarios del área de logística, es:
Desagradable () Cordial () Respetuosa ()
17. ¿Qué tipos de control se usan en el área de logística, es:
Previo () Concurrente () Posterior ()
18. Los controles se hacen:
Por observación () Revisión documental () Ambas ()
19. ¿Cree Ud. que una auditoría administrativa del área de logística mejoraría la calidad de servicio al cliente interno y cliente externo de la Sociedad de Beneficencia Pública?
Si () No () Tal vez ()
20. ¿Ud. vería bien que se lleve a cabo una auditoría administrativa del área de logística en la Sociedad de Beneficencia Pública?
Si () No () Desconozco ()

21. ¿Está Ud. de acuerdo que la aplicación de la Auditoria de Gestión logística de la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca incidirá en la mejora de los procedimientos utilizados?

Si () No () Desconozco ()

Gracias por su colaboración