

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**“APLICACIÓN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LOS HOSTALES
DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CUSCO, AÑO 2018”**

PRESENTADA POR:

Br. Margiori Gianella Bobadilla Alvarez

Br. Alexandra Pumachapi Conza

Para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

ASESOR: Dr. Roger Venero Gibaja

CUSCO – PERÚ

2021

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO Y SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas, Contables y Turismo ponemos a consideración de ustedes la Tesis intitulada “Aplicación de Auditoria Administrativa en los Hostales de Tres Estrellas del Distrito de Cusco, Año 2018”, con el objeto de optar al título profesional de Licenciadas en Administración.

LAS TESISISTAS

DEDICATORIA

A Dios:

Quien con su inmenso amor me ayudó ante las dificultades a continuar con este proyecto y supo mostrarme el camino para seguir adelante, que está conmigo en todo momento y vela por mis preocupaciones.

A mis padres:

Gloria Alvarez Valderrama y Armando Josue Bobadilla Ancco, gracias a ellos todo esto ha sido posible puesto que siempre me apoyaron con las decisiones que tomo, son mi principal motivación para salir adelante en cada etapa de mi vida y a quienes anhelo llenar de dicha y orgullo. A quienes agradezco por su enorme paciencia, pese a todo nunca dudaron en levantarme tras cada caída, velaron siempre por mi bienestar, por su orientación, sus palabras y los valores que me transmitieron. Gracias a ellos por todo el amor que siempre me brindaron, logrando que nunca me falte nada, que con su mismo ejemplo me demostraran que todo es posible con dedicación y arduo trabajo; son quienes me inculcaron día a día que puedo ir tras mis sueños y a seguir construyendo mi futuro.

Margiori Gianella Bobadilla Alvarez

DEDICATORIA

A Dios:

Quien supo guiarme, darme fuerzas, guiándome para poder hacer frente a las dificultades, sin perder la dignidad ni perder en el intento.

A mis padres:

“María Conza Pumacahua y Justo Pumachapi Cuadros, ya que son mi pilar fundamental para seguir adelante, por su apoyo, consejos, y amor en los momentos más difíciles, y por otorgarme los recursos necesarios para estudiar. Que gracias a sus palabras de aliento me han brindado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño”.

A mis hermanas:

“Luz Marina y Vanessa, pues fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseo de superación, en ellas tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan a admirarlas cada día más”.

A mis sobrinos:

Amaru, Chaska y Samin, que por medio de sus risas y alegrías me motivaron para seguir adelante.

Alexandra Pumachapi Conza

AGRADECIMIENTOS

A **Dios** por darnos mucha salud y mucha sabiduría para alcanzar nuestras metas.

Y en memoria de nuestro primer asesor el **Dr. Félix Pasoz Miranda⁽⁺⁾** por su apoyo incondicional.

A nuestro actual asesor el **Dr. Roger Venero Gibaja** quien supo encaminarnos y ayudarnos a continuar hasta la concreción del presente estudio de investigación.

A los **Docentes de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas**, por brindarnos sus experiencias y conocimientos necesarios a lo largo de nuestra formación académica profesional.

A nuestra prestigiosa casa de estudios **Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco** por abrirnos las puertas, prepararnos hacia un futuro competitivo y brindándonos las oportunidades para seguir formándonos y creciendo como futuros profesionales.

LAS TESISAS

RESUMEN

El presente estudio titulado “Aplicación de auditoría administrativa en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018” en donde se llegó a evaluar el nivel de aplicación de la auditoría administrativa en los hostales de tres estrellas objeto de investigación.

El estudio por su naturaleza se caracteriza por ser de tipo aplicada - descriptiva, diseño no experimental, transversal, enfoque mixto y nivel descriptivo, donde el método utilizado fue deductivo y analítico para contemplar y evaluar el nivel del fenómeno estudiado con sus respectivas dimensiones, escenario que se llegó a validar por la estadística descriptiva, teniendo una población de 120 sujetos y un tamaño muestral de 92 sujetos estimado por muestreo probabilístico de Cochran, aplicando un cuestionario auto-administrado para la obtención de la información pertinente.

Asimismo, del análisis, interpretación y discusión de los resultados alcanzados, se llega a concluir que el nivel de aplicación de la auditoría administrativa en los hostales de tres estrellas en el distrito de Cusco es regular, toda vez que el 47.5% de los colaboradores especificaron que la práctica de la auditoría administrativa en sus procesos operacionales administrativos se dan de manera regular, pues en cada uno de los hostales para llegar a ejecutar las actividades, operaciones y servicios de manera eficiente y efectiva, que afecta de sobre manera al cumplimiento de los objetivos y la gestión.

Palabras clave: Auditoría administrativa, planificación, organización, dirección y control.

ABSTRACT

The present study entitled "Application of administrative audit in the three-star hostels of the district of Cusco, year 2018" where the level of application of the administrative audit in the three-star hostels under investigation was evaluated.

The study by its nature is characterized by being a basic or pure type research, non-experimental, cross-sectional design, mixed approach and descriptive level, where the method used was deductive and analytical to contemplate and evaluate the level of the phenomenon studied with its respective dimensions. , a scenario that was validated by descriptive statistics, having a population of 120 subjects and a sample size of 92 subjects estimated by Cochran probability sampling, applying a self-administered questionnaire to obtain the pertinent information.

Likewise, from the analysis, interpretation and discussion of the results achieved, it is concluded that the level of application of the administrative audit in the three-star hostels in the district of Cusco is regular, since 47.5% of the collaborators specified that the practice of administrative auditing in its administrative operational processes occurs on a regular basis, because in each of the hostels to get to execute the activities, operations and services efficiently and effectively, which greatly affects compliance with the objectives and management.

Keywords: Administrative audit, planning, organization, direction and control.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| PRESENTACIÓN | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTOS | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| TABLA DE CONTENIDO | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xii |
| INTRODUCCIÓN | xiii |
| CAPÍTULO I | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA..... | 1 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.2.1 Problema general | 4 |
| 1.2.2 Problema específicos | 4 |
| 1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN..... | 4 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 4 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 5 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 5 |
| 1.4.1 Justificación práctica | 5 |
| 1.4.2 Justificación social..... | 5 |
| CAPÍTULO II..... | 7 |
| MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO | 7 |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales..... | 7 |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales | 8 |
| 2.1.3 Antecedentes locales..... | 9 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS | 10 |
| 2.2.1 Concepto de la auditoría administrativa | 10 |
| 2.2.1.1 Finalidad de la auditoría administrativa. | 10 |
| 2.2.1.2 Causa para la auditoría administrativa..... | 11 |

| | |
|--|----|
| 2.2.1.3 Principios de la auditoria administrativa..... | 12 |
| 2.2.1.4 Alcance de la auditoria administrativa..... | 13 |
| 2.2.1.5 Objetivos de la auditoria administrativa..... | 13 |
| 2.2.1.6 Dimensiones de la auditoria administrativa..... | 14 |
| 2.2.1.7 Tipos de auditoria administrativa..... | 15 |
| 2.2.1.8 Factores para la auditoría administrativa..... | 15 |
| 2.2.1.9 Área de revisión y evaluación por la auditoria administrativa..... | 15 |
| 2.2.1.10 Campo de aplicación de la auditoría administrativa..... | 17 |
| 2.3 MARCO CONCEPTUAL..... | 17 |
| CAPÍTULO III..... | 21 |
| HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 21 |
| 3.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES..... | 21 |
| 3.1.1 Identificación de variable..... | 21 |
| 3.1.2 Operacionalización de variable..... | 21 |
| 3.1.2.1 Definición conceptual..... | 21 |
| 3.1.2.2 Definición operacional..... | 21 |
| 3.2 Cuadro de operacionalización de variable..... | 22 |
| CAPÍTULO IV..... | 23 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 23 |
| 4.1 ÁMBITO DE ESTUDIO, LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA..... | 23 |
| 4.1.1 Localización política..... | 23 |
| 4.1.2 Localización geográfica..... | 23 |
| 4.2 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 24 |
| 4.2.1 Tipo investigación..... | 24 |
| 4.2.2 Nivel de investigación..... | 25 |
| 4.2.3 Diseño de investigación..... | 25 |
| 4.2.4 Enfoque de la investigación..... | 26 |
| 4.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| 4.4 POBLACIÓN, MUESTRA DE INVESTIGACIÓN..... | 27 |
| 3.4.1 Universo..... | 27 |
| 3.4.2 Población..... | 27 |
| 3.4.3 Muestra..... | 27 |
| 3.4.4 Tamaño de la muestra..... | 27 |
| 4.5 TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA..... | 28 |

| | |
|--|----|
| 4.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 29 |
| 4.6.1 Técnicas | 29 |
| 4.6.2 Instrumentos..... | 29 |
| 4.7 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 30 |
| CAPÍTULO V | 32 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 32 |
| 5.1 PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 32 |
| 5.1.1. Baremación del instrumento | 32 |
| 5.1.2 Consideraciones generales..... | 34 |
| 5.1.3 Resultados descriptivos de la dimensión planificación | 36 |
| 5.1.4 Resultados descriptivos de la dimensión organización..... | 39 |
| 5.1.5 Resultados descriptivos de la dimensión planificación | 43 |
| 5.1.6 Resultados descriptivos de la variable auditoría administrativa..... | 52 |
| 5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 56 |
| CONCLUSIONES | 61 |
| RECOMENDACIONES..... | 63 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 65 |
| ANEXOS | 68 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Población y muestra de la investigación | 28 |
| Tabla 2. Criterios de evaluación o escalas de medición del cuestionario sobre Auditoría Administrativa | 32 |
| Tabla 3. Baremación de la variable Auditoría Administrativa..... | 32 |
| Tabla 4. Baremación de la dimensión planificación..... | 33 |
| Tabla 5. Baremación de la dimensión organización..... | 33 |
| Tabla 6. Baremación de la dimensión dirección..... | 33 |
| Tabla 7. Baremación de la dimensión control | 33 |
| Tabla 8. Aspectos sociodemográficos de las unidades muestrales..... | 34 |
| Tabla 9. Dimensión planificación..... | 36 |
| Tabla 10. Planificación por cada hostel - auditoría administrativa | 37 |
| Tabla 11. Dimensión Organización | 39 |
| Tabla 12. Organización por cada hostel - auditoría administrativa..... | 41 |
| Tabla 13. Dirección - auditoría administrativa..... | 43 |
| Tabla 14. Dirección por cada hostel - auditoría administrativa..... | 45 |
| Tabla 15. Control - auditoría administrativa | 48 |
| Tabla 16. Control por cada hostel - auditoría administrativa | 49 |
| Tabla 17. Auditoría administrativa de los procesos administrativos..... | 52 |
| Tabla 18. Auditoría administrativa por cada hostel..... | 53 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Organización Político administrativa de la provincia del Cusco | 24 |
| Figura 2. Consideraciones Sociodemográficos de los empleados hostales tres estrellas... 35 | |
| Figura 3. Dimensión planificación | 36 |
| Figura 4. Planificación por cada hostel -auditoría administrativa..... | 38 |
| Figura 5. Dimensión Organización..... | 40 |
| Figura 6. Organización por cada hostel -auditoría administrativa. | 42 |
| Figura 7. Organización por cada hostel -auditoría administrativa. | 44 |
| Figura 8. Dirección por cada hostel -auditoría administrativa. | 46 |
| Figura 9. Dirección por cada hostel -auditoría administrativa. | 48 |
| Figura 10. Control por cada hostel -auditoría administrativa..... | 50 |
| Figura 11. Auditoría administrativa de los procesos administrativos | 52 |
| Figura 12. Auditoría administrativa por cada hostel | 54 |

INTRODUCCIÓN

La investigación destaca la significancia de la Auditoria Administrativa como herramienta para fortalecer la gestión administrativa organizacional y retroalimentar los objetivos, recursos y actividades para el cumplimiento de estándares, normas y procedimientos intrínsecos y extrínsecos. Siendo oportuno dar a conocer a los propietarios, gerentes y a la comunidad científica los resultados obtenidos para ampliar y profundizar el conocimiento acerca del contexto objeto de estudio. La investigación cuenta los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema; evidenciando la situación problemática de la cual se arriba a la formulación del problema de investigación, objetivos y justificación.

Capítulo II: Marco teórico; considerando los antecedentes, bases teóricas y científicas de la variable objeto de estudio, además, el marco conceptual.

Capítulo III: Hipótesis y variables; estructurada por la identificación de las variables e indicadores y operacionalización de la variable estudiada.

Capítulo IV: Metodología de la investigación; contempla el ámbito de estudio, localización política y geográfica, también, el tipo, nivel, diseño y corte de la investigación, enfoque y métodos, población, muestra, tamaño de la muestra y técnicas, de otra parte, contiene las técnicas de recolección de información, además, se estima las técnicas de análisis e interpretación de información, validación de los instrumentos y confiabilidad.

Capítulo V: Análisis e interpretación de resultados; los datos obtenidos pasaron por el procesamiento, análisis e interpretación respectiva de manera precisa a partir de las tablas y figuras desarrolladas por la estadística descriptiva, arribando al final en la discusión de los resultados que fueron asociados a otras investigaciones y culminar con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Hoy en día, las permanentes innovaciones en tecnológicas de información y comunicación, así como las innovaciones en tecnología, tienen un alcance global, incrementando la productividad de quienes las emplean y creando un ambiente de competitividad, por lo que las organizaciones privadas y públicas tienen una presión constante por el progreso, lo cual recae en la labor de sus administradores, quienes deben adecuar los procesos operativos, actualizar sus estructuras organizacionales y brindar soluciones a las necesidades de los usuarios y/o clientes, y hacer frente a las instituciones competidoras. La demanda de brindar más y mejor calidad y la necesidad de racionalizar los recursos, conllevan que las administraciones de índole privado y estatal establezcan programas, planes y estrategias de modernización de todos sus procesos operacionales. (Flores, F. et al., 2019)

Tal es así, que no importa cuánto se haya desarrollado y/o progresado la organización, pues en la actualidad la administración de las mismas necesita seguir monitoreando sobre las diversas actividades, tareas, funciones que desempeña el talento humano para llegar a tomar decisiones en base en la información oportuna, verídica, concisa y entendible que se les proporcionada a los responsables de las instituciones, esto a fin de optimizar el uso de los recursos. Por lo que, es trascendental y significativo que las organizaciones dedicadas al servicio de hostalería y/o hospedaje administren y manejan sus actividades a nivel internacional, así como las empresas hosteleras y/o hostales de índole nacional y local, atendiendo sobre todo a la gran necesidad que éstas tienen y que sufren

para poder determinar con claridad su modo de operar en el mercado competitivo. (Alvarez, 2018)

Consiguientemente la Organización Mundial de Turismo, señala que la contribución del turismo a la economía estriba de los ingresos y la calidad del comercio turístico, es así que a nivel mundial los hostales y servicios de alojamiento tienen un papel fundamental en el sector turístico, pero en varias ocasiones existen problemas de gestión en estos por parte de quienes dirigen estas empresas.

En el Perú se constituyeron los hostales hace seis siglos atrás, sobre todo en el Tahuantinsuyo se edificaban zonas de descanso, principalmente, contiguos a los caminos del inca. Toda vez que, en el siglo XIX, existían hospedajes en las zonas portuarias, esto debido a que, en años pasados, era frecuente el uso de la vía marítima para el transporte, asimismo, se tenían hospedajes cerca al Centro Histórico de Lima, en provincia la situación era similar, los hospedajes se situaban alrededor de la plaza principal.

Actualmente, el Perú es reconocido dentro de los 10 principales destinos turísticos a nivel mundial para visitar, esto gracias a sus atractivos turísticos, su historia, costumbres, patrimonio, biodiversidad, gastronomía y arte. Siendo Cusco y Lima los departamentos que agrupan un mayor flujo de turistas, además de registrar indicadores competitivos de rentabilidad hostelera en Sudamérica. (Pando, 2017)

De donde, muchas de las empresas hosteleras que brindan servicios de alojamiento, sobre todo los hostales de tres estrellas en la actualidad, no aplican adecuadamente la auditoría administrativa, lo que limita el crecimiento, la mejora continua, las soluciones específicas a los problemas y el cumplimiento de políticas. Todo ello por el desconocimiento de las ventajas que trae consigo dicha aplicación.

Por cuanto la apertura de la auditoría administrativa en las organizaciones hosteleras, les permitirá desarrollar una herramienta de control administrativo, que

facilitará la consecución de las metas organizacionales, así como también supervisar la ejecución de los estándares, normas y los procedimientos intrínsecos y extrínsecos de la empresa. De donde en la ciudad del Cusco los servicios que brindan dichos hostales de tres estrellas presentan problemas que pueden limitar su desarrollo como es la carencia de conocimientos en temas de gestión, donde sus directivos muchas veces solo se basan en conocimientos empíricos y no aplican herramientas de planificación, organización, dirección y control en sus procesos operativos de servicio.

Situación latente en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco que al parecer no cuentan con un sistema de auditoría administrativa, con la cual pueda supervisar la correcta ejecución de sus procesos administrativos durante el servicio de hospedaje de turistas y/o huéspedes internacionales, nacionales y locales, por lo cual, se determina la necesidad de emplear la Auditoría Administrativa en dichas organizaciones, en las que no se emplea muchas veces presuntamente por la escasa inversión, porque se observa también que regularmente cuentan con personal no calificado, insuficiente, capacitado que no cumplen con los requisitos respectivos a los puestos y funciones encomendados, así mismo porque existe escasez de división de unidades y/o subsistemas, y entre otras carencias que no les permiten ser competitivos.

De lo manifestado se considera que es oportuno desarrollar la presente investigación para conocer la realidad de la auditoría administrativa en los hostales tres estrellas del distrito de Cusco. Enfocados en las dificultades más importantes que puedan mostrar, de manera tal que los resultados alcanzados permitirán diseñar y proponer acciones estratégicas de una auditoría administrativa continua para la mejora permanente y eficiente de sus servicios por intermedio de la planeación, organización, dirección y control oportuno de sus procesos, generando la eficiencia operativa y por ende mejores prácticas en la ejecución de sus operaciones, donde los directivos puedan tomar las mejores

decisiones para reorientar las acciones, actividades hacia el logro de sus objetivos de manere efectiva y eficaz, por intermedio de un talento humano idóneo, competitivo, capacitado e identificado con la organización y con el cliente, contexto que permitirá evitar y/o eliminar la continuación de las falencias en el entorno de los hostales tres estrellas objeto de estudio.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de aplicación de la auditoria administrativa en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018?

1.2.2 Problema específicos

1. ¿Cuál es el nivel de planificación de los procesos administrativos en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de organización de los procesos administrativos en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018?
3. ¿Cuál es el nivel de dirección de los procesos administrativos en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018?
4. ¿Cuál es el nivel de control de los procesos administrativos en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Evaluar el nivel de aplicación de la auditoria administrativa en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de planificación de los procesos administrativos en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018.
2. Determinar el nivel de organización de los procesos administrativos en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018.
3. Determinar el nivel de dirección de los procesos administrativos en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018.
4. Determinar el nivel de control de los procesos administrativos en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación práctica

La ejecución y concreción del presente estudio servirá de apoyo y orientación, para los directivos de los hostales para que puedan llegar a identificar estrategias de mejoramiento continuo, a partir de los ajustes y revisiones de los procesos de la administración, la evaluación del nivel de cumplimiento de los elementos del manejo de los servicios de hostelería, los conocimientos y capacitaciones del talento humano que actúa en los diferentes procesos operativos y que se encuentran relacionados con el manejo deficiente de los servicios de hospedaje, situación que incluye desde el origen de la oferta del servicio, manejo, tratamiento, almacenamiento, seguridad, disposición final del huésped y la asignación de los colaboradores que cumplen estas responsabilidades y tareas en los hostales tres estrellas del distrito del Cusco.

1.4.2 Justificación social

El contexto requiere de innovadoras soluciones operativas, humanas, culturales, económicas, ambientales, tecnológicas y políticas de manejo de las actividades, funciones

y operaciones en los diferentes niveles de los sectores privados las mismas son desarrolladas simplemente sin ninguna base y clase de modelos de administración organizacional. Es así que, la problemática de la auditoría administrativa en los hostales objeto de investigación es aparente, donde cada día los servicios y atención de usuarios es creciente, la misma se encuentra asociados a la deficiente gestión administrativa, así como por la falta de conciencia, sensibilización e identificación de los colaboradores para proceder de manera correcta y oportuna la atención y el cumplimiento de sus funciones de manera efectiva. Situación que generará cambios sustanciales y beneficiosos en el entorno social, mediante el desarrollo y hacia una nueva cultura administrativa eficiente, ofrecer servicios estandarizados donde los clientes valoren la organización al momento de tomar la decisión de hospedarse, asimismo, les permita mejorar al talento humano su bienestar, su calidad de vida en un ambiente saludable, amigable y que beneficiará de sobre manera en la competitividad, atención de las diferentes necesidades de los clientes y presupuestos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes internacionales

Tuquinga, Rocío del Pilar (2015), investigó: “Auditoría Administrativa al Área de Recursos Humanos de la Gobernación Provincial de Chimborazo, Período 2012” de la “Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”. Realizó una Auditoría Administrativa al área de Recursos Humanos de la Gobernación; para optimar el cumplimiento de la normativa legal. Metodología: Tipo descriptivo exploratorio, enfoque mixto, diseño cuasi - experimental. La investigación hizo uso del cuestionario. Guía de entrevista y observación, los cuales fueron aplicados a la población en estudio. En base a ello, se concluye que:

1. El acatamiento de la normativa legal se ha realizado parcialmente, por lo cual la efectividad de las diligencias ejecutadas en la entidad ha decaído.
2. Mediante la realización del proceso de Auditoría Administrativa se analizó y evaluó los ordenamientos de la entidad, hallándose deficiencias en algunas actividades importantes.

Villacís, Víctor (2014), investigó: “Aplicación de una Auditoría Administrativa en la Radio Latacunga de la Provincia de Cotopaxi del período, 01 de enero al 31 de diciembre del 2011” de la “Universidad Técnica de Cotopaxi”. Midió y cuantificó los logros alcanzados por la empresa en una etapa de tiempo definitivo. Metodología: Tipo descriptivo, enfoque cualitativo, diseño no experimental. La investigación utilizó la recolección de información de las diligencias realizadas en la Radio. En base a ello, se concluye que:

1. Se empleó la Auditoría Administrativa en el Sistema Radial, para la consecución de resultados respecto a las fases de la administración.
2. El informe consintió realizar un análisis meticulado de las observaciones halladas con el empleo de los indicadores, planteando conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de las deficiencias de la organización.
3. Se ejecutó un diagnóstico del Sistema de comunicación, para determinar las fortalezas, debilidades y el nivel organizativo de la institución.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Velásquez, Luz Marleny (2018), en su tesis titulada: “Auditoría Administrativa como Instrumento de Control para la Evaluación de la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2017” de la “Universidad César Vallejo”. Evaluó la auditoría administrativa como instrumento de control para la evaluación de la gestión administrativa. Metodología: Tipo descriptiva – propositiva y diseño no experimental – transversal. Se elaboró un cuestionario en base a escala de Likert, el cual fue aplicado a la población en estudio. Por lo que, se concluyó que:

1. La auditoría administrativa es un instrumento de control, ya que, proporciona una evaluación completa y constructiva de la estructura organizativa.
2. El nivel de auditoría administrativa, es deficiente porque no existe un mecanismo para regular la realización de la misión y metas delineadas en su plan estratégico y no ha logrado los planes y metas determinadas. No obstante, un cierto porcentaje de colaboradores aún no ha utilizado herramientas de gestión.
3. El nivel de gestión administrativa, es deficiente, porque no se han definido las actividades y no existen pautas que regulen su comportamiento dentro de la organización. Además, un cierto porcentaje de colaboradores aún no realizan sus acciones de forma eficaz, lo que se traduce en una mala gestión administrativa.

Además, Icanaqué, Renato André & Neyra, Jhesenia Beatriz (2016), en su tesis titulada: “Auditoría Administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo 2016” de la Universidad Señor de Sipán. Propuso la auditoria administrativa como instrumento de control. Metodología: Tipo descriptivo – propositiva. Se elaboró la encuesta, la cual fue aplicada al total de la población. En base a ello, se concluye que:

1. La auditoría administrativa se encuentra en un nivel bajo, por ende, el proceso de auditoría administrativa no se realiza de manera adecuada, afectando la supervisión de los procesos de elección de recursos humanos.
2. La propuesta de auditoria debe contemplar las siguientes dimensiones: “mecanismos de control, establecimiento de estándares, retroalimentación y control de desviaciones de los procesos de selección”.

2.1.3 Antecedentes locales

Flores (2014), Ángela Carla, en su tesis titulada: “Auditoría administrativa de los servicios farmacéuticos en las farmacias y boticas del distrito del Cusco, Año 2013” de la “Universidad San Antonio Abad del Cusco”. determinó el nivel de uso de la Auditoría Administrativa de los Servicios Farmacéuticos. Metodología: Nivel descriptivo, método deductivo – inductivo, diseño no experimental – transversal, se elaboró una entrevista, observación directa y revisión bibliográfica las cuales fueron aplicadas a la población en estudio. La investigación concluye que:

1. Las Farmacias y Boticas, muestran un bajo nivel de Auditoria Administrativa, puesto que el 74,7% no usan la Auditoria Administrativa y el 25.3% si usan.
2. Las Farmacias y Boticas presentan un alto nivel (74, 7%) de desconocimiento de la Auditoria Administrativa, por ende, el perfil de las empresas farmacéuticas no

es adecuado. Con la proposición del programa se intenta mejorar la calidad de servicio, ya que, los clientes recurrirán a una farmacia que no brinde seguridad sobre los bienes y que no atienda sus requerimientos.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Concepto de la auditoría administrativa

De los aportes realizados por Melgar (1999), resalta que:

“La auditoría administrativa se ha considerado como el examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental o de cualquier otra entidad, así como de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales” (p. 1).

De otra parte, la auditoría administrativa: "Es una técnica de control que proporciona a la gerencia un método de valuación de la efectividad de los procedimientos operativos y controles internos." (Norbeck, citado por Melgar, 1999, p. 1)

Por otro lado, según Arena citado por Melgar (1999), considera que la auditoría administrativa es “la revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los objetivos institucionales que comprende en el aspecto servicio: Derecho-habientes, usuarios, consumidores, en el aspecto social: Colaboración, gobierno y comunidad, en el aspecto económico: los acreedores y los inversionistas” (p. 1).

2.2.1.1 Finalidad de la auditoría administrativa.

Para Melgar (1999), su finalidad es evidenciar “irregularidades o deficiencias en cualesquiera de los elementos examinados, e indicar a la vez posibles soluciones para mejorar sus operaciones” (p. 1).

Por cuanto, la misión de una auditoría administrativa en la organización es poder apoyar a la gerencia a alcanzar una administración eficaz (Melgar, 1999, p. 1). De donde se debe tomar muy en cuenta:

- La examinación y la valoración de los métodos.
- Desempeño de las divisiones o áreas.
- Factores de valoración.
- Distribución de la organización.
- Vigilancia de procedimientos.
- La precisión y confianza de los controles.
- Las técnicas preservadoras convenientes.
- El óptimo empleo del recurso humano.
- Los equipos y materiales.
- Los sistemas de información.
- Las tecnologías de información y comunicación.

Por ende, se deberá de tomar en cuenta para identificar detalladamente los elementos que la componen; para comprobar la pertinencia de los distintos procesos.

2.2.1.2 Causa para la auditoría administrativa.

De acuerdo a Melgar (1999), la auditoría se origina por una serie de causas dentro de la administración de una organización; toda vez que “su género, su especie pertenece al área del control, que ubicado mediante evaluaciones y exámenes que se realizan en los diferentes elementos mantienen el ajuste y el orden dentro del que hacer de la administración general” (p. 1).

Es así que, el autor precedente presenta algunas de las múltiples fuentes que contribuyen a una inadecuada administración, de donde se las puede citar:

- La indisposición de los objetivos por ser confusos.
- El irrespeto de la autoridad.
- La falta de iniciativa.
- El dificultoso y costoso control.
- La existencia de jefes sobrantes o faltantes.
- Las discordancias de competencia y personal sin motivación.
- Las disposiciones tardas.
- Las funciones repetidas.
- La superposición de diligencias que crean desorden.
- El gerente dictador, no se tiene comunicación ni participación.
- La necesidad de coordinación, privan los intereses personales.
- La necesidad de trabajo creativo.
- Los derroches de dinero, producto y tiempo.
- La ostentación, sin dar valor a los materiales de uso.
- La necesidad de pertinente financiamiento.
- Otras causas.

2.2.1.3 Principios de la auditoría administrativa.

Raffino (2020), sostiene que una auditoría administrativa se encuentra conformada por los principios siguientes:

- El sentido de la evaluación; se caracteriza porque no valora la idoneidad de los empleados, sino, las dinámicas gerenciales.
- La trascendencia de la verificación; basa en los resultados hallados para demostrar y evidenciar que se conozca de una valoración inequívoca.
- El pensar en términos administrativos; valora los procesos y recursos de acuerdo con la misión de la organización.

2.2.1.4 Alcance de la auditoria administrativa.

Melgar (1999), manifiesta que “para realizar una auditoria administrativa en cualquier clase de organización debe de comenzar por realizar un examen y una evaluación integral de los problemas, sus causas y la posible solución de los mismos” (p. 1).

Es así, que según Melgar (1999), la auditoria administrativa puede comprender entre otros aspectos lo siguiente: “los objetivos, políticas, procedimientos, programas, presupuestos, estrategias, estructuras de mando y jerarquía, estructura Financiera, ejecución, comunicaciones, métodos de control, resultados, relaciones fiscales, vínculos comerciales, recursos materiales, recursos humanos, organización, puestos de trabajo, mercadotecnia, producción y finanzas” (p. 1).

2.2.1.5 Objetivos de la auditoria administrativa.

“En todo proceso operativo de toda auditoría administrativa busca dar con las deficiencias o debilidades de las diversas unidades y/o subsistemas de una organización, para corregirlas o solventarlas” (Raffino, 2020, p. 1). Donde se persigue:

- “Optimizar la administración de los recursos por parte de la empresa” (Raffino, 2020, p. 1).
- “Evaluar el servicio (o producto) brindado por la empresa, de cara a la satisfacción del cliente” (Raffino, 2020, p. 1).
- “Aumentar los niveles de calidad y competitividad mediante diversos mecanismos y planes de gestión” (Raffino, 2020, p. 1).
- “Identificar los aciertos administrativos y replicarlos en situaciones semejantes” (Raffino, 2020, p. 1).
- “Analizar las funciones de cada división de la empresa en relación con las demás” (Raffino, 2020, p. 1).

- “Generar y proponer nuevos esquemas organizativos que resuelvan problemas a niveles macro o microempresariales” (Raffino, 2020, p. 1).

2.2.1.6 Dimensiones de la auditoria administrativa.

De acuerdo a Franklin (2007), sostiene que “en virtud de la importancia que tiene para cualquier empresa su crecimiento sostenido y sustentable, se recomienda replantear la forma de operar con un enfoque estratégico de largo plazo” (p. 30). Por cuanto para lograr ese objetivo es preferible realizar una observación que posibilite establecer el enfoque en base al estudio de afirmaciones y valores, recursos, objetivos y habilidades, así como de su ambiente competitivo.

Por lo que, las dimensiones que alcanza la auditoria y administración estratégica se deben tomar en cuenta y recomendar:

- a. La planeación:** Afirma la necesidad de que todos los integrantes conozcan la visión, misión y tácticas de la organización. Igualmente, que se realice la definición contigua de programas y políticas. (Franklin, 2007)
- b. La organización:** En función a la conformidad de negocio, “previando el cambio organizacional, tomando en cuenta el capital intelectual y las actividades que de él se derivan, su capacitación y adiestramiento para facilitar el logro de metas y evitar fracturas y esfuerzos aislados que se traducen en desgaste innecesario” (Franklin, 2007, p. 254).
- c. La dirección:** Encomienda que los directivos ejecuten un liderazgo legítimo, en el que asuma el compromiso de cumplimiento de las diligencias y consiga la estimulación de los otros niveles. “Para ello, es imprescindible fortalecer la comunicación y coordinación y el trabajo en equipo, así como promover la creatividad e innovación, con el apoyo de la tecnología de la información” (Franklin, 2007, p. 254).

- d. El control:** “Donde es prioritario que se defina la naturaleza y sistemas de control con base en los procesos, niveles jerárquicos y áreas de la empresa. Las herramientas que se seleccionen deberán ser viables y funcionales para garantizar la calidad del desempeño” (Franklin, 2007, pág. 45).

2.2.1.7 Tipos de auditoría administrativa.

De los aportes generados por Raffino (2020), afirma que existen:

- Auditoría administrativa funcional; “Se enfoca en el desempeño y la idoneidad de los cargos gerenciales y las dinámicas propuestas desde estos” (p. 1).
- Auditoría administrativa analítica; “Se centra en la comprensión de los procesos mismos que se ponen en marcha dentro de la estructura de la empresa” (p. 1).

2.2.1.8 Factores para la auditoría administrativa.

De acuerdo, a Melgar (1999), se tiene los siguientes factores:

- Los factores internos; “los que se encuentran comprendidos por las funciones de los administrativos, estructuras, costos, políticas, normas, etc.” (p. 245).
- Los factores externos; “es el entorno de la unidad organizacional, la misma tiene una atención especial pues su influencia es determinante para la operación de la empresa” (p. 245).

2.2.1.9 Área de revisión y evaluación por la auditoría administrativa.

De acuerdo, a Melgar (1999), los componentes son:

- a. Los planes y objetivos; “las organizaciones tienen definidas sus planes y objetivos, pero en algunas ocasiones parece que éstos no se logran por causas que resultan inexplicables para la organización” (Melgar, 1999, p. 1).
En ese entender, es significativo que el auditor los examine junto con la dirección para conocer si simbolizan o no lo que se pretende obtener.

- b. La estructura orgánica; “Representa la manera como se encuentran distribuidas o repartidas las tareas en la organización, por lo que implica revisar niveles jerárquicos, líneas de mando y la responsabilidad de cada empleado” (Melgar, 1999, p. 1).
- c. Las políticas y prácticas; “Son lineamientos establecidos por la organización para indicar la manera como deben hacerse las cosas. El auditor debe estudiarlas para determinar si el personal las conoce y si de verdad son aplicadas” (Melgar, 1999, p. 1).
- d. Los sistemas y procedimiento; “Comprenden la forma como opera la empresa. Es importante revisarlos en el proceso de auditoría con la finalidad de hallar áreas de mejora en sus elementos y proponer estrategias o métodos que permitan mejorarlos” (Melgar, 1999, p. 1).
- e. Los métodos de control; “Son los parámetros que la organización establece para asegurar que se están alcanzando los resultados, normalmente están relacionados con la producción o ventas. Éstos deben tomarse en cuenta en la auditoría para identificar su eficacia y pertinencia” (Melgar, 1999, p. 1).
- f. Las formas de operación; “Mediante la auditoría deben evaluarse las operaciones de la empresa para identificar sus necesidades respecto a controles, flujos de comunicación y formas de coordinación que favorezcan el logro de resultados más satisfactorios” (Melgar, 1999, p. 1).
- g. El potencial humano y elementos físicos empleados; “En la auditoría, tomarlo en consideración implica estudiar con cuánto personal se cuenta, así como sus labores, con el fin de determinar si es suficiente y si están bien distribuidas sus funciones” (Melgar, 1999, p. 1).

2.2.1.10 Campo de aplicación de la auditoría administrativa.

- Público; en función a competencias, jurisdicción y sistema de trabajo. Con estos criterios, el campo de aplicación se centraliza en los poderes del Estado. (Franklin, 2007)
- Privado; toma en cuenta el objeto, elementos de coordinación, tipo, relación comercial, sitio de dominio y pensamiento estratégico. (Franklin, 2007)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Auditoria administrativa

Es “la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (Fincowsky, 2007, p. 13).

2.3.2 Turismo

“Fenómeno social, cultural y económico relacionado al movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales” (Escuela de Organización Industrial, 2013, p. 8).

2.3.3 Visitante

“Son todos los turistas a los que se les denomina visitante y que implican un gasto turístico” (Escuela de Organización Industrial, 2013, p. 12).

2.3.4 Gestión

“Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (Heize y Rende 2009, p. 4).

2.3.5 Auditoría

“Instrumento de gestión que incluye una evaluación sistemática, documentada y objetiva de la eficacia del sistema de prevención realizada de acuerdo con las normas técnicas establecidas o que puedan establecerse, y teniendo en cuenta la información recibida de los trabajadores” (Muñoz, 2001, p. 42)

2.3.6 Gestión de Hostales

“Caracterizada por prestación de un conjunto de servicios claramente diferenciados, dedicados principalmente a las actividades de alojamiento y restauración” (Vértice, 2008, p. 1).

2.3.7 Gestión por servicios

“Acto de motivar, dirigir y coordinar las acciones de las personas y recursos de la organización para proporcionar respuestas ágiles y oportunas a los clientes, proveedores, accionistas y empleados basados en la definición de áreas de atención” (Sarria, 2014, p. 13).

2.3.8 Proceso de Servucción

Eiglier y Langeard (1989), es "la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente - empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados" (p.21).

2.3.9 Cliente

“Consumidor, implicado en el consumo del servicio, cuya presencia es absolutamente indispensable” (Pereira, 2014, p. 1).

2.3.10 Soporte físico

“Elemento material necesario para la producción del servicio, del que se servirá el personal de contacto, el cliente o ambos” (Pereira, 2014, p. 3).

2.3.11 Informe de auditoría

“Documento a través del cual se emite un juicio técnico sobre los estados contables que ha examinado” (Sarria, 2014, p. 13).

2.3.12 Eficacia

“Grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real” (Sarria, 2014, p. 13).

2.3.13 Eficiencia

“Es la relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción” (Sarria, 2014, p. 13).

2.3.14 Hallazgos

“Es el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información” (Pereira, 2014, p. 3).

2.3.15 Supervisión

“Conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, en forma competente y eficaz para el logro de los objetivos que se persiguen” (Pereira, 2014, p. 3).

2.3.16 Actividad turística

“Acciones que realizan las personas físicas o jurídicas con un fin relativo al turismo” (Marrero, 2016, p. 15).

2.3.17 Hostal

“Tipo de alojamiento turístico” (Marrero, 2016, p. 11)

2.3.18 Alojamiento

“Lugar donde una persona o un grupo de personas se hospedan, se aposenta o acampa” (Marrero, 2016, p. 175)

2.3.19 Asignación de habitación

“En hostalería, proceso por el cual el departamento de recepción designa la habitación que han de ocupar unos huéspedes en función de determinadas variables” (Marrero, 2016, p. 24).

2.3.20 Clasificación hostelera

“Clasificación de establecimientos alojativos que se determina en función de distintos parámetros, como el tamaño de las habitaciones, los baños o los servicios complementarios de los que dispone, y que está representada por un número determinado de estrellas de cinco puntas” (Marrero, 2016, p. 42).

2.3.21 Categoría

Para Marrero (2016), “es el sistema de clasificación utilizado para indicar a los usuarios la calidad de un establecimiento alojativo” (p. 38).

2.3.22 Huésped

“Individuo que se aloja en un determinado establecimiento” (Marrero, 2016, p. 115).

2.3.23 Pensión

“Tipo de alojamiento turístico con servicios básicos” (Marrero, 2016, p. 150)

2.3.24 Servicio hostelero

“En hostalería, cada una de las prestaciones que una persona o grupo contrata directa o indirectamente a un establecimiento hostelero” (Marrero, 2016, p. 126).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

3.1.1 Identificación de variable

Auditoria administrativa

3.1.2 Operacionalización de variable

3.1.2.1 Definición conceptual.

“La revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (Fincowsky, 2007, p. 13).

3.1.2.2 Definición operacional.

Es la valoración objetiva y sistemática de todas las operaciones de la organización para llegar a determinar si se llevan a cabo los procedimientos de planeación, organización, dirección y control operativo del manejo eficiente de sus recursos, políticas, normas, economía, y si los objetivos se han logrado para elevar su productividad que robustezca el progreso de la organización.

3.2 Cuadro de operacionalización de variable

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|----------------------------------|---|---|--------------|--|--|
| Auditoría administrativa (AA) | <p>“Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.” (Fincowsky , 2007, p. 13)</p> | <p>Es la valoración objetiva y sistemática de todas las operaciones de la organización para llegar a determinar si se llevan a cabo los procedimientos de planeación, organización, dirección y control operativo del manejo eficiente de sus recursos, políticas, normas, economía, y si los objetivos se han logrado para maximizar su productividad que robustezca el desarrollo de la organización.</p> | Planeación | Visión Misión Objetivos Estrategias / tácticas Procesos Políticas Programas | <p>De opción múltiple tipo Likert:</p> <p>1. Muy inadecuado 2. Inadecuado 3. Regular 4. Adecuado 5. Muy Adecuado</p> |
| | | | Organización | Estructura organizacional Distribución de funciones Cultura organizacional Recursos humanos Cambio organizacional Estudios administrativos Instrumentos técnicos | |
| | | | Dirección | Liderazgo Comunicación Motivación Manejo del estrés, el conflicto y la crisis Tecnología de la información Toma de decisiones Creatividad e innovación | |
| | | | Control | Naturaleza Sistemas Niveles Proceso Áreas de aplicación Herramientas Calidad | |

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ÁMBITO DE ESTUDIO, LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA

4.1.1 Localización política

Distrito del Cusco:

Región: Cusco.

Provincia: Cusco.

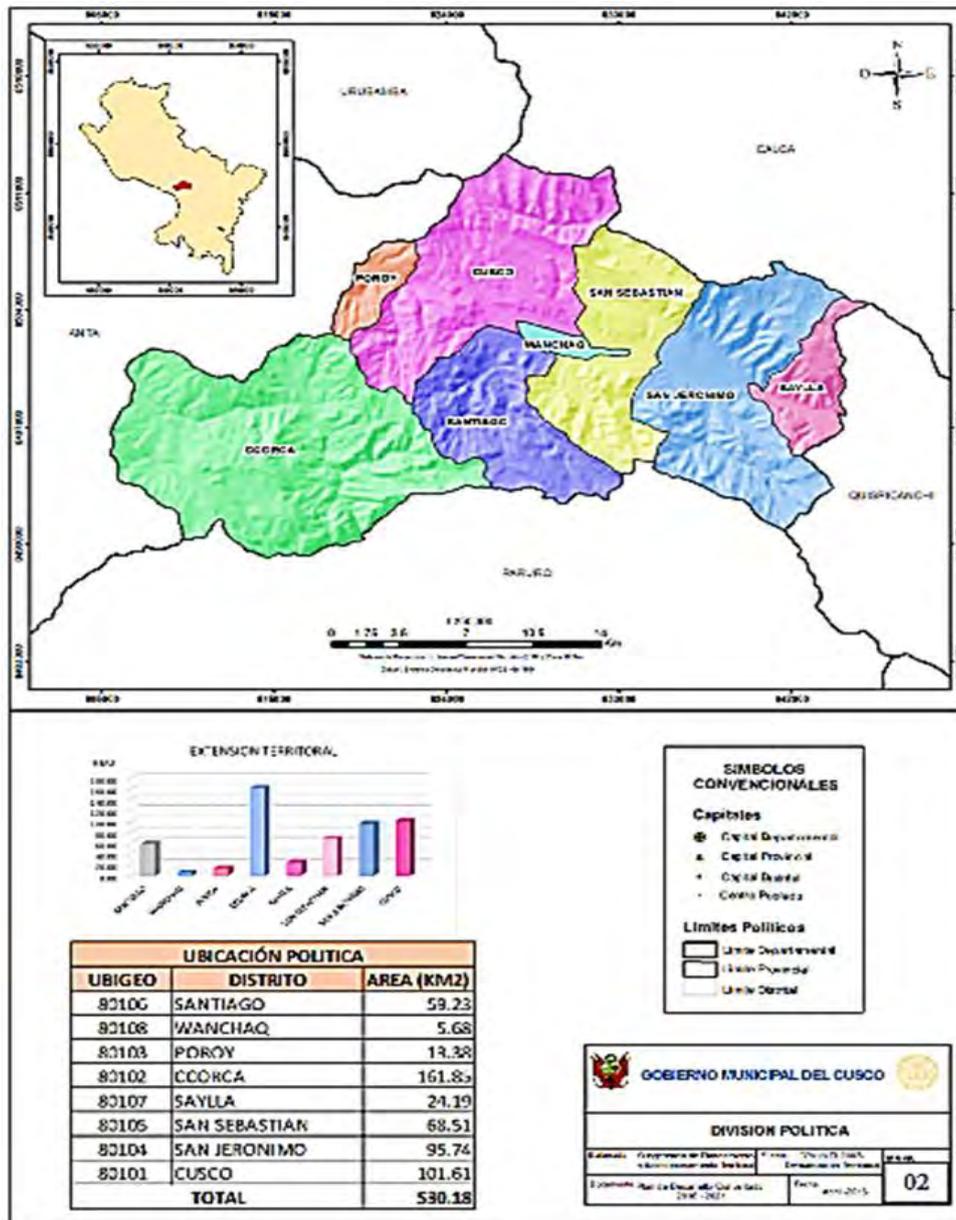
Distrito: Cusco

4.1.2 Localización geográfica

Conformada por ocho distritos: Santiago, Wanchaq, Poroy, Ccorca, Saylla, San Sebastián, San Jerónimo y Cusco. Tiene una superficie de 530.18 km² y el distrito de Cusco tiene una extensión de 101.61km², “lo cual representa el 19.1% del área de toda la provincia. La ciudad capital, tiene una altitud aproximadamente a 3,399 m.s.n.m. Por cuanto el casco urbano del distrito de Cusco, se encuentra entre las altitudes de 3,300 m.s.n.m. y 4,410 m.s.n.m” (Gobierno municipal del Cusco, 2016, p. 13.)

Figura 1.

Organización Político administrativa de la provincia del Cusco



Fuente: Gobierno municipal del Cusco (2016)

4.2 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

4.2.1 Tipo investigación

En mérito a sus características del fenómeno objeto de estudio pertenece a una investigación tipo aplicada - descriptiva, puesto que se indagó y se contó con toda la información relevante de la realidad latente de la gestión administrativa, para disponer,

desarrollar y proyectar una base de conocimientos de la auditoria administrativa de los hostales de tres estrellas del distrito del Cusco 2018. Dichos contextos permitirán generar la adición y el anexo de los estudios e información anticipada al conocimiento existente. Por cuando la investigación midió la magnitud del comportamiento de la variable investigada a partir de los hechos e instrumentos presentes e interpretarlos de manera precisa y práctica para demostrar el sustento teórico.

4.2.2 Nivel de investigación

En mérito a su magnitud y relevancia corresponde a un nivel de investigación descriptivo, en donde se describió la situación de la variable en estudio, partiendo de la realidad y/o sucesos al momento en que se exponen en los diferentes ambientes intrínsecos y extrínsecos de las instituciones y que se encuentran bajo las funciones y desempeño de las actividades desarrolladas por los directivos, funcionarios y colaboradores de las diferentes unidades y/o subsistemas que son responsables de la gestión administrativa en los hostales tres estrellas del distrito del Cusco.

Donde, las investigaciones descriptivas “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo las tendencias de un grupo o población”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

4.2.3 Diseño de investigación

No experimental-transversal, pues la información y datos obtenidos fueron captadas en un solo instante, contexto que consintió detallar y explicar cada una de las dimensiones de la variable para después realizar el análisis de su nivel de operatividad en un momento específico.

De otra parte, fue de corte transversal, donde la captura de la información fue realizada en un solo suceso y circunstancia única por medio de la aplicación de la técnica

(encuesta) e instrumento (cuestionario) a las diferentes unidades muestrales de los hostales tres estrellas del distrito del Cusco.

4.2.4 Enfoque de la investigación

Considerando el fenómeno y la naturaleza de estudio la investigación fue de enfoque mixto, en cual, analiza datos cuantitativos y cualitativos.

También, son “procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión, para efectuar inferencias producto de toda la información recabada y lograr mayor entendimiento del fenómeno” (Vara, 2012).

4.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se comprende la realidad problemática de los procesos operativos que generan en relación a la gestión administrativa desempeñados por los directivos, funcionarios y/o colaboradores de las diferentes unidades de las zonas de influencia, se consideraron los métodos deductivos y analíticos, en cual, permitieron desarrollar la investigación para establecer una observación y marco científico.

Por cuanto mediante el método deductivo, se generó varias y exhaustivas sugerencias para el marco teórico conexos a la gestión administrativa y el respectivo manejo de parte de las unidades de análisis en los diversos escenarios de las entidades en estudio. Toda vez que mediante la deducción fueron derivadas los contextos y/o consecuencias individuales de las conclusiones generales aprobadas.

De otro lado por el método analítico se logró identificar y examinar la variable que permitió fijar y señalar la realidad problemática en los hostales de tres estrellas del distrito del Cusco.

4.4 POBLACIÓN, MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

4.4.1 Universo

Compuesto por todos los Hostales de 3 estrellas del distrito del Cusco, contando con doce (12) hostales, registrados en la oficina del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo actualizadas al 2018.

4.4.2 Población

Conformada por todos los individuos de los hostales tres estrellas que se encuentran activos o brindando servicio de hospedaje en el distrito del Cusco 2018, los mismos que ascienden a diez (10) hostales y que cuentan con una población de 120 sujetos.

4.4.3 Muestra

Se llegó a determinar por el muestreo probabilístico, para el cual todos los sujetos de la población se constituyen en las unidades de análisis y/o muestrales y que tendrán la misma probabilidad de ser escogidos y que se lo realizará aplicando el muestreo aleatorio simple.

4.4.4 Tamaño de la muestra

La población es finita en los hostales tres estrellas el tamaño de la muestra se llegó a obtener por medio de la estadística aplicando el procedimiento de Cochran:

$$n = \frac{NZ^2S^2}{d^2(N - 1) + Z^2S^2}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población

Z = Es el valor de Z crítico

S = Varianza de la población

d = Nivel de precisión absoluta.

Desarrollando:

$$n = X$$

$$N = 120 \text{ trabajadores.}$$

$$Z = 95 \% = 1.96$$

$$S = 0.5$$

$$d = 95 \% = 0.05$$

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5^2}{0.05^2 * (120 - 1) + 1.96^2 * 0.5^2}$$

$$n = \frac{115.248}{1.2579} = 91.62$$

$$n = 92 \text{ sujetos}$$

Tabla 1

Población y muestra de la investigación

| Hostales tres estrellas del distrito del Cusco – 2019 | | | |
|--|------------------|----------|----------------|
| Hostal | Población | % | Muestra |
| QORI KINTU SAN BLAS | 15 | 12.50 | 11 |
| QORI KANTU CASA HOSPEDAJE | 16 | 13.33 | 12 |
| CORIHUASI | 12 | 10.00 | 09 |
| CUSCO PLAZA I | 14 | 11.67 | 11 |
| CASA SAN BLAS BOUTIQUE | 13 | 10.83 | 10 |
| LA CASA DE SELENQUE | 12 | 10.00 | 09 |
| SANTO DOMINGO | 14 | 11.67 | 11 |
| PANAKA | 10 | 08.33 | 08 |
| INKARRI | 14 | 11.67 | 11 |
| Total | 120 | 100 | 92 |

Fuente: Elaboración propia y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2018)

4.5 TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA

Para la determinación de las unidades muestrales se llegó a desarrollar mediante el tipo de método probabilístico, donde los sujetos de las entidades tuvieron la misma

posibilidad de ser seleccionadas las mismas que permitieron medir y analizar la variable por intermedio de pruebas estadísticas.

Tal como lo sostienen Hernández, et al., (2014), que los elementos “tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis” (p. 175).

4.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.6.1 Técnicas

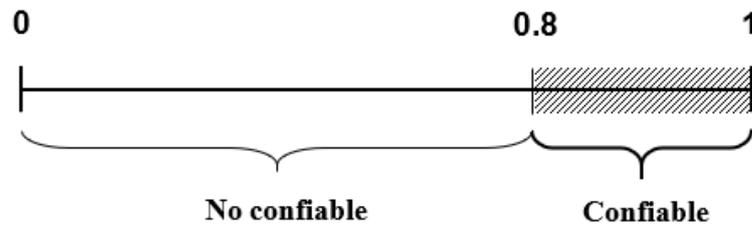
Considerando la naturaleza del problema a investigar y los objetivos que se alcanzaron en el actual estudio, se manejó la técnica de la encuesta. La que permitió medir la percepción del desempeño de los actores de las entidades en el proceso de la gestión administrativa en los hostales de tres estrellas del distrito del Cusco.

4.6.2 Instrumentos

En la investigación se aplicó como instrumento el cuestionario, la misma se encontraba estructurada de manera puntual para obtener datos e información precisa de la variable auditoria administrativa, considerando para ello las dimensiones e instrumentos determinantes que son establecidos para su cumplimiento en las disposiciones y normas generadas en el proceso de la gestión administrativa. Se diseñó un (01) cuestionario que contenían ítems sistematizados de manera objetiva de valoración y apreciación de la auditoria administrativa, con la finalidad de puntualizar la aproximación psicométrica con la escala de Likert.

De otra parte, los instrumentos contruidos reunieron todas las exigencias de confianza y seguridad que fueron validados por juicio de expertos y que permitieron recolectar datos que fueron estimados y evaluados de manera precisa para conocer su confiabilidad respectiva, considerando los siguientes criterios:

- Los ítems del instrumento tuvieron la identificación y evaluación respectiva en base a las escalas pertinentes, para la ejecución de la misma fueron aprobados con el dictamen de juicio de especialistas.
- La confiabilidad del instrumento, se realizó por intermedio del análisis de índice de estabilidad interna, considerando el alfa de Cronbach.



Estableciéndose que, cuando el valor de α se localice por debajo de 0.8 se sostiene que el instrumento utilizado muestra inconstancias e inseguridad en la estructura de sus preguntas donde acarrearía la generación de conjeturas erróneas, de otra parte sí el valor de α (alfa) es igual y/o superior a 0.8 y muy próximo o igual a la unidad (1) se establece la existencia de un respectivo grado de confiabilidad del instrumento y por consiguiente presentará deducciones lógicas, precisas, robustas y confiables.

4.7 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección abarca un proceso ordenado y sistemático que respalde que la información manifieste la situación real encontrada y, por ende, responda a los objetivos. Para la presente investigación, los datos primarios fueron recabados a través de la técnica de la encuesta, de las cuales se derivó el cuestionario como instrumento.

En efecto, la técnica de recolección de datos considerada, contribuyó a conocer el comportamiento de la auditoría administrativa.

Culminada la recolección de los datos, se realizó un procesamiento de los mismos, para generar una base de datos de la información, que manifestó la consecución de los

objetivos, a partir de las acciones de organización, codificación, clasificación, presentación e interpretación, empleando las técnicas de análisis cuantitativo y descriptivo, tomando en cuenta los datos provenientes captados por intermedio de la estadística descriptiva.

Por cuanto el procesamiento de datos se realizó utilizando del software IBM SPSS 24, la misma que permitió tabular los datos, elaborar las tablas de frecuencias y porcentuales, así como las respectivas figuras que permitieron ver el comportamiento conjunto de la variable según sus dimensiones estudiadas, además se aplicó el software Microsoft Excel y Word 2013.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1.1. Baremación del instrumento

Para determinar el nivel de las dimensiones se discurren las sumatorias de los puntajes de los ítems correspondientes a los indicadores de cada dimensión, para identificar a que nivel conciernen los puntajes hallados, considerando que la encuesta está conformada por 64 ítems y que cada dimensión tiene 16 ítems, se desarrolló la siguiente tabla de baremación:

Tabla 2.

Criterios de evaluación o escalas de medición del cuestionario sobre Auditoría Administrativa

| Medida | Nivel | Interpretación |
|--------|----------------|----------------|
| 1 | Muy inadecuado | Muy inadecuado |
| 2 | Inadecuado | Inadecuado |
| 3 | Regular | Regular |
| 4 | Adecuado | Adecuado |
| 5 | Muy adecuado | Muy adecuado |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

Baremación de la variable Auditoría Administrativa

| Medida | Nivel | Interpretación |
|--------|-----------|----------------|
| 1 | 64 – 115 | Muy inadecuado |
| 2 | 116 – 166 | Inadecuado |
| 3 | 167 – 217 | Regular |
| 4 | 218 – 268 | Adecuado |
| 5 | 269 – 320 | Muy adecuado |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

Baremación de la dimensión planificación

| Medida | Nivel | Interpretación |
|--------|---------|----------------|
| 1 | 16– 28 | Muy inadecuado |
| 2 | 29– 41 | Inadecuado |
| 3 | 42 – 54 | Regular |
| 4 | 55 – 67 | Adecuado |
| 5 | 68 – 80 | Muy adecuado |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.

Baremación de la dimensión organización

| Medida | Nivel | Interpretación |
|--------|---------|----------------|
| 1 | 16– 28 | Muy inadecuado |
| 2 | 29– 41 | Inadecuado |
| 3 | 42 – 54 | Regular |
| 4 | 55 – 67 | Adecuado |
| 5 | 68 – 80 | Muy adecuado |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6.

Baremación de la dimensión dirección

| Medida | Nivel | Interpretación |
|--------|---------|----------------|
| 1 | 16– 28 | Muy inadecuado |
| 2 | 29– 41 | Inadecuado |
| 3 | 42 – 54 | Regular |
| 4 | 55 – 67 | Adecuado |
| 5 | 68 – 80 | Muy adecuado |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7.

Baremación de la dimensión control

| Medida | Nivel | Interpretación |
|--------|---------|----------------|
| 1 | 16– 28 | Muy inadecuado |
| 2 | 29– 41 | Inadecuado |
| 3 | 42 – 54 | Regular |
| 4 | 55 – 67 | Adecuado |
| 5 | 68 – 80 | Muy adecuado |

Fuente: Elaboración propia.

5.1.1 Consideraciones generales

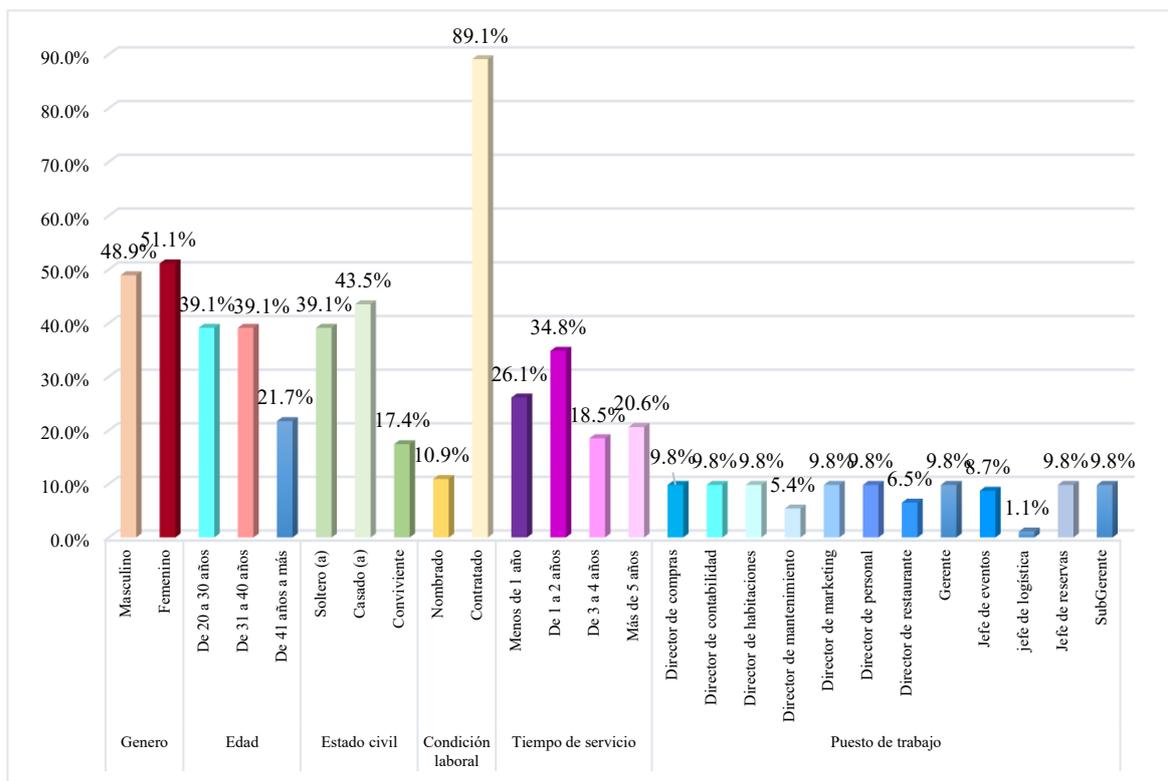
Tabla 8

Aspectos sociodemográficos de las unidades muestrales

| Aspectos Sociodemográficos | Afirmación | F | % |
|----------------------------|---------------------------|----|--------|
| Genero | Masculino | 45 | 48.9% |
| | Femenino | 47 | 51.1% |
| | Total | 92 | 100% |
| Edad | De 20 a 30 años | 36 | 39.1% |
| | De 31 a 40 años | 36 | 39.1% |
| | De 41 años a más | 20 | 21.7% |
| | Total | 92 | 100.0% |
| Estado civil | Soltero (a) | 36 | 39.1% |
| | Casado (a) | 40 | 43.5% |
| | Conviviente | 16 | 17.4% |
| | Total | 92 | 100.0% |
| Condición laboral | Nombrado | 10 | 10.9% |
| | Contratado | 82 | 89.1% |
| | Total | 92 | 100.0% |
| Tiempo de servicio | Menos de 1 año | 24 | 26.1% |
| | De 1 a 2 años | 32 | 34.8% |
| | De 3 a 4 años | 17 | 18.5% |
| | Más de 5 años | 19 | 20.6% |
| | Total | 92 | 100.0% |
| Puesto de trabajo | Director de compras | 9 | 9.8% |
| | Director de contabilidad | 9 | 9.8% |
| | Director de habitaciones | 9 | 9.8% |
| | Director de mantenimiento | 5 | 5.4% |
| | Director de marketing | 9 | 9.8% |
| | Director de personal | 9 | 9.8% |
| | Director de restaurante | 6 | 6.5% |
| | Gerente | 9 | 9.8% |
| | Jefe de eventos | 8 | 8.7% |
| | jefe de logística | 1 | 1.1% |
| | Jefe de reservas | 9 | 9.8% |
| | Sub Gerente | 9 | 9.8% |
| | Total | 92 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2.



Consideraciones Sociodemográficos de los empleados hostales tres estrellas.

Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que el 51.1% es del sexo femenino y el 48.9% es masculino, además un 39.1% de manera igualitaria presentan edades que oscilan de 20 a 30 años y de 31 a 40 años respectivamente, por otro lado, el 43.5% tienen la condición de casados seguido del 39.1% que son solteros, también el 89.1% presentan la condición de contratados y sólo un 10.9% son nombrados, en cuanto, al tiempo de servicio el 34.8% de colaboradores se encuentran laborando de 1 a 2 años, seguido del 26.1% y del 20.6% que tienen una permanencia en el trabajo menos de 1 año y más de 5 años respectivamente, en cuanto a los puestos de trabajo, el 9.8% de colaboradores encuestados son directores de compras, directores de contabilidad, directores de habitaciones, directores de marketing, directores de personal, gerente, Jefe de reservas y Sub Gerentes, mientras que el 8.7% son jefes de eventos, el 5.4% son directores de mantenimiento y el 1.1% son jefes de logística.

5.1.2 Resultados descriptivos de la dimensión planificación

Tabla 9

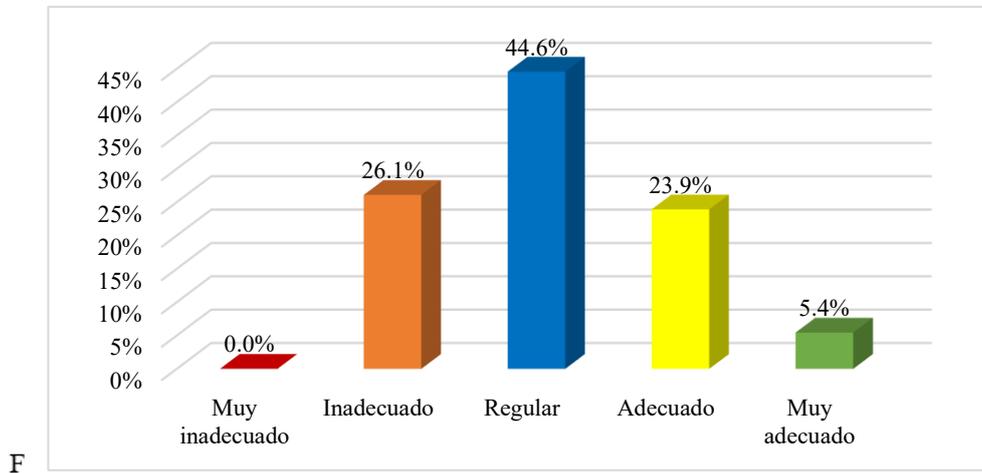
Dimensión planificación

| | f | % |
|----------------|----|--------|
| Planificación | | |
| Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| Inadecuado | 24 | 26.1% |
| Regular | 41 | 44.6% |
| Adecuado | 22 | 23.9% |
| Muy adecuado | 5 | 5.4% |
| Total | 92 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3.

Dimensión planificación



Se puede esgrimir que el 44.6% indican que la dimensión planificación se da de manera regular, mientras que el 26.1% indican que se da de manera inadecuada, seguido del 23.9% quienes califican la dimensión de manera adecuada y el 5.4% refieren que se da de manera muy adecuada.

Por tanto, se puede concluir que los colaboradores de los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, perciben que la planeación es: ni adecuado ni inadecuado, significa que la planeación es regular, es decir que existen restricciones en el conocimiento y aplicación de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, procesos y programas.

Tabla 10

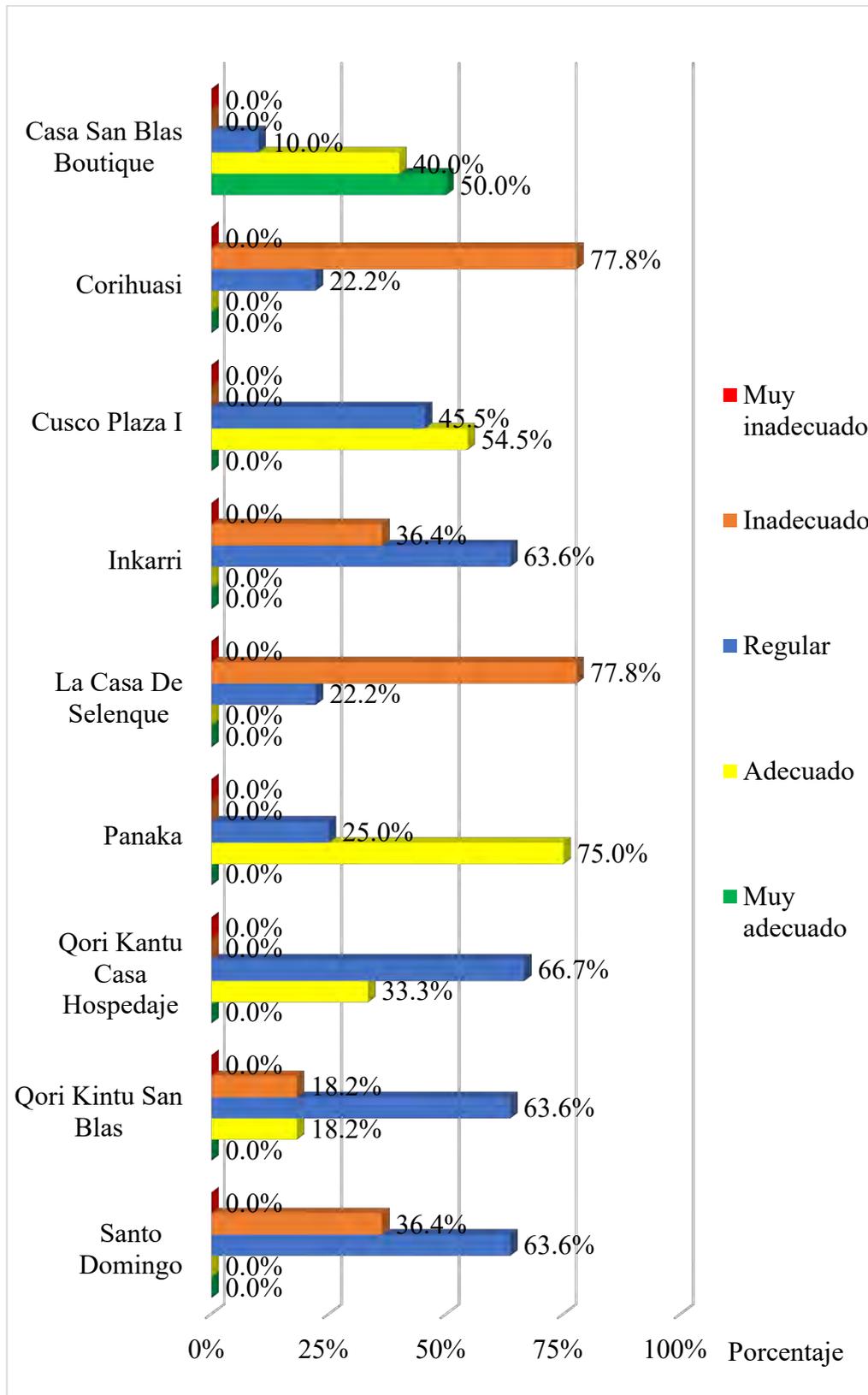
Planificación por cada hostel - auditoría administrativa

| | | f | % | |
|---------------------------|----------------|----------------|--------|--------|
| Planificación | Casa San Blas | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 0 | 0.0% |
| | Boutique | Regular | 1 | 10.0% |
| | | Adecuado | 4 | 40.0% |
| | | Muy adecuado | 5 | 50.0% |
| | | Total | 10 | 100.0% |
| | Corihuasi | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 7 | 77.8% |
| | | Regular | 2 | 22.2% |
| | | Adecuado | 0 | 0.0% |
| | | Muy adecuado | 0 | 0.0% |
| | Total | 9 | 100.0% | |
| Cusco Plaza I | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 5 | 45.5% | |
| | Adecuado | 6 | 54.5% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| Inkarri | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 4 | 36.4% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| La Casa De Selenque | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 7 | 77.8% | |
| | Regular | 2 | 22.2% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 9 | 100.0% | |
| Panaka | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 2 | 25.0% | |
| | Adecuado | 6 | 75.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 8 | 100.0% | |
| Qori Kantu Casa Hospedaje | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 8 | 66.7% | |
| | Adecuado | 4 | 33.3% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 12 | 100.0% | |
| Qori Kintu San Blas | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 2 | 18.2% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 2 | 18.2% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| Santo Domingo | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 4 | 36.4% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.

Planificación por cada hostel -auditoría administrativa.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que en el Hostal Casa San Blas Boutique, prevalece el nivel muy adecuado de planificación con un 50%, seguido del nivel adecuado, con un 40%; mientras que, en el hostel Corihuasi, prevalece el nivel inadecuado de planificación con un 77.8%, seguido del nivel regular con un 40%; además, en el hostel Cusco Plaza I prevalece el nivel adecuado de planificación con un 54.5%, seguido del nivel regular con un 45.5%; también, en el hostel Inkarri, prevalece el nivel regular de planificación con un 63.6%, seguido del nivel inadecuado con un 36.4%; igualmente, en el hostel La Casa De Selenque prevalece el nivel inadecuado de planificación con un 77.8%, seguido del nivel regular con un 22.2%; mientras que, el hostel Panaka, prevalece el nivel adecuado de planificación con un 75%, seguido del nivel regular con un 25%; en el caso del hostel Qori Kantu Casa Hospedaje prevalece el nivel regular de planificación con un 66.7%, seguido del nivel adecuado con un 33.3%; en cuanto, al hostel Qori Kintu San Blas prevalece el nivel regular de planificación con un 63.6%, seguido del nivel regular con un 18.2%; finalmente, en el hostel Santo Domingo, prevalece el nivel regular de planificación con un 63.6%, seguido del nivel inadecuado con un 36.4%.

En síntesis, el Hostal Casa San Blas Boutique tiene un mayor nivel de planificación en comparación a otros hostales, seguido del hostel Panka; mientras que, los hostales con menor nivel de planificación fue La Casa De Selenque y el hostel Corihuasi.

5.1.3 Resultados descriptivos de la dimensión organización

Tabla 11

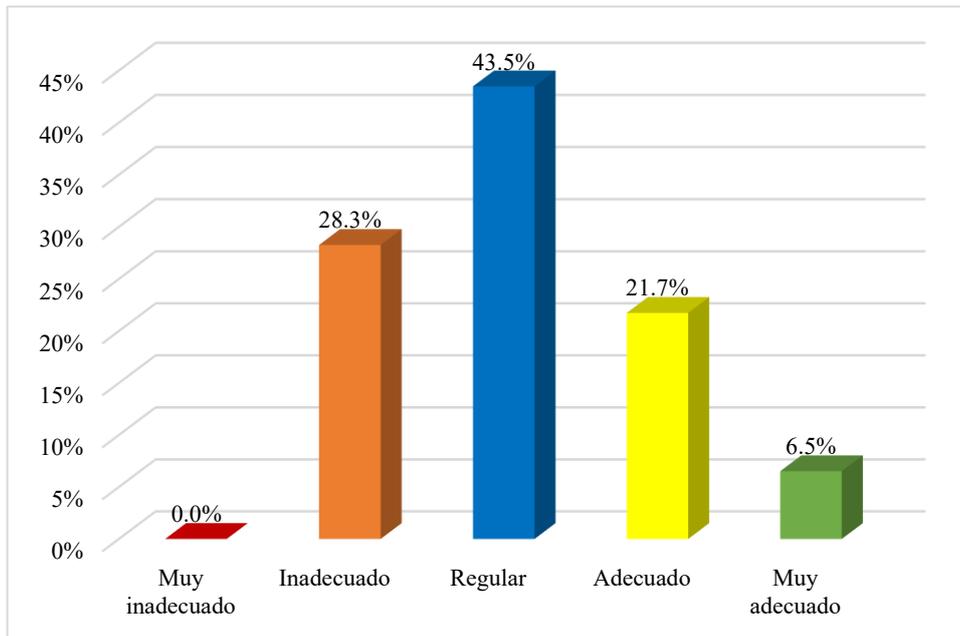
Dimensión Organización

| | | f | % |
|--------------|----------------|----|--------|
| Organización | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | Inadecuado | 26 | 28.3% |
| | Regular | 40 | 43.5% |
| | Adecuado | 20 | 21.7% |
| | Muy adecuado | 6 | 6.5% |
| | Total | 92 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.

Dimensión Organización



Fuente: Elaboración propia.

El 43.5% de los colaboradores señalaron que la dimensión organización se da de manera regular, seguido del 28.3% quienes afirmaron que la dimensión se aplica de manera inadecuado, además el 21.74% indicaron que se aplica de manera adecuada y el 6.5% indican que se da de manera muy adecuado.

En síntesis, se puede concluir que los colaboradores de los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, consideran que la organización es: ni adecuado ni inadecuado, es decir que, está en un nivel medianamente aplicado, porque existen restricciones en el conocimiento y aplicación de la forma de organización, referente a la estructura organizacional.

Tabla 12

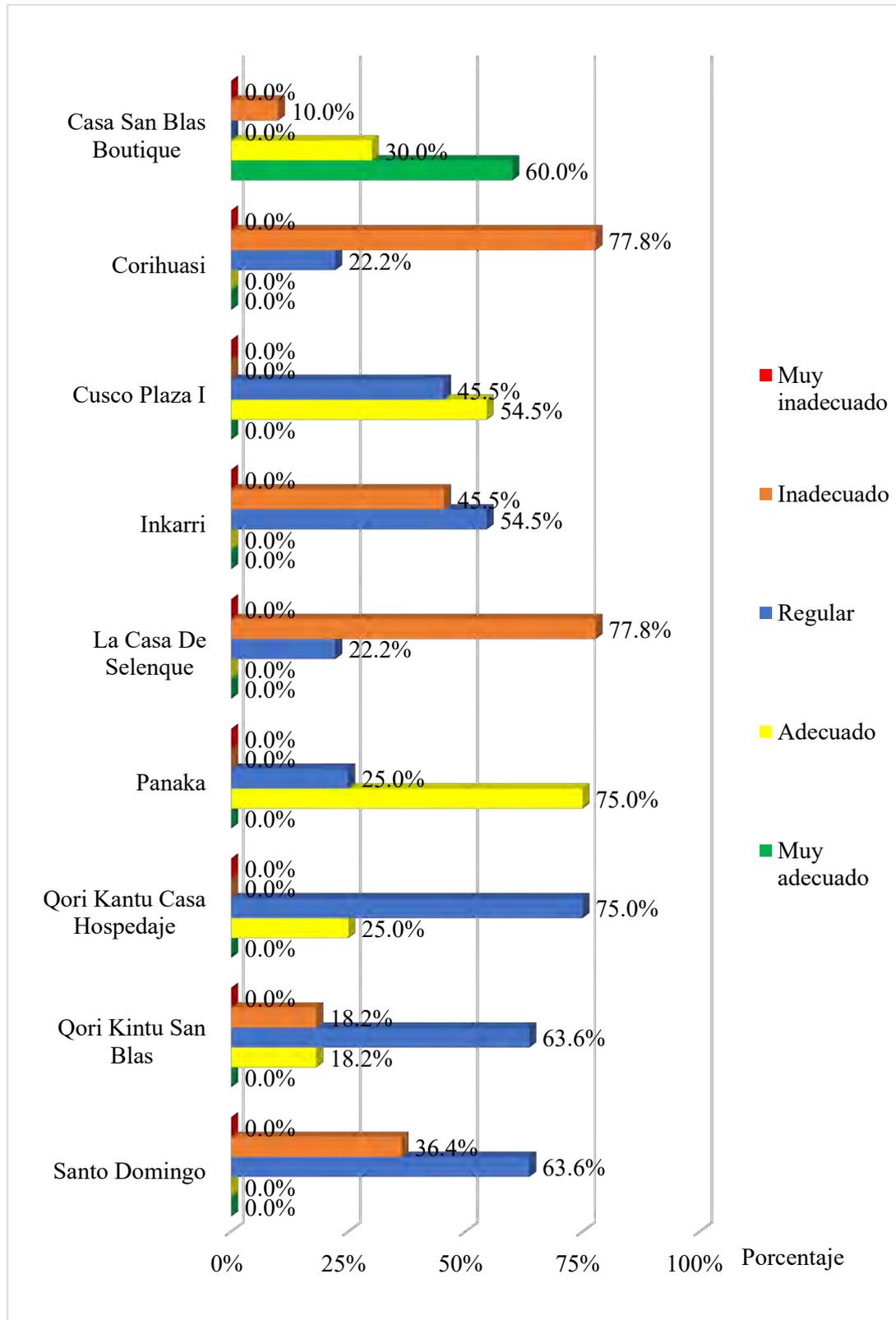
Organización por cada hostel - auditoría administrativa

| | | | f | % |
|---------------------------|----------------|----------------|--------|--------|
| Organización | Casa San Blas | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 1 | 10.0% |
| | Boutique | Regular | 0 | 0.0% |
| | | Adecuado | 3 | 30.0% |
| | | Muy adecuado | 6 | 60.0% |
| | | Total | 10 | 100.0% |
| | Corihuasi | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 7 | 77.8% |
| | | Regular | 2 | 22.2% |
| | | Adecuado | 0 | 0.0% |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 9 | 100.0% | |
| Cusco Plaza I | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 5 | 45.5% | |
| | Adecuado | 6 | 54.5% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| Inkarri | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 5 | 45.5% | |
| | Regular | 6 | 54.5% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| La Casa De Selenque | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 7 | 77.8% | |
| | Regular | 2 | 22.2% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 9 | 100.0% | |
| Panaka | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 2 | 25.0% | |
| | Adecuado | 6 | 75.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 8 | 100.0% | |
| Qori Kantu Casa Hospedaje | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 9 | 75.0% | |
| | Adecuado | 3 | 25.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 12 | 100.0% | |
| Qori Kintu San Blas | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 2 | 18.2% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 2 | 18.2% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| Santo Domingo | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 4 | 36.4% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6.

Organización por cada hostel -auditoría administrativa.



Fuente: Elaboración propia.

Se aprecia que en el Hostal Casa San Blas Boutique, prevalece el nivel muy adecuado de organización con un 60%, seguido del nivel adecuado con un 30%; mientras que, en el hostel Corihuasi, prevalece el nivel inadecuado de organización con un 77.8%, seguido del nivel regular con un 22.2%; además, en el hostel Cusco Plaza I prevalece el nivel adecuado de organización con un 54.5%, seguido del nivel regular con un 45.5%; también, en el hostel Inkarri, prevalece el nivel regular de organización con un 54.5%, seguido del nivel inadecuado con un 45.5%; igualmente, en el hostel La Casa De Selenque prevalece el nivel inadecuado de organización con un 77.8%, seguido del nivel regular con un 22.2%; mientras que, el hostel Panaka, prevalece el nivel adecuado de organización con un 75%, seguido del nivel regular con un 25%; en el caso del hostel Qori Kantu Casa Hospedaje prevalece el nivel regular de organización con un 75%, seguido del nivel adecuado con un 25%; en cuanto, al hostel Qori Kintu San Blas prevalece el nivel regular de organización con un 63.6%, seguido del nivel inadecuado con un 18.2%; finalmente, en el hostel Santo Domingo, prevalece el nivel regular con un 63.6%, seguido del nivel inadecuado con un 36.4%.

En síntesis, el Hostal Casa San Blas Boutique tiene un mayor nivel de organización en comparación a otros hostales, seguido del hostel Panka; mientras que, los hostales con menor nivel de organización fueron el hostel La Casa De Selenque y el hostel Corihuasi.

5.1.4 Resultados descriptivos de la dimensión planificación

Tabla 13

Dirección - auditoría administrativa

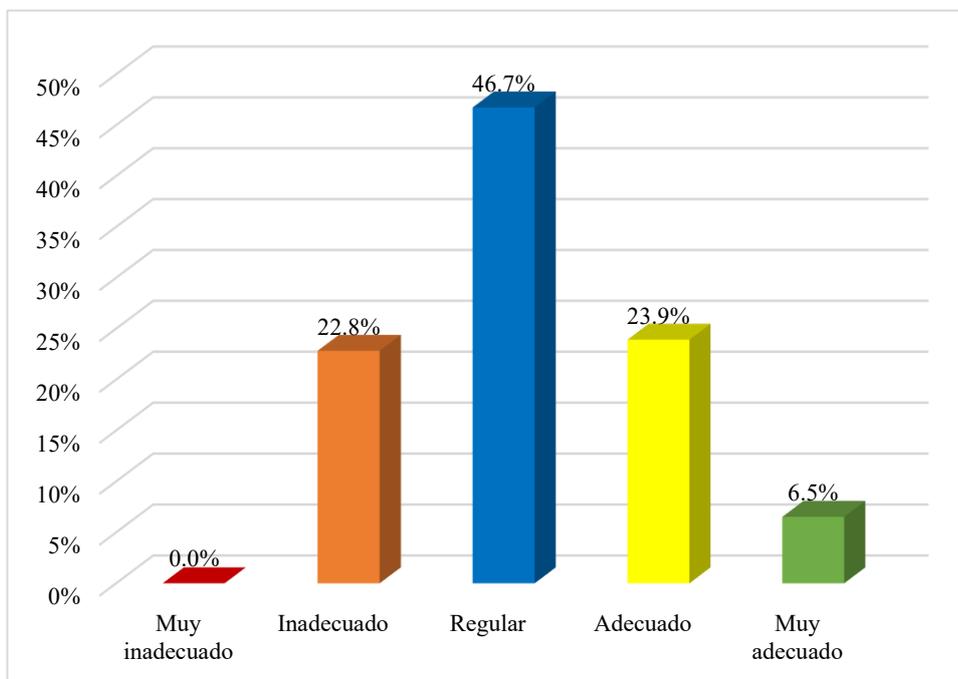
| | | f | % |
|-----------|----------------|----|-------|
| Dirección | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | Inadecuado | 21 | 22.8% |
| | Regular | 43 | 46.7% |
| | Adecuado | 22 | 23.9% |
| | Muy adecuado | 6 | 6.5% |

| | | |
|-------|----|--------|
| Total | 92 | 100.0% |
|-------|----|--------|

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7.

Organización por cada hostel -auditoría administrativa.



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que, el 46.7% de los colaboradores de los hostales afirman que la dimensión dirección se da de manera regular, mientras que el 23.9% indican que se aplica de manera adecuada, además el 22.8% indican que se da de manera inadecuada, y tan sólo el 6.5% específico como muy adecuado la aplicación de dirección en los hostales de tres estrellas.

En tanto, se puede analizar que los colaboradores de los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, refieren que la dimensión: dirección está en un nivel: ni adecuado ni inadecuado, es decir que está en un término medio el liderazgo, comunicación, motivación, las discordancias y las crisis, tecnología de la información.

Tabla 14

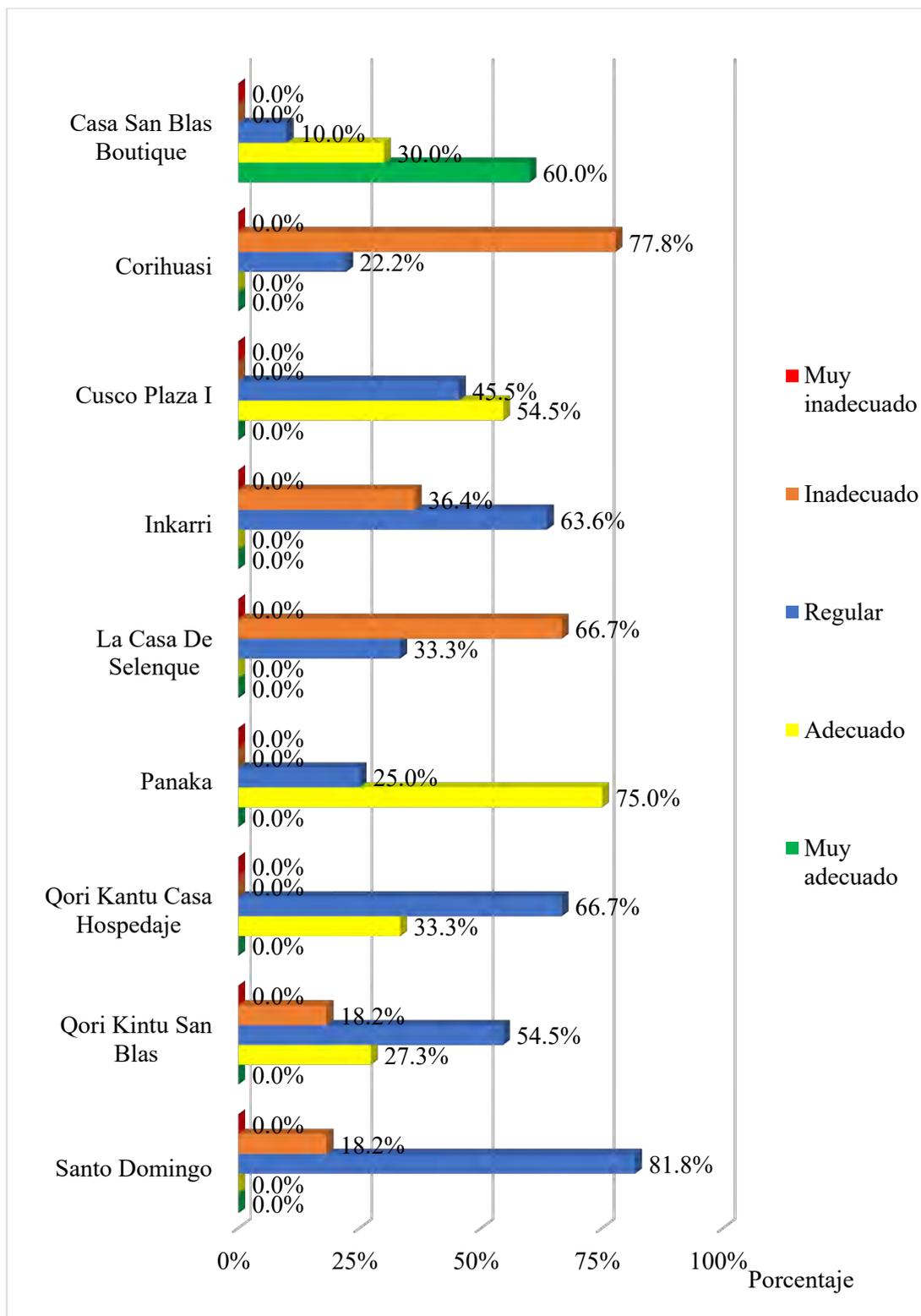
Dirección por cada hostel - auditoría administrativa

| | | | f | % |
|---------------------------|----------------|----------------|--------|--------|
| Dirección | Casa San Blas | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 0 | 0.0% |
| | Boutique | Regular | 1 | 10.0% |
| | | Adecuado | 3 | 30.0% |
| | | Muy adecuado | 6 | 60.0% |
| | | Total | 10 | 100.0% |
| | Corihuasi | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 7 | 77.8% |
| | | Regular | 2 | 22.2% |
| | | Adecuado | 0 | 0.0% |
| | | Muy adecuado | 0 | 0.0% |
| | | Total | 9 | 100.0% |
| | Cusco Plaza I | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Regular | 5 | 45.5% |
| | | Adecuado | 6 | 54.5% |
| | | Muy adecuado | 0 | 0.0% |
| | | Total | 11 | 100.0% |
| | Inkarri | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | Inadecuado | 4 | 36.4% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| La Casa De Selenque | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 6 | 66.7% | |
| | Regular | 3 | 33.3% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 9 | 100.0% | |
| Panaka | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 2 | 25.0% | |
| | Adecuado | 6 | 75.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 8 | 100.0% | |
| Qori Kantu Casa Hospedaje | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 8 | 66.7% | |
| | Adecuado | 4 | 33.3% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 12 | 100.0% | |
| Qori Kintu San Blas | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 2 | 18.2% | |
| | Regular | 6 | 54.5% | |
| | Adecuado | 3 | 27.3% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| Santo Domingo | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 2 | 18.2% | |
| | Regular | 9 | 81.8% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8.

Dirección por cada hostel -auditoría administrativa.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que en el Hostal Casa San Blas Boutique, prevalece el nivel muy adecuado de dirección con un 60%, seguido del nivel adecuado con un 30%; mientras

que, en el hostel Corihuasi, prevalece el nivel inadecuado de dirección con un 77.8%, seguido del nivel regular con un 22.2%; además, en el hostel Cusco Plaza I prevalece el nivel adecuado de dirección con un 54.5%, seguido del nivel regular con un 45.5%; también, en el hostel Inkarri, prevalece el nivel regular de dirección con un 63.6%, seguido del nivel inadecuado con un 36.4%; igualmente, en el hostel La Casa De Selenque prevalece el nivel inadecuado de dirección con un 66.7%, seguido del nivel regular con un 33.3%; mientras que, el hostel Panaka, prevalece el nivel adecuado de dirección con un 75%, seguido del nivel regular con un 25%; en el caso del hostel Qori Kantu Casa Hospedaje prevalece el nivel regular de dirección con un 66.7%, seguido del nivel adecuado con un 33.3%; en cuanto, al hostel Qori Kintu San Blas prevalece el nivel regular de dirección con un 54.5%, seguido del nivel adecuado con un 27.3%; finalmente, en el hostel Santo Domingo, prevalece el nivel regular de dirección con un 81.8%, seguido del nivel inadecuado con un 18.2%.

En síntesis, el Hostel Casa San Blas Boutique tiene un mayor nivel de dirección en comparación a otros hostales, seguido del hostel Panka; mientras que, los hostales con menor nivel de dirección fueron el hostel La Casa De Selenque y el hostel Corihuasi.

Tabla 15

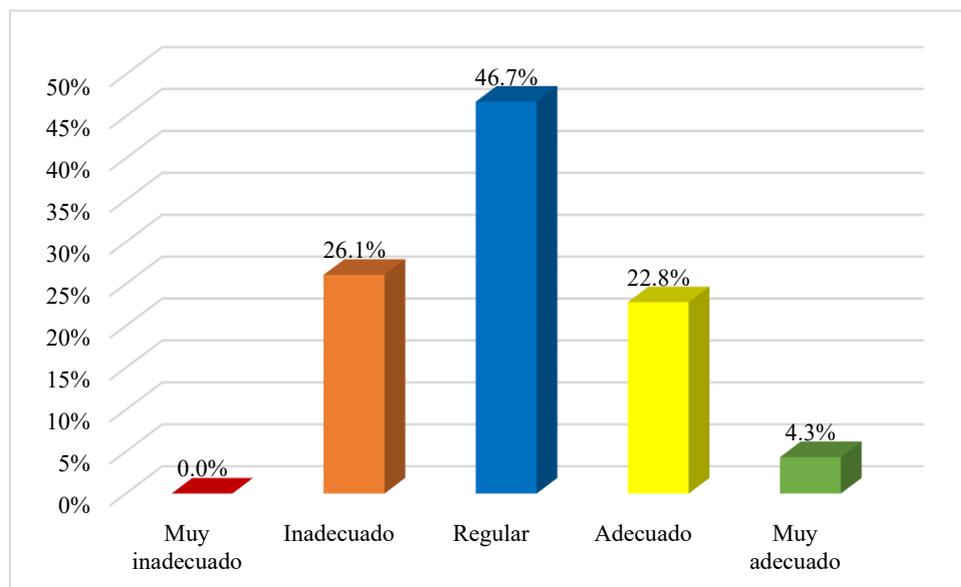
Control - auditoría administrativa

| | | f | % |
|---------|----------------|----|--------|
| Control | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | Inadecuado | 24 | 26.1% |
| | Regular | 43 | 46.7% |
| | Adecuado | 21 | 22.8% |
| | Muy adecuado | 4 | 4.3% |
| Total | | 92 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.

Dirección por cada hostel -auditoría administrativa.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 46.7% de los colaboradores de los hostales manifestaron que es regular, seguido del 26.1% quienes indicaron que dicha dimensión se da de manera inadecuado, mientras que el 22.8% señalaron que es adecuado y un 4.3% expreso como muy adecuado los controles de los procesos operativos de los hostales de tres estrellas.

Por tanto, se puede concluir que los colaboradores de los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, perciben que el control es medianamente aplicado, en el establecimiento de estándares de medida para corregir, evaluar y retroalimentar.

Tabla 16

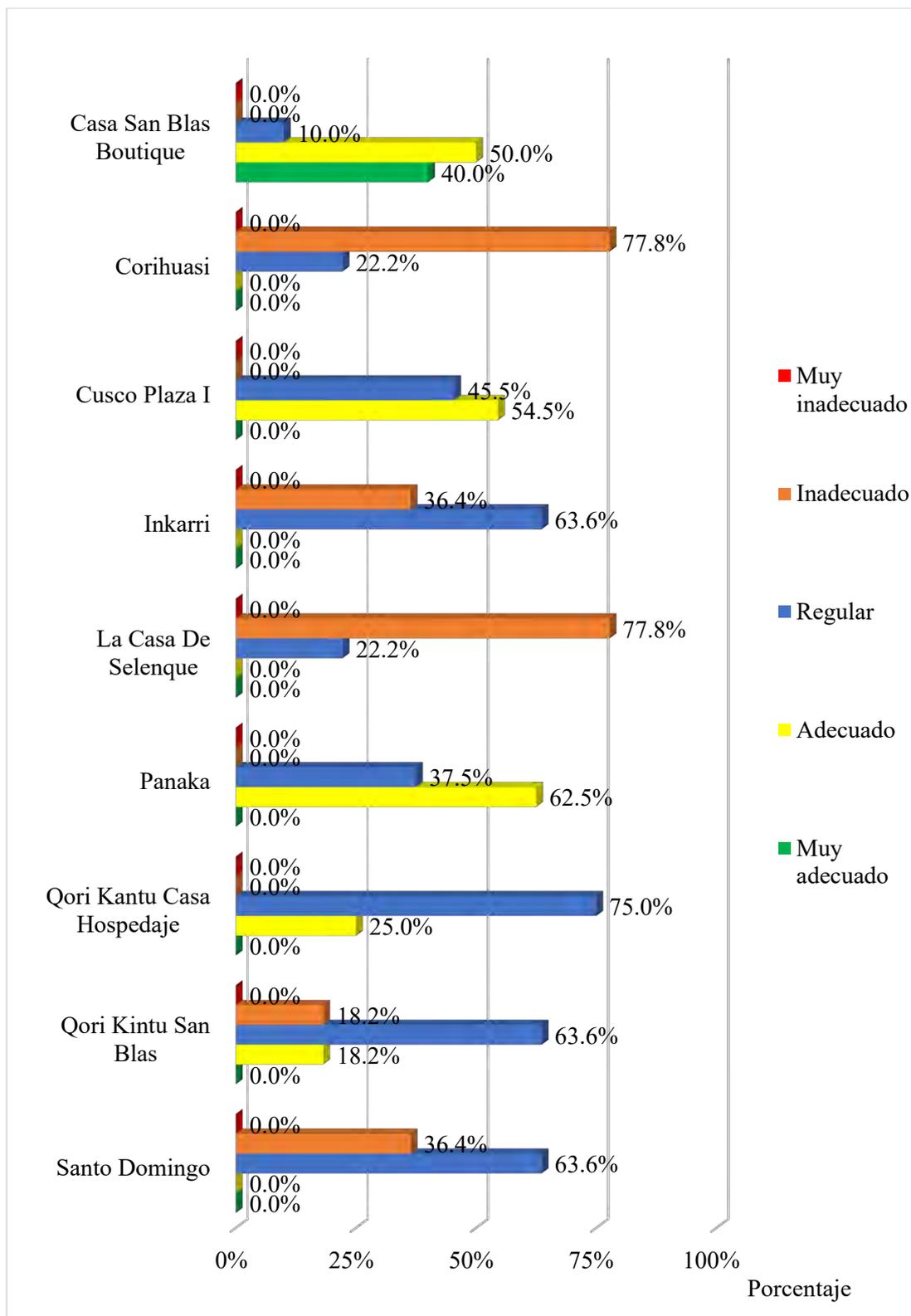
Control por cada hostel - auditoría administrativa

| | | | f | % |
|---------------------------|----------------|----------------|--------|--------|
| Control | Casa San Blas | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 0 | 0.0% |
| | Boutique | Regular | 1 | 10.0% |
| | | Adecuado | 5 | 50.0% |
| | | Muy adecuado | 4 | 40.0% |
| | | Total | 10 | 100.0% |
| | Corihuasi | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 7 | 77.8% |
| | | Regular | 2 | 22.2% |
| | | Adecuado | 0 | 0.0% |
| | | Muy adecuado | 0 | 0.0% |
| | | Total | 9 | 100.0% |
| | Cusco Plaza I | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Regular | 5 | 45.5% |
| | Adecuado | 6 | 54.5% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| Inkarri | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 4 | 36.4% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| La Casa De Selenque | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 7 | 77.8% | |
| | Regular | 2 | 22.2% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 9 | 100.0% | |
| Panaka | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 3 | 37.5% | |
| | Adecuado | 5 | 62.5% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 8 | 100.0% | |
| Qori Kantu Casa Hospedaje | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 9 | 75.0% | |
| | Adecuado | 3 | 25.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 12 | 100.0% | |
| Qori Kintu San Blas | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 2 | 18.2% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 2 | 18.2% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| Santo Domingo | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 4 | 36.4% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10.

Control por cada hostel -auditoría administrativa.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que en el Hostal Casa San Blas Boutique, prevalece el nivel muy adecuado de control con un 50%, seguido del nivel adecuado con un 40% y en un nivel regular con un 10% ; mientras que, en el hostel Corihuasi, prevalece el nivel

inadecuado de control con un 77.8%, seguido del nivel regular con un 22.2%; además, en el hostel Cusco Plaza I prevalece el nivel adecuado de control con un 54.5%, seguido del nivel regular con un 45.5%; también, en el hostel Inkarri, prevalece el nivel regular de control con un 63.6%, seguido del nivel inadecuado con un 36.4%; igualmente, en el hostel La Casa De Selenque prevalece el nivel inadecuado de control con un 77.8%, seguido del nivel regular con un 22.2%; mientras que, el hostel Panaka, prevalece el nivel adecuado de control con un 62.5%, seguido del nivel regular con un 37.5%; en el caso del hostel Qori Kantu Casa Hospedaje prevalece el nivel regular de control con un 75%, seguido del nivel adecuado con un 25%; en cuanto, al hostel Qori Kintu San Blas prevalece el nivel regular de control con un 63.6%, seguido del nivel adecuado e inadecuado con un 18.2%; finalmente, en el hostel Santo Domingo, prevalece el nivel regular de control con un 63.6%, seguido del nivel inadecuado con un 36.4%.

En síntesis, el Hostel Casa San Blas Boutique tiene un mayor nivel de control en comparación a otros hostales, seguido del hostel Panka; mientras que, los hostales con menor nivel de control fueron el hostel La Casa De Selenque y el hostel Corihuasi.

5.1.4 Resultados descriptivos de la variable auditoría administrativa

Tabla 17

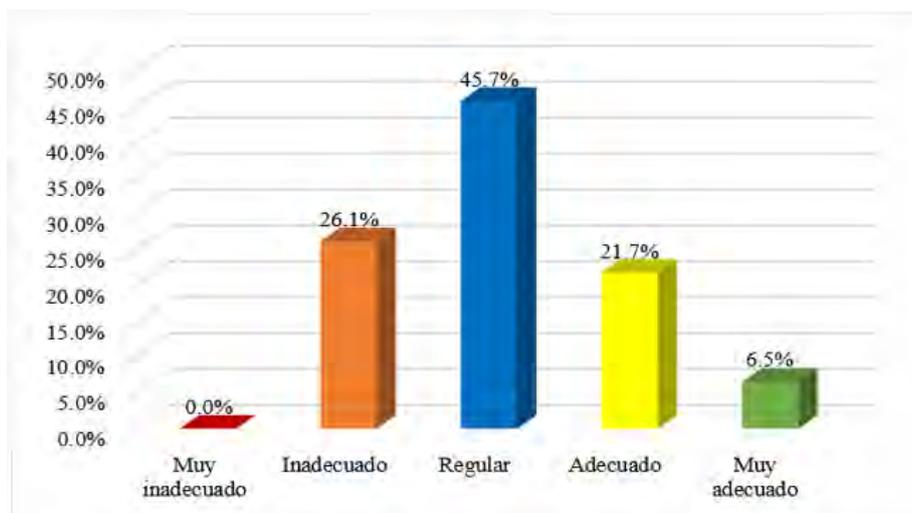
Auditoría administrativa de los procesos administrativos

| | | f | % |
|-----------|----------------|----|--------|
| Auditoria | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | Inadecuado | 24 | 26.1% |
| | Regular | 42 | 45.7% |
| | Adecuado | 20 | 21.7% |
| | Muy adecuado | 6 | 6.5% |
| Total | | 92 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11.

Auditoría administrativa de los procesos administrativos



Fuente: Elaboración propia.

El 45.7% de los colaboradores encuestados manifestaron que la Auditoría administrativa de los procesos administrativos se dan de manera regular, seguido del 26.1% quienes sostuvieron que la variable tiene un comportamiento inadecuado, además el 21.7% señalaron como adecuado y sólo el 6.5% sostuvieron como muy adecuado.

Por tanto, se puede determinar que la percepción de los colaboradores de los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, respecto al proceso administrativo es: ni adecuado ni inadecuado, lo que significa que se encuentra en un término medio, donde los colaboradores no muestran interés ni desinterés en la aplicación de la auditoría administrativa, debido a que se presentan limitaciones en compartir el conocimiento sobre los procesos de la variable.

Tabla 18

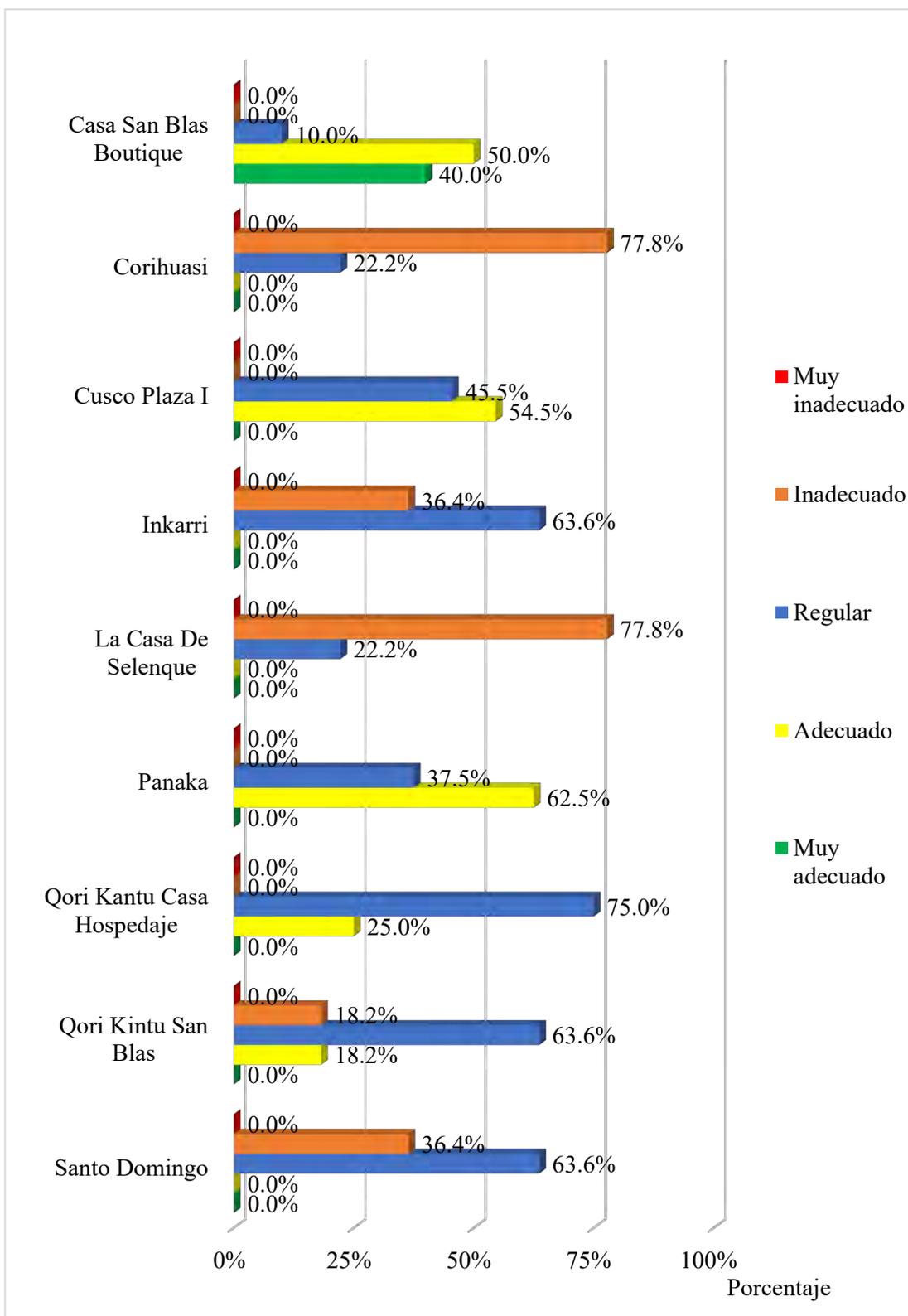
Auditoría administrativa por cada hostel

| | | f | % | |
|---------------------------------|------------------------------|----------------|--------|--------|
| Auditoría administrativa | Casa San Blas Boutique | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Regular | 1 | 10.0% |
| | | Adecuado | 3 | 30.0% |
| | | Muy adecuado | 6 | 60.0% |
| | | Total | 10 | 100.0% |
| | Corihuasi | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 7 | 77.8% |
| | | Regular | 2 | 22.2% |
| | | Adecuado | 0 | 0.0% |
| | | Muy adecuado | 0 | 0.0% |
| | | Total | 9 | 100.0% |
| | Cusco Plaza I | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Inadecuado | 0 | 0.0% |
| | | Regular | 5 | 45.5% |
| | | Adecuado | 6 | 54.5% |
| | | Muy adecuado | 0 | 0.0% |
| | | Total | 11 | 100.0% |
| | Inkarri | Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| Inadecuado | | 4 | 36.4% | |
| Regular | | 7 | 63.6% | |
| Adecuado | | 0 | 0.0% | |
| Muy adecuado | | 0 | 0.0% | |
| Total | | 11 | 100.0% | |
| La Casa De Selenque | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 7 | 77.8% | |
| | Regular | 2 | 22.2% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 9 | 100.0% | |
| Panaka | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 2 | 25.0% | |
| | Adecuado | 6 | 75.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 8 | 100.0% | |
| Qori Kantu Casa Hospedaje | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Regular | 9 | 75.0% | |
| | Adecuado | 3 | 25.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 12 | 100.0% | |
| Qori Kintu San Blas | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 2 | 18.2% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 2 | 18.2% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |
| Santo Domingo | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | |
| | Inadecuado | 4 | 36.4% | |
| | Regular | 7 | 63.6% | |
| | Adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Muy adecuado | 0 | 0.0% | |
| | Total | 11 | 100.0% | |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12.

Auditoría administrativa por cada hostel



Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que en el Hostal Casa San Blas Boutique, prevalece el nivel muy adecuado la aplicación de la auditoria administrativa con un 60%, seguido del nivel

adecuado con un 30% y en un nivel regular con un 10% ; mientras que, en el hostel Corihuasi, prevalece el nivel inadecuado la aplicación de la auditoria administrativa con un 77.8%, seguido del nivel regular con un 22.2%; además, en el hostel Cusco Plaza I prevalece el nivel adecuado la aplicación de la auditoria administrativa con un 54.5%, seguido del nivel regular con un 45.5%; también, en el hostel Inkarri, prevalece el nivel regular la aplicación de la auditoria administrativa con un 63.6%, seguido del nivel inadecuado con un 36.4%; igualmente, en el hostel La Casa De Selenque prevalece el nivel inadecuado la aplicación de la auditoria administrativa con un 77.8%, seguido del nivel regular con un 22.2%; mientras que, el hostel Panaka, prevalece el nivel adecuado la aplicación de la auditoria administrativa con un 75%, seguido del nivel regular con un 25%; en el caso del hostel Qori Kantu Casa Hospedaje prevalece el nivel regular la aplicación de la auditoria administrativa con un 75%, seguido del nivel adecuado con un 25%; en cuanto, al hostel Qori Kintu San Blas prevalece el nivel regular la aplicación de la auditoria administrativa con un 63.6%, seguido del nivel adecuado e inadecuado con un 18.2%; finalmente, en el hostel Santo Domingo, prevalece el nivel regular la aplicación de la auditoria administrativa con un 63.6%, seguido del nivel inadecuado con un 36.4%.

En síntesis, el Hostel Casa San Blas Boutique tiene un mayor nivel la aplicación de la auditoria administrativa en comparación a otros hostales, seguido del hostel Panka; mientras que, los hostales con menor nivel de la aplicación de la auditoria administrativa fueron el hostel La Casa De Selenque y el hostel Corihuasi.

5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los datos obtenidos se puede arribar a las discusiones pertinentes de manera concreta; en primera instancia en relación a la realidad de los procesos

administrativos en los hostales de tres estrellas del distrito de Cusco, año 2018 y en mérito a la auditoría administrativa desarrollada, se llega a establecer y determinar que el 48.7% de los colaboradores especificaron que se da de manera regular, es decir, los procesos operacionales administrativos no son los más pertinentes, oportunos y significativos, por cuanto los escenarios de calidad de los procesos como la organización, planificación, control y dirección con los que operan cada organización hostelera, así como la eficacia individual y fusionada por parte de los colaboradores y gerentes se dan de manera regular, pues no contemplan los modelos ni los estándares pertinentes que les asegure la implantación de procesos administrativos adecuados y que estén acordes a las normas establecidas para la calidad de los servicios de hospedaje de los hostales de tres estrellas y que estén concordantes con el cumplimiento de sus planes, objetivos y recursos de forma eficiente para la satisfacción del cliente y/o usuario. Evento concordante como lo señala Velasquez (2018), que la auditoría administrativa es una herramienta de control para valorar la gestión administrativa, ya que, brinda una evaluación completa y constructiva de la estructura organizacional.

Por otra parte, en relación a las dimensiones de la variable objeto de estudio y en esta oportunidad de la dimensión planificación de los procesos operacionales administrativos, se puede reparar que el 44.6% de colaboradores indicaron que la primera dimensión se da de manera regular, pues según lo observado los procesos para la planificación de los objetivos, actividades, recursos concretos y abstractos para cumplir con los servicios de hospedaje, exhibiéndose diseños de procesos de análisis de recursos, capacidades y competencias centrales en los hostales, , la trasmisión de la experiencia a toda la organización, además los objetivos y metas de cada hostel no se encuentran enmarcadas al logro de sus servicios, cuyas tácticas a nivel de dependencia no han facilitado ejecutar un modelo de negocio conveniente para lograr una superioridad

competitiva en el mercado. Tal como afirman Icanaqué & Neyra (2016), que es notorio la “necesidad de evaluar los procedimientos de la planificación estratégica y las acciones correctivas, para lo cual es necesaria la aplicación de planes de auditoría gerencial, en relación a los objetivos estratégicos, esto directamente influye en la optimización del presupuesto público”.

En otro escenario y discurrendo en la dimensión organización de los procesos operativos que se generan en los hostales objeto de investigación, se observa que el 43.5% de los colaboradores revelaron que dicha dimensión se da de manera regular, es decir, los procesos para la organización de las actividades, recursos, funciones, responsabilidades y políticas para el cumplimiento de los servicios de hospedaje, donde la estructura orgánica no les permite cumplir con los objetivos y/o atribuciones de cada organización, por la no interrelación en sus funciones y con el número de unidades, áreas o subsistemas que las componen, a consecuencia de la asignación de personal para el cumplimiento de las funciones establecidas al no existir una cultura organizacional adecuado con la estructura, visión, misión, procesos bien definidos y funciones, y por los mecanismos que se han desarrollado para la captación, capacitación, desarrollo y retención del colaborador con talento basados en sistemas estructurales aislados, poco productivos que repercuten en los costos-beneficios, la calidad del servicio y por ende el mejoramiento administrativo de los hostales. Escenario asociado a lo determinado por Velasquez (2018), donde el gerente general no se encuentra fijo en la empresa, ya que, reparte su tiempo en diversos giros de negocio. No tiene un Reglamento Interno de trabajo, Manual de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos de la gerencia. Empero, existen sobrecostos en pago de recursos humanos, cuando estos no trabajan o no asisten sin justificación, además, que no se implementan ni tienen en cuenta las recomendaciones de los huéspedes.

Asimismo, en relación a la dimensión dirección de los procesos operacionales administrativos del fenómeno objeto de estudio, se llega a afirmar que 46.7% de colaboradores afirmaron que los procesos son regulares para la consecución de los objetivos y metas de los servicios de hospedaje, debido a las desafortunadas definiciones de las dimensiones de operatividad, liderazgo organizacional y el propósito de integración de las unidades y organización para el contexto competitivo para brindar de manera eficiente los servicios, toda vez que los canales de comunicación, la delegación de participación, la venta de ideas e instrucciones no son positivas para el logro de los objetivos corporativos, así como la forma de recompensar al talento humano para motivar su desempeño, la disminución de incidencias de niveles de estrés, conflictos, crisis y tolerancia al agotamiento y demás presiones internas que se presentan y que los recursos de los sistemas y tecnologías de información y comunicación no son lo suficientemente adecuados para el procesamiento, distribución y resguardo de la información que afecta de sobremanera el proceso de toma de decisiones entre los distintos niveles de la organización hostelera. Evento que registra Villacís (2014), en donde el área administrativa, financiera y operativa del hostel presentaban deficiencias, en las cuales no se realizan correctamente las actividades por falta de procesos que encaminen el desempeño del recurso humano de manera eficiente. Por cuanto, se hace necesario proponer acciones encaminadas a mejorar la situación que presentan las instituciones, encaminadas a mejorar la cultura organizacional, funciones del desempeño de los colaboradores y el proceso de administración que deben de seguir para optimar las condiciones del ambiente laboral.

Al final, en referencia de la dimensión control de los procesos operativos en las organizaciones estudiadas del distrito de Cusco; el 46.7% de colaboradores aseveraron y que los procesos de control para evaluar el desarrollo y desempeño general de todas las unidades operativas de las entidades hosteleras se dan de manera regular, por existir

incongruencias entre los planes, metas, estándares y el ejercicio de los controles que no se encuentran claramente relacionados con los servicios, la productividad e insumos antes, durante y después de los procesos internas y externas que diseñan y ponen en práctica, donde las evaluaciones son escasas y/o inexistentes del sistema administrativo, presupuestal e información que son indispensables para contemplar los elementos básicos, medir el rendimiento del desempeño y la toma de acciones en aras de corregir desviaciones, estándares inadecuados a nivel del negocio, permitiéndoles identificar de forma clara las necesidades de los huéspedes congruentes a la calidad de los productos y servicios de hospedaje ofertados y poder superar las expectativas de los clientes y usuarios alcanzando las ventajas competitivas en las organizaciones hosteleras. Ambiente latente tal como imprime Flores (2014), que señala que el 55,6% de Farmacias mejoran la calidad de servicio y el 42.9% optiman la gestión administrativa, por tanto, “brindando una mejor calidad de servicio a los clientes del distrito del Cusco presenta un alto nivel de desconocimiento en un 74,7% de la herramienta de la Auditoria Administrativa, por lo tanto, el perfil empresarial farmacéutico no es óptimo” (p. 103).

CONCLUSIONES

Primera.- La aplicación de la auditoría administrativa es regular toda vez que el 47.5% de los colaboradores especificaron que la práctica de la auditoría administrativa en sus procesos operacionales administrativos se dan de manera regular, pues en cada uno de los hostales para llegar a ejecutar las actividades, operaciones y servicios de manera eficiente y efectiva, que afecta de sobre manera al cumplimiento de los objetivos y la gestión.

Segunda.- La planificación de los procesos administrativos tienen un nivel regular presentando el 44.6% en los hospedajes la prevalencia de procesos de la planificación de objetivos, actividades, asignación de recursos concretos y abstractos, responsabilidades en el talento humano, así como la visión y misión no suelen ser enmarcados al conocimiento profundo del campo de trabajo, realidad y exigencias del mercado competitivo para brindar servicios de hospedaje de calidad.

Tercera.- La organización de los procesos operacionales administrativos presenta un nivel regular puesto que, el 43.5% de los hospedajes persisten en los conocimientos tradicionales de organización de sus actividades, recursos, funciones, responsabilidades y políticas para el cumplimiento de los servicios de hospedaje, toda vez que no existe interrelación de las áreas y/o subsistemas que hacen una asignación y retención de personal incongruente con la visión, misión, funciones y procesos de los servicios que están aislados a la cultura organizacional.

Cuarta.- La dirección de los procesos tienen un nivel regular en vista que un 46.7% en los hospedajes coexisten desacertada dirección en las definiciones de las dimensiones de operatividad, liderazgo organizacional y el propósito de integración de las unidades en el contexto competitivo para brindar de manera eficiente los servicios, toda vez que los canales de comunicación, delegación, participación en el negocio, venta de ideas e instrucciones y recompensas no son positivas para motivar el desempeño, disminuir los

niveles de estrés, conflictos, tolerancia y demás presiones internas para el logro de los objetivos, y la toma de decisiones corporativas.

Quinta.- El control de los procesos operacionales administrativos, tiene un nivel regular, puesto que un 46.7% de hospedajes tienden a convivir con procesos de control para evaluar el desarrollo de objetivos y desempeño general de todas las unidades desatinadas e incongruentes con los planes, metas, estándares de calidad y el ejercicio de controles relacionados con los insumos, recursos económicos y financieros, servicios y producción antes, durante y después de los procesos internas y externas que diseñan y ponen en práctica para alcanzar las ventajas competitivas el sistema administrativo.

RECOMENDACIONES

Primera.- Los gerentes deben innovar los procesos operacionales internos y externos, abordando acciones de mejora continua pertinentes en la planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa, estableciendo con claridad, veracidad y oportunidad las necesidades de los recursos, servicios y producción para cada periodo presupuestal a fin de cumplir satisfactoriamente con los objetivos empresariales establecidos, donde el abordaje debe adjuntar actividades precisas que estén previstas en su proyecto estratégico institucional y el plan operativo institucional de los hostales de tres estrellas y ostentar una eficiente gestión administrativa para brindar servicios acordes al mercado competitivo de hospedaje.

Segunda.- Los propietarios, gerentes y colaboradores, deben adoptar acciones necesarias y pertinentes en conexión con las unidades y/o subsistemas respectivos, conducentes a diseñar una planificación estratégica innovadora de los hostales para fortalecer o mejorar su funcionamiento interno y externo, involucrando e instando a todos los empleados a que optimicen los recursos concretos y abstractos con el objetivo de realizar una mejor programación de los procesos administrativos y las necesidades de los clientes y/o usuarios locales, nacionales e internacionales.

Tercera.- Los propietarios, gerentes y colaboradores, deben disponer y adoptar acciones convenientes de organización de modo que estas sean consistentes en el tiempo aglutinando herramientas útiles para lograr organizar sus estructuras organizacionales, recursos, equipamientos, servicios y delimitar debidamente las responsabilidades del talento humano de la forma más eficiente y eficaz posible a fin de contar con instrumentos de gestión lógicos y coherentes entre ellos para fortalecer, mejorar y renovar la competitividad de los hostales.

Cuarta.- Los gerentes deben asegurar acciones de coordinación concordantes al direccionamiento de la operatividad, integración, liderazgo, procedimientos y desarrollo organizacional considerando disposiciones necesarias para afianzar la programación de las actividades que armonicen con la empatía, sinergia, iniciativas, necesidades, responsabilidades, conocimientos e inquietudes del talento humano y que guarden asociación significativa con los objetivos y metas de los servicios de hospedaje para el posicionamiento definitivo de los hostales.

Quinta Los gerentes y los investigadores que estén interesados en el fenómeno estudiado, deben reflexionar sobre el manejo de los instrumentos de gestión administrativa y practicar la auditoria administrativa de manera oportuna para la mejora permanente de los servicios de hospedaje, así como ejercer un correcto control y supervisión interna relacionados a la presentación, ordenamiento y desarrollo integral de las actividades y operaciones productivas que coadyuvaran a que se ejecuten diligente y oportunamente a fin de optimizar la toma de decisiones en la gestión empresarial hostelera en el distrito de Cusco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, H. (2018). ¿Qué es la Transformación Digital en las Empresas? *Revista Universidad San Martín de Porres*(1).
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción: el marketing de servicios*. México: McGraw - Hill.
- Escuela de Organización Industrial. (2013). Turismo cultural. Patrimonio, museos y empleabilidad. *Universidad Nebrija*.
- Flores, A. (2014). *Auditoría administrativa de los servicios farmaceuticos en las farmacias y boticas del distrito del Cusco, Año 2013*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco - Perú.
- Flores, F. et al. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana*, 24(88).
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio* (Segunda edición ed.). México: Pearson Educación.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill.
- Icanaqué, R., & Neyra, J. (2016). *Auditoría Administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo 2016*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Marrero, F. (noviembre de 2016). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados.
- Melgar, J. (octubre - diciembre de 1999). Auditoría Administrativa una Necesidad Permanenteme de la Empresa Moderna. *Análisis y Reflexiones*(10).
- Muñoz, J. (2001). *Auditoría de prevención de riesgos laborales*. México: SERFOREM.

- Pando, C. (2017). *Evaluación de la competitividad de hoteles peruanos de 3 estrellas frente a cadenas Hoteleras en Lima*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú.
- Pereira, E. (2014). El Sistema de Servucción. *Ilumno*, 1 - 11.
- Raffino, M. (8 de julio de 2020). Auditoría Administrativa.
- Sarria, N. (2014). *Gestión por servicios*. España: Noboa.
- Tuquinga, R. (2015). *Auditoría Administrativa al Área de Recursos Humanos de la Gobernación Provincial de Chimborazo, Período 2012*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba - Ecuador.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea inicial hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (Segunda Edición ed.). Lima - Perú: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
- Velasquez, L. (2018). *Auditoría Administrativa como Instrumento de Control para la Evaluación de la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2017*. Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú.
- Vértice. (2008). *Gestión de hoteles: Turismo y hotelería*. España: Edit. Vértice.
- Villacís, V. (2014). *Aplicación de una Auditoría Administrativa en la Radio Latacunga de la Provincia de Cotopaxi del período, 01 de enero al 31 de diciembre del 2011*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga – Ecuador.

ANEXOS



ANEXO 2: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LOS HOSTALES DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DEL CUSCO AÑO 2018

INTRODUCCIÓN.

El siguiente cuestionario pertenece a una investigación, cuyo propósito es obtener datos sobre la “Aplicación de auditoria administrativa en los hostales de tres estrellas del distrito del cusco año 2018”; para luego analizar las manifestaciones y realidades del entorno objeto de investigación.

Por favor se le solicita responder a todos los ítems de acuerdo a su percepción y conocimiento de manera precisa y responsabilidad marcando con una (X) en el recuadro respectivo y que se acerque a su criterio en mérito a los valores establecidos.

Consideraciones generales:

Unidad donde cumple sus funciones: _____

Edad: _____ años. Sexo: Masculino Femenino

Estado civil: Soltero(a) Casado(a) Conviviente Divorciado(a)

Formación Profesional: Técnico Bachiller Titulado Magister

Condición laboral: Nombrado(a) Contratado(a)

Tiempo de servicio: Puesto que ocupa:

| | |
|---|---|
| Menos de 01 año..... <input type="checkbox"/> | Gerente..... <input type="checkbox"/> |
| De 01 a 02 años..... <input type="checkbox"/> | Administrador..... <input type="checkbox"/> |
| De 03 a 04 años..... <input type="checkbox"/> | Director..... <input type="checkbox"/> |
| Más de 05 años..... <input type="checkbox"/> | Jefe <input type="checkbox"/> |
| Otros <input type="checkbox"/> | |



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Escala de medición de la "AA"

| | | | | |
|----------------|------------|---------------------------|----------|--------------|
| Muy inadecuado | Inadecuado | Ni adecuado ni inadecuado | Adecuado | Muy adecuado |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Preguntas | Valores/códigos | | | | |
|----------------------|---|-----------------|----------|----------|----------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Planeación: | | | | | | |
| 1 | ¿Cómo son los procesos de la planeación y el análisis de los recursos, capacidades y competencias centrales en el hostel? | | | | | |
| 2 | ¿De qué manera considera la relacionan de los planes y controles de calidad con el enfoque estratégico del hostel? | | | | | |
| 3 | ¿Considera que la visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas? | | | | | |
| 4 | ¿Considera que la visión enmarca la experiencia, un conocimiento profundo del campo de trabajo y se transmite a toda la organización? | | | | | |
| 5 | ¿Cómo es la filosofía del protocolo de la misión de la organización en cuanto a los valores corporativos, fundamentos éticos y nivel de responsabilidad social? | | | | | |
| 6 | ¿Considera que existe una correlación entre el enunciado de la misión el propósito de su trabajo y el comportamiento organizacional? | | | | | |
| 7 | ¿Según Ud. como son los objetivos del hostel para el logro de sus servicios de hospedaje? | | | | | |
| 8 | ¿Considera que el ajuste de los objetivos se traduce en una actualización de la documentación técnica de áreas, funciones, programas y son dominio de toda la organización? | | | | | |
| 9 | ¿Considera que son acordes las estrategias con los objetivos y metas trazados en el hostel? | | | | | |
| 10 | ¿Considera que las estrategias a nivel negocio han posibilitado al hostel desarrollar un modelo de negocio para lograr una ventaja competitiva? | | | | | |
| 11 | ¿En qué medida contribuyen los procesos operacionales a alcanzar los objetivos organizacionales? | | | | | |
| 12 | ¿Considera que están plenamente identificados los procesos estratégicos en el hostel? | | | | | |
| 13 | ¿Considera que las políticas cumplen con el propósito de servir como normas generales de conducta para orientar las acciones y logro de objetivos? | | | | | |
| 14 | ¿Considera que existe corresponsabilidad de toda la organización en el cumplimiento de las políticas? | | | | | |
| 15 | ¿De qué manera repercute el involucramiento del personal de la organización en la ejecución, seguimiento y evaluación de los programas? | | | | | |
| 16 | ¿De qué manera considera los estudios para determinar los estándares del costo de los programas en función de los recursos disponibles y/o de las fuentes de financiamiento en el hostel? | | | | | |
| Organización: | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Cómo está organizada el área responsable de la organización? | | | | | |
| 18 | ¿Cómo integra los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos del hostel? | | | | | |
| 19 | ¿Considera que la estructura orgánica permite cumplir con el objeto o atribuciones de la entidad? | | | | | |
| 20 | ¿De qué manera se interrelaciona el funcionamiento de la organización con el número de unidades, áreas o subsistemas que la componen? | | | | | |
| 21 | ¿Cómo se definen las funciones de cada área y nivel jerárquico de la organización? | | | | | |
| 22 | ¿De qué manera se determina la asignación de personal para cumplir con las funciones establecidas en cada unidad y/o subsistema en el hostel? | | | | | |



| | | | | | | |
|-------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 23 | ¿Considera que existe una cultura organizacional congruente con la estructura, visión, misión, funciones o procesos definidos en el hostel? | | | | | |
| 24 | ¿De qué manera se ha determinado el grado de influencia de la cultura organizacional en el desarrollo y permanencia del personal en el hostel? | | | | | |
| 25 | ¿De qué manera visualiza el sistema y manejo de la administración de personal en el hostel? | | | | | |
| 26 | ¿Cómo considera a los mecanismos que ha desarrollado la organización para capacitar, desarrollar y retener personas con talento? | | | | | |
| 27 | ¿Considera que existe un conocimiento preciso de las fuerzas innovadoras, creativas, impulsoras, estabilizadoras y restrictivas del cambio del hostel? | | | | | |
| 28 | ¿Cómo se lleva a cabo las campañas de sensibilización en todo el hostel para evitar la resistencia al cambio de la organización? | | | | | |
| 29 | ¿Cómo se realizan los estudios de viabilidad, productividad, calidad de servicio para el mejoramiento administrativo en el hostel? | | | | | |
| 30 | ¿Cómo se emplean las técnicas de análisis de estructuras, productividad, sistemas, organizacional y costo-beneficio para el mejoramiento administrativo en el hostel? | | | | | |
| 31 | ¿Cómo son los procesos de selección que se sigue para integrar al personal que colabora en el desarrollo, servicio y posicionamiento del hostel? | | | | | |
| 32 | ¿Cómo se capitaliza la experiencia que se obtiene a través del desarrollo e implementación de instrumentos técnicos de apoyo en el hostel? | | | | | |
| Dirección: | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 | ¿Cómo son las pautas o lineamientos para encauzar a la organización al cumplimiento de su objeto o atribución fundamental que dicta la dirección? | | | | | |
| 34 | ¿Considera que la dirección cumple con el propósito de integrar a la organización en un contexto competitivo? | | | | | |
| 35 | ¿Cómo están definidas las dimensiones para que opere el liderazgo organizacional en el hostel? | | | | | |
| 36 | ¿Considera que ha sido positivo el uso de los conceptos de delegación, participación, venta de ideas e instrucción en el hostel? | | | | | |
| 37 | ¿Cómo se concibe el proceso de comunicación en las diferentes unidades y/o subsistemas en el hostel? | | | | | |
| 38 | ¿Considera que las comunicaciones y canales para su soporte corresponden a las necesidades de coordinación de la organización? | | | | | |
| 39 | ¿Cómo evalúa al proceso de motivación que incluye variables de desempeño, recompensas y logros de metas personales en el hostel? | | | | | |
| 40 | ¿Cómo evalúa a la forma de recompensar al personal para motivarlo por parte de la organización? | | | | | |
| 41 | ¿Cómo es el control sobre las incidencias del nivel casos de estrés, conflicto, crisis y de tolerancia al agotamiento en el hostel? | | | | | |
| 42 | ¿Cómo son la adopción de roles socio-emocionales que apoyan las necesidades emocionales de los integrantes de los grupos y equipos para motivar, armonizar, reducir tensiones, nivel de conflicto y presiones internas en el hostel? | | | | | |
| 43 | ¿Considera que los recursos de los sistemas y tecnologías de información y comunicación son adecuados para el procesamiento, distribución y resguardo de la información en la organización? | | | | | |
| 44 | ¿Cómo son los esfuerzos para fortalecer el desarrollo tecnológico de los sistemas sociotécnicos para controlar la información de los bienes de consumo existentes en el hostel? | | | | | |
| 45 | ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de toma de decisiones entre los distintos niveles de la organización? | | | | | |
| 46 | ¿Cómo son los lineamientos definidos para el manejo del proceso de toma de decisiones en la organización? | | | | | |
| 47 | ¿Cómo son los esfuerzos que ha realizado la organización para fomentar la innovación y la creatividad en el desarrollo de los servicios hosteleros? | | | | | |
| 48 | ¿Cómo es la relación que existe entre la innovación y la creatividad, y la investigación y el desarrollo del mercado hostelero para una mejoría en los servicios del hostel? | | | | | |

| Control: | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 49 | ¿Cómo es la congruencia que existe entre los planes, metas y estándares y el ejercicio del control en la entidad? | | | | | |
| 50 | ¿De qué manera es el control de la productividad y está claramente relacionada entre productos, servicios e insumos antes, durante y después de un proceso en el hostel? | | | | | |
| 51 | ¿Cómo evalúa al control preventivo centrado en los recursos humanos, materiales y financieros que fluyen hacia la organización? | | | | | |
| 52 | ¿Se encuentran claramente definidas el área de aplicación de los controles para el mantenimiento interno y el posicionamiento externo del hostel? | | | | | |
| 53 | ¿Cómo evalúa al análisis del sistema de control presupuestal y si la información de los controles es accesible a toda la organización? | | | | | |
| 54 | ¿Cómo considera a la frecuencia que se revisan y/o actualizan los sistemas de control que inciden en el desempeño de la organización? | | | | | |
| 55 | ¿Cómo son los controles estratégicos a nivel corporativo, funcional, de negocio y global en el hostel? | | | | | |
| 56 | ¿Cómo son los controles a nivel de negocio que identifican claramente aspectos relativos a las necesidades de los clientes y grupos de clientes para generar una ventaja competitiva en el hostel? | | | | | |
| 57 | ¿De qué manera considera al proceso de control que contempla elementos básicos para la medición del rendimiento, comparación del desempeño y la toma de acciones para corregir desviaciones o estándares inadecuados? | | | | | |
| 58 | ¿Cómo son las medidas de eficacia organizacional y de qué forma contribuye la estandarización con el proceso de control en el hostel? | | | | | |
| 59 | ¿Cómo es la participan de todas y cada una de las áreas de la organización en la definición y aplicación de controles? | | | | | |
| 60 | ¿Cómo es la relación que guarda el desarrollo de controles con los productos y/o servicios para lograr una ventaja competitiva de la organización? | | | | | |
| 61 | ¿Cómo son los controles financieros, presupuestales y de medición del desempeño y servicio en el hostel? | | | | | |
| 62 | ¿Cómo es la metodología para instrumentar auditorías para efectuar el seguimiento y evaluación del impacto de los resultados en la organización? | | | | | |
| 63 | ¿De qué manera considera al sistema de gestión de la calidad en la organización? | | | | | |
| 64 | ¿Considera que es congruente la calidad de los productos y/o servicios con las condiciones que se ofertan para lograr satisfacer las necesidades y/o rebasar las expectativas de los clientes y usuarios? | | | | | |

Muchas gracias por su apoyo y aporte.

FIGURAS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO











