



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Sistema de control interno para mejorar la gestión
administrativa del Consorcio Empresarial Centurión S.R.L,
Trujillo del año 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Heredia Rodas, Rosa María Santos (ORCID: 0000-0002-3986-7934)

Murga Santos, Lorena Mirella (ORCID: 0000-0001-7686-7311)

ASESOR:

Dr. Moreno Rodriguez, Augusto Ricardo (ORCID: 0000-0003-0789-4644)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Rosa María Heredia Rodas

A Dios

Por ser mí guía en el progreso de mi vida, bendiciéndome y dándome las fuerzas para continuar con las metas trazadas.

A mi Madre, Hilda Rodas por ser la persona más importante para mi vida y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi Padre, Justiniano Heredia por ser mi ángel que me cuida y protege.

Lorena Mirella Murga Santos

Dedico este proyecto a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Agradecimiento

Heredia Rodas, Rosa María

Agradezco a Dios por darme la vida y guiarme en mi camino, ser el apoyo y fortaleza en los tiempos difíciles, darme sabiduría necesaria para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres Hilda y Justiniano por ser mi pilar importante y haberme apoyado incondicionalmente y a mi madre por sus sabios consejos y luchar conmigo ante las adversidades que se presentó, ellos son el motivo más importante y me dan la fuerza suficiente para lograr culminar mi carrera profesional

A mis docentes de cada ciclo por sus enseñanzas brindadas a lo largo de mi preparación como profesional, en especial a mi especialista y metodóloga por guiarnos en la realización de esta tesis.

Murga Santos, Lorena Mirella

Agradezco en primer lugar a Dios y a mis padres por su apoyo personal y humano, también quiero agradecer a mi compañera de tesis, con quien he compartido proyectos e ilusiones durante estos años.

Por otro lado, quiero agradecer a los docentes especialistas por su amabilidad, sus enseñanzas, su tiempo y sus ideas. Por su orientación y atención a mis consultas sobre metodología. Pero un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales. Gracias a mi familia, a mis padres y a mis hermanos. Gracias a mis amigos, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice De Contenidos.....	iv
Índice De Tablas.....	v
Índice De Figuras.....	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra, muestreo ,unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	70
VI. CONCLUSIONES.....	75
VII. RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Valores éticos en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión	31
Tabla 2: Supervisión en las áreas del Hotel Consorcio Empresarial Centurión	32
Tabla 3 : Niveles de autoridades y responsabilidad	33
Tabla 4: Políticas de incentivos y/o motivación laboral	34
Tabla 5 : Los Controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos	35
Tabla 6 Identificar los riesgos internos y externos	36
Tabla 7 Evaluación del riesgo de fraude	37
Tabla 8 : Controles permanente para cautelar sus labores	38
Tabla 9 : Evaluaciones de desempeño comparaciones de las tareas	39
Tabla 10: Informar permanentemente las actividades	40
Tabla 11: Los cambios de políticas empresariales se informa oportunamente	41
Tabla 12 : Los canales de información y comunicación permiten que fluya el trabajo de manera clara y ordenada.....	42
Tabla 13: Acciones de supervisión para conocer oportunamente logra lo establecido.....	43
Tabla 14: Deficiencias y los problemas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud	44
Tabla 15: Proponer planes de mejora	45
Tabla 16: Plan operativo la empresa Consorcio Empresarial.	47
Tabla 17: Plan estratégico la empresa Consorcio Empresarial Centurión	48
Tabla 18: Los objetivos y metas programadas en el plan operativo	49
Tabla 19: Políticas y programas la empresa Consorcio Empresarial Centurión....	50
Tabla 20: Organigrama la empresa Consorcio Empresarial Centurión	51
Tabla 21: La empresa cuenta con manual de organización y funciones.....	52
Tabla 22:Reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos.....	53
Tabla 23: Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del trabajador ..	54
Tabla 24: Percibe la motivación en la oficina para el logro de metas	55
Tabla 25: Gerente influye en el logro de objetivos de la empresa	56
Tabla 26 :Comunicación y coordinación entre las respectivas áreas de la empresa.....	57
Tabla 27: Promueve políticas para el control del cumplimiento de objetivos	58

Tabla 28: Difundir los resultados del uso de indicadores de las áreas.	59
Tabla 29 : Comparación del sistema de control interno del Consorcio Empresarial Centurión con el sistema de modelo COSO III	61
Tabla 30: Sistema de control interno mejorara la gestión administrativa.	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Valores éticos en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.....	112
Figura 2: Supervisión en las áreas del Hotel Consorcio Empresarial Centurión .	112
Figura 3:Niveles de autoridades y responsabilidad	113
Figura 4:Políticas de incentivos y/o motivación laboral.....	113
Figura 5:Los Controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos	114
Figura 6:Identificar los riesgos internos y externos.....	114
Figura 7:Evaluación del riesgo de fraude	115
Figura 8:Controles permanente para cautelar sus labores	115
Figura 9:Evaluaciones de desempeño y comparaciones de las tareas	116
Figura 10:Informar permanentemente las actividades.....	116
Figura 11:Los cambios de políticas empresariales se informa oportunamente ...	117
Figura 12:Los canales de información y comunicación permiten que fluya el trabajo de manera clara y ordenada.....	117
Figura 13:Acciones de supervisión para conocer si oportunamente se logra lo establecido.....	118
Figura 14:Deficiencias y los problemas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud	118
Figura 15:Proponer planes de mejora	119
Figura 16:Plan operativo la empresa Consorcio Empresarial	119
Figura 17:Plan estratégico en la empresa Consorcio Empresarial Centurión	120
Figura 18:Los objetivos y metas programadas en el plan operativo	120
Figura 19:Políticas y programas de la empresa Consorcio Empresarial Centurión	121
Figura 20:Organigrama la empresa Consorcio Empresarial Centurión.....	121
Figura 21:La empresa cuenta con manual de organización y funciones	122
Figura 22:Reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos.....	122
Figura 23:Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del trabajador	123
Figura 24:Percibe la motivación en la oficina para el logro de metas	123
Figura 25:Gerente influye en el logro de objetivos de la empresa	124
Figura 26:Comunicación y coordinación entre las respectivas áreas de la empresa	124

Figura 27: Promueve políticas para el control del cumplimiento de objetivos 125

Figura 28: Difundir los resultados del uso de indicadores de las áreas 125

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo el propósito Analizar el Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa del Consorcio Empresarial Centurión, 2019. La investigación es estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental; se miden la variable dependiente e independiente, de las cuales son: Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa. Se obtuvo la información mediante la encuesta que se aplicó a 15 trabajadores del Consorcio Empresarial Centurión. Los resultados serán mostrados en tablas estadísticas detalladamente.

Los objetivos específicos son: Describir el control interno de la empresa se concluyó que se encuentra incompleta e ineficiente ya que 54% respondieron que en la empresa no existe supervisión, 47 % no cuentan con política de incentivos; Describir la Gestión Administrativa se concluyó que se encuentra ineficiente ya que 73% no cuenta con un plan estratégico, además 67% no cuentan con un plan operativo; Comparar el Sistema de Control Interno con modelo coso concluimos que la empresa si cumple con algunos principios del modelo COSO III. Recomendándose mejorar los componentes deficientes del Sistema de Control Interno donde exista políticas de incentivos, disminuir en lo posible, las deficiencias encontradas de la Gestión Administrativa para lograr los objetivos.

Palabras Clave: Sistema de control Interno, Gestión Administrativa, Modelo coso III

ABSTRACT

The investigation has the purpose of analyze the Internal control system to improve the administrative management of the business consortium Centurion, 2019, the investigation is quantitative study, descriptive, not experimental, the independent and dependent variable are measured of which are: the internal control system and administrative management. The information was obtained through a poll that was applied to 15 workers of centurion business consortium. The result will be displayed in details statistical tables.

The specific objectives are: describe the internal control of the company, it concluded that it's found incompleted and inefficient as 54% say that in the company don't exist supervision, 47% don't have incentives policies, it's inefficient describe the administrative management as 73% don't have a strategic plan, also 67% don't have an operative plan, compare the internal control system with coso model, it conclude that company does comply with some principles of model Coso III. Recommended improve the deficient components of the internal control system, where exist incentives policies, decrease as much as possible the defience found in the administrative management to achieve the objectives.

Keywords: Internal control system, Administrative Management, Coso III model

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad debido al aumento de demanda en los servicios hoteleros, la importancia de tener un sistema de control interno y a la vez una adecuada gestión administrativa se ha incrementado ya que permite medir de una manera más práctica la eficiencia y productividad para mejorar el buen funcionamiento y calidad de servicio a través de una buena gestión con el objetivo de garantizar sus ingresos económicos.

La compañía Intercontinental Hotels Group (IHG) publicó resultados del primer semestre 2019 entre los que se destaca “el incremento de 7% en los ingresos por habitación disponible de los hoteles en Latinoamérica y el Caribe, con buenos resultados en Brasil y Colombia”, aunque el Revenue Per Available Room (RevPAR) de México bajó 2%, expresa el informe de la compañía. El desempeño de esta región fue importante para mantener, en conjunto, los niveles de ingreso en las Américas en su conjunto ya que los resultados de EEUU y Canadá no fueron tan buenos, con crecimiento de apenas 0,1%. (Lyonnet, J. 2019)

Espinoza & Medina (2016), expusieron que “es necesario que las empresas de este sector evalúen un sistema de control para las diferentes áreas y necesidades del manejo de sus actividades y funciones. Considerando así un equilibrio entre la eficiencia y eficacia de la administración”.

Pincay (2015), consideraron que “establecer un control interno dentro de las empresas hoteleras es importante y muy indispensable para el desarrollo de las actividades en este tipo de empresa, ya que permitirá a los socios y administrativos, cumplir con lo planificado y así colaborar al logro de sus objetivos, estableciendo una organización activa”.

Así mismo en el diario gestión se redactó que “en el Perú las inversiones en el sector turismo continúan manteniendo su dinamismo. Y es que desde el segundo semestre del 2019 hasta el año 2021, el Perú tendrá 22 nuevos proyectos hoteleros en operación”. “La presencia de estas inversiones hoteleras es una respuesta ante el incremento en los últimos años del flujo de turistas en el país, lo que ha forzado

a contar con una mayor capacidad y variedad de ofertas de alojamiento”, manifestó César Peñaranda, director ejecutivo del Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima (CCL). (Peñaranda, 2019)

Por otro lado, el Ministerio de Comercio Exterior y turismo (MINCETUR) informó que durante el 2018 el turismo en la región La Libertad registró un crecimiento en la capacidad ofertada hotelera, destacándose un crecimiento en el número de establecimientos (2,8%), así como en el número de habitaciones (3,9%) y en el número de plazas-cama (4,2% respecto al año anterior). (Ministerio de Comercio Exterior y turismo, 2018)

Manrique (2015), comentó que “en el sector hotelero en la ciudad de Huaraz muchos de los establecimientos carecen de un sistema de control interno generando un problema en los diferentes servicios que estas empresas brindan, también a esto se suma la falta de capacidad profesional de los responsables, ya que mucho de ellos no cumplen con los requisitos que el puesto considera para contratar personal adecuado. Esto es debido a que no se cuenta con un sistema de gestión de calidad”.

La Libertad tiene un amplio panorama turístico debido a la diversidad de recursos y tiene un entorno diverso de desarrollo geográfico, histórico, cultural, agroindustrial y empresarial. Sin embargo, esta rica diversidad no excede el atractivo debido a la baja inversión, infraestructura, calidad de servicio y planificación.

El caso de la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L del rubro hotelero no cuentan con una misión que sirve para definir qué será la empresa, qué hará y qué elementos la distinguirán del resto, ni existe una visión que indique a dónde va, a dónde quiere ir y, sobre todo, qué quiere diseñar y valores que son características y creencias de la empresa. Estos son los que le permiten tomar decisiones asertivas y definir el comportamiento de un grupo de trabajo y al no contar con los puntos mencionados anteriormente es perjudicial para el crecimiento y el desarrollo futuro.

No cuentan con plan operativo es decir que no tienen un documento donde se enumere los objetivos y las directrices que deben cumplir a corto plazo. Además,

no tienen un plan estratégico lo que perjudica a la empresa porque no podrá alcanzar la misión y visión de la empresa.

Del mismo modo, la empresa tampoco cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), es decir que no tiene un documento que sustente la jerarquía de cada trabajador (bajo el mando de su jefe inmediato), las funciones específicas que debe desempeñar cada trabajador de acuerdo a su puesto y los perfiles o requisitos de los puestos de trabajo que deben tener los aspirantes a ocupar dicho cargo. Además, no cuentan con Procedimientos y flujograma de procesos, es decir no cuentan con un documento que contenga de forma escrita los pasos que deben realizar en cada actividad que efectúa la empresa, teniendo como resultado que se omita o salten pasos elementales para la consecución de los objetivos que persigue la empresa.

La empresa Consorcio Empresarial Centurión SRL al contar con una gestión administrativa deficiente representa un obstáculo en el control y manejo de sus operaciones, procesos e información y dificulta la toma de decisiones. Luego de revisar e investigar la realidad problemática se formuló el siguiente problema ¿Cómo mejorara la gestión administrativa del Consorcio Empresarial Centurión S.R.L, Trujillo del año 2019?

Esta investigación pretende analizar el Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en el Consorcio Empresarial Centurión a través del sistema de control interno generando información necesaria para describir las posibles mejoras de la problemática presentada.

Práctica: En el ámbito Práctico la investigación es una oportunidad para que la empresa a través del sistema de control interno sea más eficiente con sus operaciones, cumplimiento de sus políticas internas y obtener una información confiable para la toma de sus decisiones, asegurando el crecimiento de la empresa y de sus ingresos a través de la calidad de sus servicios. De igual manera La Gestión Administrativa es importante porque a través de ello la empresa podrá planificar y organizarse, pues buscamos que el sistema de control interno ayude a mejorar la Gestión Administrativa así mismo plantear propuestas de mejora para la empresa.

Teórica: En el ámbito teórico la investigación va permitir fortalecer sus conocimientos a las personas y organizaciones relacionadas al tema a través de temas administrativos y de sistema de control interno. Proponiendo un modelo teórico.

Metodológica: En el ámbito metodológico la investigación contribuirá sirviendo de modelo para futuras investigaciones a través de sus técnicas e instrumentos de investigación generando discusiones del tema y crecimiento de la investigación.

Es por ello que, por medio de esta investigación pretendemos analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L del sector hotelero a través de los objetivos específicos los cuales son: describir el sistema de control interno, describir la gestión administrativa, comparar el sistema de control interno de la empresa Consorcio Empresarial Centurión con el modelo coso III para mejorar la gestión administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión que permita resguardar los recursos de la empresa evitando perdidas de fraude o negligencia que puedan afectar al cumplimiento del objetivo de la organización, el buen desarrollo de sus actividades, ayude a mejorar la eficiencia y eficacia así mismo el cumplimiento de leyes y regulaciones generan un impacto positivo en la empresa. Del mismo modo nos planteamos la siguiente hipótesis: El sistema de control interno mejorara la Gestión Administrativa en la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L., Trujillo año 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se tomó en cuenta los trabajos previos los cuales son:

Salcedo, (2015), en su tesis denominada: *“Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para El Hotel Mansión Santa Isabella De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo”*. Colegio Politécnico Chimborazo, Ecuador. Metodología: tipo cuantitativo, nivel descriptivo y explicativo, diseño transversal no experimental. En su investigación, explica que, para implementar esta propuesta, se realizaron entrevistas, encuestas y el comportamiento de las personas y su trabajo en el hotel para tomar decisiones, y solo se hicieron intentos para corregir el pasado para lograr un futuro mejor y el logro eficiente y efectivo de objetivos a través de una gama de procedimientos y mecanismos de conservación de recursos. El objetivo es crear un sistema de control interno que garantice una mejor gestión y una mejor dinámica operativa, y un mejor servicio al cliente tanto interna como externamente. El sistema de control interno propuesto apunta a la eficiencia y efectividad de los procesos y actividades del Hotel Mansión Santa Isabella. Además, se ha desarrollado un mapa de riesgos para predecir ciertos eventos políticos, ambientales y de mercado y de personal. También se ha desarrollado un manual de contabilidad para simplificar los procesos de contabilidad basados en las NIIF y las NIC. Finalmente, se concluyó que el hotel no tiene un sistema de control interno que rija los procesos y actividades administrativas y financieras para lograr los objetivos controlados de manera efectiva por un departamento administrativo.

Pincay, (2015), en su tesis denominada: *“Manual De Control Interno Contable Para El Hotel Salinas, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena”*, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Método: cualitativo y cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, técnica de la encuesta, entrevista y observación directa, instrumento de cuestionario, población que trabaja en el hotel Salinas. Explica que esta

investigación pretende proponer un manual interno para el control contable de acuerdo con las operaciones y necesidades del Hotel Salinas, primero se propuso un diseño de la propuesta, luego se desarrolló el trabajo mediante la teoría basada en ambas variables propuestas, también se especifica la parte legal que regula los procesos de control interno a empresas privadas; Después se utiliza la metodología de investigación; Con este fin, se analiza y se aplica el significado de las herramientas y los instrumentos. Preguntas de investigación y entrevistas diseñadas para desarrollar el manual de control interno de datos de información financiera, políticas, estándares, rutinas, diagramas de flujos e informes financieros relevantes. Los datos de la investigación se muestran en tablas, gráficos numéricos, análisis críticos y fotografías de la encuesta. Además, esta propuesta contiene información y estándares políticos únicos según el modelo Coso I. También se concluye que el hotel Salinas no tiene direcciones estratégicas dentro del área administrativa que faciliten y determinen las funciones de sus empleados.

Tovar, (2015), en su tesis denominada: *“Análisis del sistema de control interno aplicado en las cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturin en el I- semestre del 2004”*, Universidad De Oriente Núcleo Monagas, Venezuela. En su investigación, la metodología se basa en información de fuente primaria con un nivel descriptivo y tipo de documentación e investigación de campo, que consiste en una población de 3 personas relacionadas con el estudio. Nos dice que es muy importante que las empresas implementen sistemas de control interno eficientes que les permitan proteger sus recursos contra el fraude o el abuso. Esto muestra lo importante que es para una empresa tener un sistema de control interno adecuado y flexible que se adapte a las necesidades del mercado empresarial y permita el cumplimiento de las políticas y normas comerciales de la empresa. Al analizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar se puede determinar si la protección y la seguridad de la partida de estudio han alcanzado el nivel de confiabilidad

de los procedimientos para controlar este elemento, detectar posibles irregularidades o, por el contrario, fortalecer los derivados de análisis existentes, lo que lleva a conclusiones que se centra en el departamento de cuentas por cobrar, por el cual no se cobran intereses porque no son utilizados por los recaudadores. Entre otras cosas, faltan recibos de cobros.

Merari, (2015), en su tesis denominada: *“Efectividad Del Control Interno Y Su Incidencia En El Mejoramiento De La Gestión Administrativa Financiera Institucional En El Instituto De Promoción Humana De Inprhu Somoto, Madriz, En El Período 2011 – 2012”*. Nicaragua, Nos dice que el análisis estadístico que se utilizó para realizar este estudio con técnicas experimentales, encuestas, entrevistas, cuestionarios, análisis de programas y observaciones para el personal que trabaja en el Centro INPRHU Somoto para el Desarrollo Humano. El objetivo clave es examinar el impacto del control interno y cómo afecta el desempeño de las funciones de gestión en el centro. La conclusión es que hay una falta de educación y aplicación de dispositivos internos, aunque los procedimientos ya están escritos en el Manual, pero no todos los empleados lo saben, por lo que les resulta difícil su aplicación.

Maza, (2018), en su tesis denominada: *“Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del sol Piura, 2018”*. Metodología: tipo cualitativo, nivel descriptivo, no experimental, estudio de casos bibliográficos, documentales y de diseño, técnica de entrevistas, entrevista directa y observación, instrumento de cuestionario, población que trabaja en la Villa del Sol Piura. Su objetivo principal era identificar y describir los mecanismos de control administrativo interno a las empresas hoteleras del Perú y de la Villa del Sol Piura. Concluye que Hotel Villa del Sol es una empresa de apoyo que ofrece beneficios y satisfacción, asegura seguridad y confort y, a su vez, está atento a las necesidades y oportunidades y, por tanto, puede satisfacer a sus clientes.

García, (2018), *“Implementación del sistema de información de gestión administrativas ISIGA en la empresa hotelera Ovni – Tumbes, 2015”*. Metodología: tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, población y muestra 12 trabajadores. Tuvo como objetivo general implementar el sistema de información ISIGA, para la mejora de gestión administrativa en la empresa hotelera OVNI Tumbes-Perú, 2015. Concluye que la empresa está en la necesidad de realizar la implementación de un sistema de información ISIGA de gestión administrativa en la empresa hotelera Ovni Tumbes-Perú, 2015.

Ordinola, (2017), en su tesis denominada: *“Propuesta de implementación del sistema de gestión administrativo para el hotel el conductor silencioso en aguas Verdes – Tumbes, 2015”*. Metodología: tipo cuantitativa, diseño no experimental-transversal, población y muestra 20 personas. Tuvo como objetivo general implementación de un sistema hotelero para la gestión del hotel el conductor silencioso en aguas Verdes – tumbes, 2015. Concluye que si resulta beneficioso implementar un sistema de gestión ya que permitirá manejar de manera rápida, segura y confiable la administración.

Villanueva, (2015) en su tesis titulada *“El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Essalud”*. El tipo de investigación explicativo, el método de investigación "ex post facto", diseño no experimental. El estudio se aplicó a un total de 180 personas y funcionarios y personal administrativo de la Oficina de Administración, Finanzas, Ingeniería, Ingeniería Hospitalaria y los servicios antes mencionados. El tamaño de la muestra fue de 108 personas, la herramienta de recolección de datos fue un cuestionario que consta de 11 ítems de cobertura, el mismo se colocó en cajas donde se calcularon la frecuencia y el muestreo, relevantes para el análisis e interpretación de los resultados el cual permitió contratar la hipo tesis. Su propósito es evaluar la efectividad del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud. En conclusión, el control interno incide en la

gestión administrativa del Hospital Regional Guillermo Almenara EsSalud, buscando soluciones más grandes, más eficientes y económicas en la gestión de las instituciones. Se recomienda que el Servicio de Impuestos Internos (OIC) sea competente y competente, competente, competente, competente y competente.

Sandoval, (2015), en su tesis titulada *“Sistema de control interno bajo enfoque Coso III e incidencia en mejora del servicio en Hotel Korianka, ejercicio 2014”*, Universidad Nacional de Trujillo, Nos dice que se aplicó un enfoque descriptivo para el desarrollo de la investigación donde la información recopilada era necesaria y justa, directamente de los hechos; Luego se estructuró, analizó, explicó e informó utilizando técnicas como encuestas, entrevistas, análisis de documentos, observación directa, hojas de cálculo y diseño gráfico. El objetivo principal de este estudio es: "Descubrir que un sistema de control interno adecuado de acuerdo con el enfoque COSO III tiene un impacto positivo en la mejora de los servicios en el Hotel Korianka, ejercicio 2014". Finalmente, se concluyó que el enfoque COSO III permite al Hotel Korianka minimizar el riesgo de fraude o error, limitando los poderes de algunos gerentes y empleados, pero evitando decisiones inadecuadas, incompetencia y otros más serios. Limita la mejora. el servicio proporcionó sugerencias; donde se prevé la hipótesis, "El sistema de control interno COSO III tiene un impacto significativo en la mejora de los servicios en el Hotel Korianka".

Avalos & Bancayan (2017), en su tesis titulada *“Sistema De Control Interno Del Área De Ventas Y Su Influencia En La Gestión Económica-Financiera Del Hotel Convención S.A.C., Trujillo – 2016”*, Universidad Antenor Orrego, nos explica que, desde un punto de vista metodológico, se realizó una investigación cuantitativa para investigar las causas y los efectos, así como la relación de las variables y en qué circunstancias se desarrolló el contexto bajo análisis. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, la observación y el análisis de documentos, con

guías de observación, una guía de análisis de documentos y un cuestionario. Su objetivo era descubrir cómo el sistema de control interno de ventas afecta la gestión económica y financiera de Hotel Convention S.A.C., Distrito Trujillo, 2016; que se procesó con procesamiento bibliográfico y revisión de los documentos de la organización de la empresa, hasta el procesamiento de datos de campo, procesamiento y análisis de resultados que permitieron integrar todas las variables de acuerdo con el problema estudiado. La información fue procesada y analizada. Se concluyó que la introducción de un sistema de control interno adecuado para el área de ventas afectó significativamente la gestión económica y financiera de Hotel S.A.C.

Vigo, (2015), en su tesis titulada *“La Gestión Administrativas Actual Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hotel & Spa La Hacienda Año 2015”*, Universidad Cesar Vallejo, Explica que la encuesta es descriptiva, con diseños transversales no experimentales, porque las variables se observaron sin obstaculizar su desarrollo, y la recolección de datos se produjo de inmediato, en una muestra de 24 empleados de la compañía. Se aplicaron técnicas de investigación y análisis documental para lograr los objetivos propuestos. Esta tesis busca determinar el impacto de la gestión administrativa actual en el desempeño de los empleados del Hotel & Spa La hacienda. Los resultados se desglosan según objetivos específicos y objetivos generales. En conclusión, la gestión actual de La Hacienda Hotel & Spa tiene un impacto negativo en el empeño de sus trabajadores.

Esta investigación es sustentada con las siguientes teorías:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Definición De Sistema De Control Interno:

Según Catacora, F. (1996) define al sistema de control interno como “un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El

postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos”.

Por otro lado, la Federación de contadores Públicos de Venezuela, (1994) define al sistema de control interno como:

“El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa”.

También Poch, R. (1992), explica lo siguiente “el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos”. Esto deduce la importancia que tienen los controles y en tal sentido, Leonard, W. (1990), asegura que:

“Los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden. Es bueno resaltar que, si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo. Cabe destacar que el sistema de control tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y así su reiteración”.

“Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica” (Contraloría General de la República y GIZ, 2014, p. 32)

Objetivos Del Sistema Control Interno:

Los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

Operaciones, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.

Información Financiera, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.

Cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Importancia Del Sistema De Control Interno

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios:

La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el Rendimiento.

El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.

El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

En conclusión, se puede establecer que el control interno ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.

La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.

El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promueva. (Estrada, 2010)

CONTROL INTERNO SEGÚN EL MODELO COSO:

Antecedentes:

El denominado “Informe COSO” (Committee of Sponsoring Organizations) sobre control Interno – marco integrado, fue publicado en el año 1992 en Estados Unidos de América. El Committee of Sponsoring Organizations, fue creado en 1985 en los Estados Unidos por la Treadway Commission, National Commission On Fraudulent Financial Reporting, quien trabajó por más de cinco años para emitir el Informe COSO.

El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

Asociación Americana de Contabilidad (American Accounting Association, AAA)

Instituto Americano de Contadores Públicos (American Institute of Certified Public Accountants, AICPA)

Instituto de Administración y Contabilidad (Financial Executive Institute, FEI)

Instituto de Auditores y Contabilidad (Institute of Internal Auditors, IIA)

Instituto de Ejecutivos Financieros (Institute of Management Accountants, IMA)

“En los Estados Unidos el informe: Internal Control- Integrated Framework (Marco integrado de Control Interno, COSO I) orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades” (Committee of Sponsoring Organizations, 1992).

“El Enterprise Risk Management Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO-ERM o COSO II), en el cual se amplía el concepto de control interno y se proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación y gestión integral del riesgo” (Committee of Sponsoring Organizations, 2004).

El Committee of Sponsoring Organizations (2013) explico:

La actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III) cuyos objetivos son aclarar los requerimientos del control interna actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y emisión de informes.

COSO III:

El nuevo COSO 2013 fue publicado en Mayo 14 de 2013y reemplaza al COSO I de 1992, organizado en tres volúmenes que incluyen:

Herramientas para evaluar la eficacia del Sistema de Control Inerno(SCI)
Control Interno sobre la información financiera y otra información externa.
Un sin número de métodos y ejemplos para ayudar a todos los usuarios en la aplicación del marco de los objetivos de información y otra información.

Estupiñán, R (2015) nos dice que:

El nuevo COSO lo elaboro la Comision Treadway para ayudar a todas las empresas no solo aquellas de responsabilidad pública sino también para las organizaciones con ánimo o sin ánimo de lucro que tengan finalidades de servicio a la comunidad productora, distribuidoras servicios, cooperativos o de cualquier índole, con el propósito de cubrir esfuerzos básicos.

COMPONENTES Y PRINCIPIOS:

Mantilla, S. (2017) clasifica los siguientes principios con sus componentes del sistema de control interno:

Ambiente de control:

La organización demuestra el compromiso para con la integridad y valores éticos.

El directorio demuestra independendencia de la Administración y supervisa el desarrollo y cumplimiento del Control Interno.

La administración establece con el directorio la supervisión de las estructuras, líneas de reportes y sistemas de autoridad y responsabilidad para el logro de objetivos.

La organización demuestra un compromiso para apoyar a la administración en la utilización de recursos suficientes para lograr reportes financieros externos confiables.

La organización tiene personas responsables para el control interno en este proceso y en logro de los objetivos contemplados en los reportes financieros externos.

Valoración de riesgo:

La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos en la relación con los objetivos.

La organización identifica los riesgos para el logro de los objetivos a través de toda la empresa y analiza los riesgos como una base para determinar como estos deberían ser administrados.

La organización considera el potencial de fraude en la evaluación de los riesgos para logro de los objetivos.

La organización identifica y mide los cambios que podrían impactar significativamente el sistema de control Interno (SCI).

Actividades de control:

La organización selecciona y desarrolla control de actividades que contribuyen a la mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables.

La organización selecciona y desarrolla controles generales para actividades de tecnología para soportar el logro de objetivos

La organización despliega control de actividades por medio de políticas que establecen lo que espera y procedimientos que ponen las políticas en acción.

Información y comunicación:

La organización obtiene o genera usa información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento de control interno.

La organización internamente comunica la información, incluyendo objetivos y responsabilidad para el control interno.

La organización comunica a partes externas materias relativas al control Interno.

Actividades de monitoreo:

La organización selecciona, desarrolla y ejecuta tanto monitoreo en línea como posteriores para evaluar si los componentes del coso están presentes y funcionando.

La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno en forma oportuna a quienes son responsables de hacer las correcciones, incluyendo a la alta administración y el directorio.

Componentes:

Aguilar & Cabrale (2010) afirmaron que:

El sistema control interno se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos; estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficacia y eficiencia.

Los componentes del modelo COSO III son los siguientes:

Ambiente de control

Un ambiente de control adecuado, permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones.

Escalante, (2014) Se puede afirmar que existe dentro de las organizaciones un adecuado control interno si se evidencian los siguientes aspectos:

Se da una estructura organizativa

Son aplicadas adecuadas políticas administrativas

Se cumplen con las leyes y políticas propuestas por la empresa y que fueron correctamente asimiladas por el personal de la organización.

Evaluación de riesgos

“La adecuada identificación de los riesgos se ha convertido en un elemento indispensable en la administración financiera, esto debido a que las organizaciones se desenvuelven en un entorno cada vez más globalizado y sofisticado, donde es importante anticiparse a situaciones adversas” (Rodríguez, Piñeiro, & de Llano, 2013).

“La evaluación de los riesgos contribuye en la descripción con el que los directivos podrán identificar, analizar y administrar, los riesgos a los que se pueden enfrentar las organizaciones y el resultado proveniente de esta acción” (Rivas, 2011). Por otro lado, Vanegas & Pardo, (2014) explican que:

De esta manera la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de diversas situaciones que impidan la consecución de los objetivos de la empresa. Es importante que la organización disponga de mecanismos que le permitan afrontar estos posibles cambios. Es importante el análisis de los riesgos en los que puede incurrir la organización, este análisis puede convertirse en un método sistemático que permite la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de la información que se encuentran asociados a las actividades organizacionales; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades.

“El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad, conformada por una combinación de circunstancias del entorno, donde hay posibilidad de pérdidas” (Cruz, 2013).

“Es preciso que la empresa ejecute actividades o programas de prevención los cuales deben enmarcarse en un proceso lógico, sistemático, documentado y que puede ser difundido de forma interna con el propósito de garantizar la gestión correcta de la actividad” (Solarte, Enríquez, & Benavides, 2015).

Actividades de control

Castañeda, (2014) nos dice que:

Son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones.

Las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella.

Información y comunicación

Gómez, Blanco, & Conde (2013):

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control.

Hernández, (2016) explica que:

De esta manera este componente tiene el propósito de facilitar la información en el menor tiempo que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha información. Para ello, la entidad cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión,

la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Supervisión y monitoreo

“Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes” (Rebaza & Santos, 2015). Además de ello, Vega & Nieves, (2016) nos dicen que:

“La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas”.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición De Gestión Administrativa:

Meigs & Larsen, (2004) explican

El acto de administrar como planeación, organización, dirección y controlar. Las funciones que administración es la acción de administrar (del latín Administratio – ONIS), acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. También la define como la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Así como también nos dice que la gestión administrativa es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Importancia De La Gestión Administrativa

Langrod (2010) nos dice:

“Es importante que la empresa cuente con una gestión administrativa ya que de ello dependerá el éxito de su negocio o empresa”.

Es por ello que se dividen en 4 dimensiones: planeación, organización control y dirección lo cual ayuda a que una organización desempeñe bien su labor y pueda lograr os objetivos que la organización se ha trazado durante el tiempo establecido.

Proceso De La Gestión Administrativa

Brever (2011) explicaron que:

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible.

Elementos De La Gestión Administrativa

Reyes (2012) define:

El acto de administrar como planeación, organización, dirección y controlar. Las funciones engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, dirección y control, como actividades administrativas esenciales.

A continuación, se describe dichos elementos:

Planeación: Son las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas.

Organización: La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal

que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

Dirección: Es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Control: El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos Comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

La investigación pretende alcanzar los siguientes objetivos, como objetivo general: Proponer un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R. Siendo los objetivos Específicos: Describir el control interno de la empresa Consorcio Empresarial Centurión, Describir la gestión administrativa en la empresa Consorcio Empresarial Centurión, Comparar el control interno de la empresa Consorcio Empresarial Centurión con el modelo COSO III, Diseñar el sistema de control interno según el modelo COSO III para mejorar la Gestión Administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión.

Es importante comprobar que el sistema de Control Interno mejora la gestión Administrativa del Consorcio Empresarial Centurión en el año 2019, esta comprobación es finalmente la prueba de la hipótesis.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de Investigación

El presente trabajo, es una investigación del tipo aplicada, porque mediante el uso de encuestas se recogerá la información para poder determinar la hipótesis, es decir que el sistema de control mejorara la gestión administrativa de empresa Consorcio Empresarial Centurión, Trujillo año 2019.

Diseño de investigación

Esta investigación reúne las condiciones de una investigación, descriptiva, no experimental.

Investigación descriptiva, porque mediante la encuesta pudimos describir la variable independiente sistema de control interno y la variable dependiente gestión administrativa; a la misma vez es comparativa porque realizamos la comparación entre el sistema de control interno de la empresa con el modelo caso III

La investigación es no experimental porque no manipulamos las variables, es decir, en esta investigación no variaríamos intencionalmente las variables independiente ni dependiente. Por lo tanto, solo pudimos observar tal como se dan en su contexto natural, para después ser analizadas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente:

Sistema de Control Interno

- **Definición conceptual:** los autores Aguilar & Cabrale (2010) explicaron que se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran interrelacionados y que tiene origen en la gestión Administrativa de las organizaciones además de encontrarse integrado a los procesos administrativos estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficiencia.
- **Definición operacional:** Esta variable fue medida con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.
- **Indicadores:** Esta desarrollado bajo los 17 principios del sistema coso III.
- **Escala de Medición:** La escala de medición ordinal basada en la escala de Likert.

Variable dependiente:

Gestión Administrativa

- **Definición Conceptual:** el autor Blas (2014) la definió como un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, planear, organizar, dirigir y coordinar.
- **Definición Operacional:** Esta variable fue medida con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario.
- **Indicadores:** Según los 17 principios del sistema coso III.
- **Escala de Medición:** La escala de medición ordinal basada en la escala de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

La población estuvo compuesta por 15 colaboradores, dentro de ella el personal administrativo, contable, recepcionistas y entre otros que desempeñan actividades en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Muestreo:

El presente informe de investigación se aplicó un muestreo no probabilístico por tipo conveniencia.

Unidad De Análisis:

La unidad de análisis se aplicó cada uno de los trabajadores del Consorcio Empresarial Centurión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta que se realizó en dicha entidad hotelera.

Instrumento:

El instrumento principal fue el cuestionario, mediante esta técnica nos permitió un banco de preguntas a los recepcionistas, áreas administrativas del hotel "Consorcio Empresarial Centurión" que nos permitió conocer sus opiniones, conocimientos para ser tabuladas para proceder al análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Validación

Para sustentar la confiabilidad de los cuestionarios se usó el estadístico de Alfa de Cronbach el cual fue realizado a través de la muestra que fueron los 15 colaboradores.

Numero de Ítems:	28	
Reemplazando $\alpha=$	1.0714286	0.9802
Alfa de Cronbach $\alpha=$	0.1	

Confiabilidad del instrumento:

Los instrumentos utilizados en este Trabajo de investigación para la recolección de datos, se validaron a criterio de Especialistas en el tema de estudio:

Mg. Bobadilla Chávez, Ricardo.

Mg. Cabanillas Ñaño, Sara.

Mg. Rivera Zapata, Carlos

3.5. Procedimientos

Los datos recolectados serán analizados y procesados en el programa Microsoft Excel, a través de gráficos estadísticos.

Mediante la encuesta y entrevista se analizará la variable dependiente control interno para diseñar un control interno que mejore la gestión administrativa. Así como también se podrá analizar la variable dependiente gestión administrativa para determinar las deficiencias.

3.6. Método de análisis de datos

En la investigación se utilizó el método de análisis descriptivo, ya que los datos han sido obtenidos a través del cuestionario donde se tendrán que describir para conocer el sistema de control interno y la gestión administrativa que obtiene la empresa Consorcio empresarial Centurión.

3.7. Aspectos éticos

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se tuvo en cuenta los parámetros establecidos por la universidad, así como también los valores éticos profesionales, siendo esta información propia, verdadera y confiable en los datos obtenidos.

En la recopilación de información se respetó a los autores citando a cada uno de ellos, teniendo en cuenta su desarrollado a través del método APA.

IV. RESULTADOS

Se inició en el año 2009, tiene por nombre comercial: “Hostal el Centurión”, es constituida como persona jurídica y su razón social es Consorcio Empresarial Centurión S.R.L- 20482331557, está inscrito como Mype y se clasifica por la Sunat como Buen Contribuyente en 2018, también esta empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano, su ubicación es Calle Paraguay #304 Urbanización El Recreo – Provincia De Trujillo a siete cuadras de la plaza mayor de la ciudad de Trujillo, de lo cual permite acceso de a diferentes negocios comerciales y museos .

También cuenta con licencia de la Municipalidad y certificados de Defensa Civil. Una de las características del Hostal Centurión de brindar un servicio personalizado a los huéspedes, cuenta con un ambiente acogedor para sentirse en casa con el propósito de brindarle la atención para que su estadía sea confortable en la ciudad de Trujillo.

Hotel está conformado por un edificio 4 pisos, así mismo está dividido por área de recepción, cocina, comedor, 25 habitaciones (conformados por habitaciones simples, habitación doble, habitación matrimonial, habitación familiar, habitación suite junior)

Ofrece modernas y confortables habitaciones con servicios del más alto nivel.

Características del hotel:

Desayuno americano

Wifi

Business center

Centro de Internet

Estacionamiento

Características de las habitaciones: Se caracteriza por su amigable servicio y excelente atención a las 24 del día.

Teléfonos nacional e internacional.

Habitaciones con tv, cables e internet.

Habitación: Simple, Dobles, Matrimoniales

Baño Propio.

Agua fría y caliente.

Estructura del Hotel Centurión:

El hotel es un establecimiento de hospedaje que incluye todo lo necesario para que el huésped resuelva absolutamente sus necesidades.

Hospedaje

Alimentos y bebidas

Lavandería

Información turística

Servicio de recojo

Seguridad

Objetivo Especifico 1: Descripción del sistema de Control Interno de la empresa Consorcio Empresarial Centurión en el año 2019:

1. Ambiente de Control:

Tabla 1 : Valores éticos en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	5	33%
Definitivamente si	7	47%
Total	15	100,0

Fuente: *Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.*

Interpretación: Según los resultados de la tabla 1 se elaboró la pregunta existe valores éticos en el Hotel Consorcio Centurión, se observa que del 100% de los 15 encuestados, el 47% considera que definitivamente si existen valores éticos dentro del consorcio, el 20% se siente indeciso que no opinan respecto a la pregunta establecida y solo el 33% probablemente si conocen, pero no saben cuáles son los valores éticos.

Tabla 2: Supervisión en las áreas del Hotel Consorcio Empresarial Centurión

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	8	54%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	2	13%
Probablemente si	5	33%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 2, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 54% considera que definitivamente no existe supervisión en cada área del hotel Consorcio Empresarial Centurión por lo cual muchos de los trabajadores no cumplen con sus tareas encomendadas, el 13% opino indeciso y solo 33% opino que probablemente si existe supervisión dentro del consorcio pero no de forma exigente.

Tabla 3 : Niveles de autoridades y responsabilidad

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	4	27%
Indeciso	5	33%
Probablemente si	6	40%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 3, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 40% considera que probablemente si existen niveles de autoridades y responsabilidad en cada área del hotel Consorcio empresarial centurión pero no tiene claro sus tareas de forma específica, el 33% opino indeciso y solo 27% opino que probablemente no existe niveles de autoridades y responsabilidad dentro del consorcio.

Tabla 4: Políticas de incentivos y/o motivación laboral

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	7	47%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	5	33%
Probablemente si	3	20%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 4, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 47% considera que definitivamente no se ha implantado ni se aplica alguna política de incentivos y/o motivación laboral dentro del hotel Consorcio empresarial centurión, el 33% se consideró indeciso y solo el 20% considero que probablemente si se ha implantado y se aplica alguna política de incentivos y/o motivación laboral dentro del consorcio.

2. EVALUACIÓN DE RIESGO

Tabla 5 : Los Controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	4	27%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	6	40%
Probablemente si	5	33%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 5, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 40% se considera indeciso , el 33% considera que probablemente si los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión y solo el 27% considero que definitivamente no los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos dentro del consorcio.

Tabla 6: Identificar los riesgos internos y externos

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	5	33%
Probablemente no	2	13%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	4	27%
Definitivamente si	1	7%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 6, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 33% considero que definitivamente no se identifican los riesgos interno y externo de la empresa, el 27% considera que probablemente si se ah identificándolos riesgos internos y externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades del hotel Consorcio empresarial Centurión y el 20% se consideró indeciso, el 13 % considero que probablemente no y solo el 7 % considero que definitivamente si se ha identificado los riesgos internos y externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades del hotel.

Tabla 7 :Evaluación del riesgo de fraude

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	5	34%
Probablemente no	3	20%
Indeciso	5	33%
Probablemente si	2	13%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 7, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 34% considera que definitivamente no se realiza evaluación de riesgo de fraude dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión, el otro 33% se consideró indeciso , el 20% considera que probablemente no se realiza evaluación de riesgo de fraude dentro del hotel y solo el 13% considero que probablemente si se realiza evaluación de riesgo de fraude dentro del hotel dentro del hotel Consorcio empresarial centurión.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 8 : Controles permanente para cautelar sus labores

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	4	27%
Probablemente no	2	13%
indeciso	3	20%
Probablemente si	0	0%
Definitivamente si	6	40%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 8, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 40% considera que definitivamente si se realiza controles permanentes para cautelar la realización de sus labores dentro del hotel Consorcio empresarial centurión, el 27% se considera que definitivamente no se realiza controles permanentes para cautelar la realización de sus labores dentro del hotel, el 20% se considera indeciso y solo el 13% considero que probablemente no se realiza controles permanentes para cautelar la realización de sus labores dentro del hotel Consorcio empresarial centurión.

Tabla 9 : Evaluaciones de desempeño y comparaciones de las tareas

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	5	33%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	4	27%
Definitivamente si	3	20%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 9, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 33% considera que definitivamente no se realiza evaluaciones de desempeño, comparaciones o verificaciones de las tareas realizadas dentro del hotel Consorcio empresarial centurión, el 27% considera que probablemente si se realiza evaluaciones de desempeño, comparaciones o verificaciones de las tareas realizadas dentro del hotel, el 20% se considera indeciso y el otro 20% considero que definitivamente si se realiza evaluaciones de desempeño, comparaciones o verificaciones de las tareas realizadas dentro del hotel Consorcio empresarial centurión.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Tabla 10: Informar permanentemente las actividades

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	1	7%
Probablemente no	4	27%
Indeciso	2	13%
Probablemente si	0	0%
Definitivamente si	8	53%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 10 ,se observa que del 100% de los 15 encuestados, 53% considera que definitivamente si informa permanentemente las actividades que realiza dentro del hotel Consorcio empresarial centurión, el 27% considera que probablemente no informa permanentemente las actividades que realiza dentro del hotel , el 13% se considera indeciso y solo el 7 % considero que definitivamente no se informa permanentemente las actividades que realiza dentro del hotel Consorcio empresarial centurión.

Tabla 11: Los cambios de políticas empresariales se informa oportunamente

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	9	60%
Probablemente no	3	20%
Indeciso	2	13%
Probablemente si	1	7%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 11, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 60% considera que definitivamente no le informan oportunamente los cambios de política empresarial dentro del hotel Consorcio empresarial centurión, el 20% considera que probablemente no le informan oportunamente los cambios de política empresarial dentro del hotel, el 13% se considera indeciso y solo el 7% considero que definitivamente si le informan oportunamente los cambios de política empresarial dentro del hotel Consorcio empresarial centurión.

Tabla 12 : Los canales de información y comunicación permiten que fluya el trabajo de manera clara y ordenada.

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	7	47%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	5	33%
Probablemente si	3	20%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 12, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 47% considera que definitivamente no los canales de información y comunicación permiten que fluya el trabajo de manera clara, ordenada y oportuna dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión 33% se considera indeciso y solo el 20 % considero que probablemente si los canales de información y comunicación permiten que fluya el trabajo de manera clara, ordenada y oportuna dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión.

5. SUPERVISIÓN-MONITOREO

Tabla 13: Acciones de supervisión para conocer oportunamente logra lo establecido

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	6	40%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	4	27%
Definitivamente si	2	13%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 13, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se llevan a cabo de acuerdo con lo establecido, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 40% considera que definitivamente no se realizan acciones de supervisión en el desarrollo de sus actividades para conocer si estas se llevan a cabo de acuerdo con lo establecido dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión, el 27% considera que probablemente si se realizan acciones de supervisión en el desarrollo de sus actividades para conocer si estas se llevan a cabo de acuerdo con lo establecido dentro del hotel, el 20% se considera indeciso y solo el 13 % considero que definitivamente si se realizan acciones de supervisión en el desarrollo de sus actividades para conocer si estas se llevan a cabo de acuerdo con lo establecido dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión.

Tabla 14: Deficiencias y los problemas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	1	7%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	5	33%
Definitivamente si	6	40%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 14, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 40% considera que definitivamente si se registran y se comunican con prontitud a los responsables las deficiencias y los problemas detectados con el fin de tomar acciones necesarias para su corrección dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión, el 33% considera que probablemente sí, el 20% se considera indeciso y solo el 7% se considera que probablemente no.

Tabla 15: Proponer planes de mejora

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	6	40%
Probablemente no	2	13%
Indeciso	4	27%
Probablemente si	3	20%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 15, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 40% considera que definitivamente no se realizan autoevaluaciones que le permitan proponer planes de mejorar para ser ejecutados posteriormente en el hotel Consorcio empresarial Centurión, el 27% se considera indeciso, el 20% considera que probablemente sí y solo el 13% considero que no se realizan autoevaluaciones que le permitan proponer planes de mejorar para ser ejecutados posteriormente en el hotel Consorcio empresarial Centurión.

Comentario:

Después de haber aplicado la encuesta basada en los componentes del sistema de control interno podemos describir que el sistema de control interno de la empresa consorcio empresarial centurión se encuentra incompleta e ineficiente ya que el mayor porcentaje de trabajadores de la tabla 2 indica que 54% respondieron que en la empresa no existe supervisión, según la tabla 4 el 47 % de la gran mayoría de trabajadores respondieron que no cuentan con política de incentivos ni motivación laboral, la tabla 7 indica que 34% no se realiza evaluación de riesgo de fraude, según los resultados de la tabla 9 indica que 33% no se realiza evaluaciones de desempeño de las tareas realizadas, la tabla 11 los resultados indicaron que el 60% no se brinda información sobre los cambios de políticas empresariales , según la tabla 12 el 47% considero que los canales de información y comunicación no son eficientes ya que no permiten que el trabajo fluya de manera clara, ordenada y oportuna, la tabla 15 respondió que el 40% no se realiza autoevaluaciones donde le permitan proponer planes de mejora así mismo en la tabla 6 el 33% respondió que tampoco se ha identificado los riesgos internos y externos que puedan afectar el desarrollo de las actividades del hotel por lo cual no ayudan a mantener una mejor gestión administrativa.

Objetivo Especifico 2: Descripción de la Gestión Administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión en el año 2019:

Tabla 16: Plan operativo la empresa Consorcio Empresarial.

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	10	67%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	2	13%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 16, se observa que del 100% de los 15 encuestados, el 67% considera que definitivamente no cuentan con plan operativo ya que los trabajadores desconocen los objetivos y metas que cuenta la empresa, el 20% se siente indeciso que no opinan respecto a la pregunta establecida y solo el 13% probablemente si conocen, pero no lo aplican los objetivos y metas establecidas en la empresa Consorcio Empresarial Centurión.

Tabla 17: Plan estratégico la empresa Consorcio Empresarial Centurión

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	11	73%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	1	7%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 17, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 73% considera que definitivamente no cuentan con un plan estratégico la empresa Consorcio Empresarial Centurión es por ello que los trabajadores no saben para qué sirve un plan estratégico, el 20% opino indeciso y solo 7% opino que probablemente si cuentan con plan estratégico, pero no lo llevan a cabo dentro de la empresa.

Tabla 18: Los objetivos y metas programadas en el plan operativo

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	9	60%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	2	13%
Probablemente si	4	27%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 18, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 60% opinaron que definitivamente no cumplen con el objetivo de la empresa, el 27% opino probablemente si cumplan con los objetivos de empresa y solo 13% opinaron indecisos ante la pregunta.

Tabla 19: Políticas y programas la empresa Consorcio Empresarial Centurión

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	8	53%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	4	27%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 19, se observa que del 100% de los 15 encuestados ,53% considera que definitivamente no cuentan las políticas y programas, el 27% probablemente no y solo el 20% opinaron indeciso ante esta pregunta

Tabla 20: Organigrama la empresa Consorcio Empresarial Centurión

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	6	40%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	5	33%
Probablemente si	4	27%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 20, se observa que del 100% de los 15 encuestados ,40% consideraron definitivamente no cuentan con un organigrama es por ello que no saben la jerárquica de cada trabajador y el 33% opinaron indeciso y 27% probablemente si conocen la jerarquía de cada trabajador.

Tabla 21: La empresa cuenta con manual de organización y funciones

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	8	53%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	4	27%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 21, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 53% opinaron que definitivamente no con un manual de organización y funciones, el 27 % opinaron que probablemente sí y el 20% opinaron indecisos

Tabla 22: Reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	6	40%
Probablemente no	4	27%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	2	13%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 22, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 40% consideraron que definitivamente no se reporta el cumplimiento de metas, el 27% probablemente no, el 20% indeciso y solo el 13% probablemente si reportan el cumplimiento de metas.

Tabla 23: Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del trabajador

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	2	13%
Probablemente no	6	40%
Indeciso	4	27%
Probablemente si	3	20%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 23, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 40% probablemente no valora la iniciativa del trabajador, el 27% indeciso, el 20% probablemente sí, el 13% definitivamente no valora la capacidad de iniciativa y creatividad de los empleados del Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Tabla 24: Percibe la motivación en la oficina para el logro de metas

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	5	33%
Probablemente no	3	20%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	4	27%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 24, se observa que del 100% de los 15 encuestados, el 33% definitivamente no perciben la motivación, el 27% probablemente sí y el 20% opinaron indecisos y que probablemente no recibe la motivación en la empresa Consorcio Empresarial Centurión.

Tabla 25: Gerente influye en el logro de objetivos de la empresa

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	4	27%
Probablemente no	5	33%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	3	20%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 25, se observa que del 100% de los 15 encuestados, el 33% consideraron que probablemente no influye el liderazgo del gerente a cumplir el logro de objetivos es por ello que perjudica la empresa, el 27% de definitivamente no porque desconocen los objetivos a lograrse y solo el 20% opinaron indecisos y probablemente si algunos trabajadores logran cumplir con los objetivos establecidos por el gerente.

Tabla 26 :Comunicación y coordinación entre las respectivas áreas de la empresa.

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	5	33%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	3	20%
Probablemente si	7	47%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 26, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 47% opinaron que probablemente si existe comunicación y coordinación con las demás áreas de la empresa Consorcio Empresarial Centurión y eso ayuda a que las áreas se encuentren relacionadas, el 33% opinaron que definitivamente no y solo el 20% opinaron indecisos ante la pregunta

Tabla 27: Promueve políticas para el control del cumplimiento de objetivos

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	8	54%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	5	33%
Probablemente si	2	13%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 27, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 54% opinaron que definitivamente no promueven las políticas para el control del cumplimiento de objetivos es por ello que perjudica a la empresa, el 33% opinaron indecisos y solo 13% probablemente si promueven las políticas para el lograr el cumplimiento de objetivos dentro de la empresa Consorcio Empresarial Centurión.

Tabla 28: Difundir los resultados del uso de indicadores de las áreas.

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	6	40%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	5	33%
Probablemente si	4	27%
Definitivamente si	0	0%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 28, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 40% opinaron que definitivamente no difunden los resultados en cada área y por ello que las demás áreas no saben si han cumplido con el objetivo, el 33% opinaron indecisos ante esta pregunta y solo 27% opinaron que probablemente si difunden los resultados a las respectivas áreas dentro de la empresa Consorcio Empresarial Centurión.

Comentario:

Los resultados arrojados por las encuestas realizadas a la Gestión Administrativa según las 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Podemos describir los siguiente: según los resultados de la tabla 17 indica que 73% no cuenta con un plan estratégico, es decir no cuenta con una misión y visión además la tabla 16 indico que 67% no cuentan con un plan operativo, según la tabla 18 el 60% no cumplen con las metas y objetivos de las empresas, la tabla 19 indico que 53% respondieron que no cuentan con políticas y programas.

Los resultados de las encuestas de la tabla 20 el 40% no cuentan con un organigrama donde se plasma la estructura de la organización de la empresa, así mismo la tabla 21 indico que 53% no cuenta con un manual de organización y funciones perjudicando a la empresa al no saber perfil para cada puesto de la empresa.

Los reportes de información periódica sobre el cumplimiento de metas consideran que 40% según la tabla 22 no cumplen porque desconoce los objetivos que la empresa persigue con el tiempo. También podemos describir que tabla 26 el 47% si existe comunicación y coordinación con las demás áreas, según la tabla 25 el 33% consideraron que probablemente no influye el liderazgo del gerente a cumplir el logro de objetivos es por ello que perjudica la empresa, 47% según la tabla 27 opinaron que definitivamente no promueven las políticas para el control del cumplimiento de objetivos es por ello que perjudica a la empresa.

Objetivo Especifico 3: Comparación del sistema de control interno de la empresa Consorcio Empresarial Centurión con el modelo coso III

Tabla 29 : Comparación del sistema de control interno del Consorcio Empresarial Centurión con el sistema de modelo COSO III

COMPONENTES	SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL CONSORCIO EMPRESARIAL CENTURION		MODELO COSO III
AMBIENTE DE CONTROL	Según los resultados de la tabla 1 con respecto a la pregunta sobre la existencia de valores éticos en el Hotel Consorcio Centurión, se observó que del 100% de los 15 encuestados, el 47% considera que definitivamente si existen valores éticos dentro del consorcio por lo tanto cumple con el principio número 1 basado en el sistema coso III	La organización demuestra el compromiso para con la integridad y valores éticos. El directorio demuestra independencia de la Administración y supervisa el desarrollo y cumplimiento del Control Interno. La administración establece con el directorio la supervisión de las estructuras, líneas de reportes y sistemas d autoridad y responsabilidad para el logro de objetivos. La organización demuestra un compromiso para apoyar a la administración en la utilización de recursos suficientes para lograr reportes financieros externos confiables. La organización tiene	

		<p>personas responsables para el control interno en este proceso y en logro de los objetivos contemplados en los reportes financieros externos.</p>
<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>	<p>Según los resultados de la tabla 5 con respecto a la pregunta sobre los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos, se observó que del 100% de los 15 encuestados, el 33% considera que probablemente sí, los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión por lo cual se relaciona con el principio numero 7 bajo sistema coso III</p>	<p>La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos en la relación con los objetivos. La organización identifica los riesgos para el logro de los objetivos a través de toda la empresa y analiza los riesgos como una base para determinar cómo estos deberían ser administrados. La organización considera el potencial de fraude en la evaluación de los riesgos para logro de los objetivos. La organización identifica y mide los cambios que podrían impactar significativamente el sistema de control Interno (SCI).</p>
	<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>Según los resultados de la tabla 8 con respecto a la pregunta si se realiza controles permanentes</p>

<p>para cautelar la realización de sus labores, se observó que del 100% de los 15 encuestados, 40% considera definitivamente si se realiza controles permanentes para cautelar la realización de sus labores dentro del hotel Consorcio empresarial centurión por lo tanto cumple con el principio numero 11 bajo el sistema coso III</p>	<p>para el logro de los objetivos a niveles aceptables. La organización selecciona y desarrolla controles generales para actividades de tecnología para soportar el logro de objetivos La organización despliega control de actividades por medio de políticas que establecen lo que espera y procedimientos que ponen las políticas en acción.</p>
---	---

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

<p>Según los resultados de la tabla 10 con respecto a la pregunta si se informa permanentemente las actividades que realiza, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 53% considera que definitivamente si informa permanentemente las actividades que realiza dentro del hotel Consorcio empresarial centurión el cual cumple con el principio numero 14 basado en el sistema coso III</p>	<p>La organización obtiene o genera usa información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento de control interno. La organización internamente comunica la información, incluyendo objetivos y responsabilidad para el control interno. La organización comunica a partes externas materias relativas al control Interno.</p>
---	--

**SUPERVISIÓN Y
SEGUIMIENTO**

Según los resultados de la tabla 14 con respecto a la pregunta sobre si las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar acciones necesarias para su corrección, se observó que del 100% de los 15 encuestados, 40% considera definitivamente si se registran y se comunican con prontitud a los responsables las deficiencias y los problemas detectados con el fin de tomar acciones necesarias para su corrección dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión, el cual se relaciona con el principio numero 17 basado en el modelo coso III

La organización selecciona, desarrolla y ejecuta tanto monitoreo en línea como posteriores para evaluar si los componentes del coso están presentes y funcionando. La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno en forma oportuna a quienes son responsables de hacer las correcciones, incluyendo a la alta administración y el directorio.

Fuente: Elaboración propia

Comentario: Esta tabla fue realizada mediante la información obtenida a base de la encuesta aplicada a los 15 trabajadores de la empresa consorcio empresarial centurión para poder determinar cómo se encuentra el sistema de control interno de la empresa y posteriormente realizar la comparación con el modelo COSO III bajo 17 principios que se encuentran clasificados en 5 componentes.

Después de haber realizado la comparación entre la empresa Consorcio Empresarial Centurión y el modelo COSO III pudimos encontrar que la empresa cumple con el principio número 1 con respecto a la existencia de valores éticos en el hotel consorcio empresarial Centurión el cual se encuentra en el componente ambiente de control, también pudimos encontrar que la empresa cumple con el principio número 7 referido a si los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos dentro del hotel el cual se encuentra en el componente de evaluación de riesgos, además de ello también pudimos encontrar que la empresa cumple con el principio número 11 con respecto a la aplicación de controles permanentes para cautelar la realización de sus labores el cual se encuentra en el componente actividades de control, también pudimos determinar que la empresa cumple con el principio numero 14 basado en informar permanentemente las actividades que se realiza dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión el cual se encuentra en el componente de información y comunicación, y finalmente encontramos que la empresa cumple con el principio número 17 con respecto a las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud na los responsables con el fin de tomar acciones necesarias para su corrección el cual se encuentra en el componente de supervisión y seguimiento.

En cuanto a los demás principios restantes no mencionados del modelo COSO III no se encuentran dentro del sistema de control de la empresa consorcio empresarial centurión.

Objetivo General: Analizar el sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L

Tabla 30: Sistema de control interno mejorara la gestión administrativa.

Respuestas	Trabajadores	Porcentajes
Definitivamente no	3	20%
Probablemente no	0	0%
Indeciso	4	27%
Probablemente si	0	0%
Definitivamente si	8	53%
Total	15	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los 15 trabajadores de la Empresa Consorcio Centurión.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 30, se observa que del 100% de los 15 encuestados, 53% opinaron que definitivamente si el sistema de control interno ayudara a mejorar la gestión administrativa, el 27% opinaron indecisos ante esta pregunta y solo 20% respondieron que probablemente no ayude el sistema de Control Interno a mejorar la gestión administrativa dentro del Consorcio Empresarial Centurión.

Comentario:

Al analizar el sistema de Control interno de la empresa Consorcio Empresarial S.R.L según los resultados de la encuesta nos muestra que la empresa cuenta con el sistema de control interno como los valores éticos según la tabla 1 , la tabla 5 los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos, se informa permanentemente las actividades que realiza, la tabla 8 indico que se realiza controles permanente para cautelar la realización de sus labores ;pero hay componentes en donde tiene unas deficiencias es decir que no cuentan controles de supervisión según la tabla 2,no existe políticas de incentivos según la tabla 4, la tabla 15 indica que no se realiza autoevaluaciones donde le permitan proponer planes de mejora , no se identifica los riesgos internos según la tabla 6. También se pudo realizar una comparación entre el sistema de control de Interno y el Modelo Coso y nos indicó que según las dimensiones del sistema de Control si relaciona con los componentes del modelo de coso III.

Realizamos una última pregunta a los trabajadores del Consorcio Empresarial Centurión con respecto si el sistema de Control Interno mejora la Gestión Administrativa y nos respondieron que el 53% considera que si ayuda el sistema de Control Interno.

La investigación pretende mejorar la Gestión Administrativa como lo va lograr proponiendo un sistema de control interno en donde mejorara los puntos deficientes de la Gestión Administrativa que es crear una misión y visión para la empresa la cual no cuenta ahora. Realizar un organigrama y un manual de organización y funciones en donde se plasme los requisitos y perfiles para cada puesto del trabajador. Implementar políticas y programas para a la empresa.

Al proponer un sistema de control Interno nos permite mejorar la gestión administrativa ya que se encuentran interaccionados y ambos contribuyen a la empresa Consorcio Empresarial pueda mejorar la eficiencia y eficacia en sus procesos, confianza de la información y a contrarrestar los riesgos futuros.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS:

HIPÓTESIS: El sistema de control interno mejorará la Gestión Administrativa en la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L., Trujillo año 2019.

La aplicación de las encuestas a los trabajadores de la empresa Consorcio Empresarial Centurión nos ayudó a determinar que la empresa presenta deficiencias tanto en su sistema de control interno como en la gestión administrativa. Por tanto, para mejorar la gestión administrativa es necesario proponer un sistema de control interno para ser aplicado en la empresa consorcio empresarial centurión y de tal manera mejorar la gestión administrativa el cual se desarrollará a futuro.

Variable independiente: Sistema de control interno

De lo investigado pudimos verificar que el mayor porcentaje de trabajadores de la tabla 2 indica que 54% respondieron que en la empresa no existe supervisión, según la tabla 4 el 47 % de la gran mayoría de trabajadores respondieron que no cuentan con política de incentivos ni motivación laboral, la tabla 7 indica que 34% no se realiza evaluación de riesgo de fraude, según los resultados de la tabla 9 indica que 33% no se realiza evaluaciones de desempeño de las tareas realizadas, la tabla 11 los resultados indicaron que el 60% no se brinda información sobre los cambios de políticas empresariales , según la tabla 12 el 47% considero que los canales de información y comunicación no son eficientes ya que no permiten que el trabajo fluya de manera clara, ordenada y oportuna, la tabla 15 respondió que el 40% no se realiza autoevaluaciones donde le permitan proponer planes de mejora así mismo en la tabla 6 el 33% respondió que tampoco se ha identificado los riesgos internos y externos que puedan afectar el desarrollo de las actividades del hotel por lo cual no ayudan a mantener una mejor gestión administrativa.

Variable dependiente: Gestión administrativa

Los resultados arrojados por la encuesta realizada a la Gestión Administrativa según las 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Pudimos observar lo siguiente: según los resultados de la tabla 17 indica que 73% no cuenta

con un plan estratégico, es decir no cuenta con una misión y visión además la tabla 16 indico que 67% no cuentan con un plan operativo, según la tabla 18 el 60% no cumplen con las metas y objetivos de la empresa, la tabla 19 indico que 53% respondieron que no cuentan con políticas y programas.

Los resultados de las encuestas de la tabla 20 el 40% no cuentan con un organigrama donde se plasma la estructura de la organización de la empresa, así mismo la tabla 21 indico que 53% no cuenta con un manual de organización y funciones perjudicando a la empresa al no saber perfil para cada puesto de la empresa.

Los reportes de información periódica sobre el cumplimiento de metas consideran que 40% según la tabla 22 no cumplen porque desconoce los objetivos que la empresa persigue con el tiempo. También podemos describir que tabla 26 el 47% si existe comunicación y coordinación con las demás áreas, según la tabla 25 el 33% consideraron que probablemente no influye el liderazgo del gerente a cumplir el logro de objetivos es por ello que perjudica la empresa, 47% según la tabla 27 opinaron que definitivamente no promueven las políticas para el control del cumplimiento de objetivos es por ello que perjudica a la empresa.

Es por ello que para lograr una mejor gestión administrativa es necesario proponer un sistema de control interno que ayude a mejorar la gestión administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión, Trujillo año 2019.

Por tanto, la contratación de la hipótesis tendría una respuesta a futuro ya que para ello planteamos una propuesta para el sistema de control interno y luego le aplicaríamos a la empresa Consorcio empresarial Centurión y así poder determinar si efectivamente el sistema de control Interno va mejorar la gestión administrativa de la empresa consorcio empresarial centurión.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación realizada a la empresa Consorcio empresarial Centurión SAC bajo el título Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión Administrativa utilizando el instrumento del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa mencionada se pudo lograr los objetivos específicos el primer objetivo es “Describir el Sistema de Control Interno del Consorcio Empresarial Centurión” donde se pudo describir que el sistema de control interno de la empresa consorcio empresarial centurión se encuentra incompleta e ineficiente ya que el mayor porcentaje de trabajadores de la tabla 2 indica que 54% respondieron que en la empresa no existe supervisión, según la tabla 4 el 47 % de la gran mayoría de trabajadores respondieron que no cuentan con política de incentivos ni motivación laboral, la tabla 7 indica que 34% no se realiza evaluación de riesgo de fraude.

Los análisis realizados contrastan con la teoría de Leonard, W. (1990), donde asegura que “los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden. Es bueno resaltar que, si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo. Cabe destacar que el sistema de control tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y así su reiteración”. Esto quiere decir que un buen sistema de control ayuda a la empresa a cumplir y gestionar mejor sus actividades para lograr sus objetivos planeados.

Coincidimos con la Federación de contadores Públicos de Venezuela, (1994) donde define al sistema de control interno como: “El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa”.

Por otro lado, Manrique (2015), también nos comenta que el sector hotelero muchos establecimientos carece de un sistema de control interno lo cual genera problemas al servicio que brindan sino también al empresario.

Por otro lado, estamos de acuerdo con Pincay (2015), ya que establecer un Control interno dentro de las empresas hoteleras es muy indispensables para el crecimiento de la empresa permitiendo que los socios y administrativos puedan cumplir con lo establecido en un determinado plazo.

También lo confirma la investigación de Pincay, (2015), en su tesis denominada: *“Manual De Control Interno Contable Para El Hotel Salinas, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena”*, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, donde explica que esta investigación pretende proponer un manual interno para el control contable de acuerdo con las operaciones y necesidades del Hotel Salinas, primero se propuso un diseño de la propuesta, luego se desarrolló el trabajo mediante la teoría basada en ambas variables propuestas, también se especifica la parte legal que regula los procesos de control interno a empresas privadas; Con este fin, se analizó y se aplicó el significado de las herramientas y los instrumentos. Preguntas de investigación y entrevistas diseñadas para desarrollar el manual de control interno de datos de información financiera, políticas, estándares, rutinas, diagramas de flujos e informes financieros relevantes. Además, esta propuesta contiene información y estándares políticos únicos según el modelo Coso. Llegando a la conclusión de que el sistema de control interno contiene medidas estratégicas dentro del área administrativa que facilitan y determinen las funciones de sus empleados.

El segundo Objetivo “Describir la Gestión Administrativa del Consorcio Empresarial Centurión” donde se pudo describir lo siguiente: según los resultados de la tabla 17 indica que 73% no cuenta con un plan estratégico, es decir no cuenta con una misión y visión además la tabla 16 indico que 67% no cuentan con un plan operativo, según la tabla 18 el 60% no cumplen con las metas y objetivos de la empresa, la tabla 19 indico que 53% respondieron que no cuentan con políticas y programas.

Coincidimos con la teoría de Langrod (2010) nos dice que “Es importante que la empresa cuente con una gestión administrativa ya que de ello dependerá el éxito de su negocio o empresa”.

Del mismo modo Meigs & Larsen, (2004) explican que el acto de administrar como planeación, organización, dirección y controlar lo define como la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Así como también nos dice que la gestión administrativa es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Así también explica Brever (2011) donde dice que es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible.

Como tercer objetivo tuvimos la “Comparación del sistema de control interno de la empresa Consorcio Empresarial Centurión con el modelo coso III”, el cual mediante un cuadro comparativo tuvimos por resultado que la empresa cumple con el principio número 1 con respecto a la existencia de valores éticos en el hotel consorcio empresarial Centurión el cual se encuentra en el componente ambiente de control, también pudimos encontrar que la empresa cumple con el principio número 7 referido a si los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos dentro del hotel el cual se encuentra en el componente de evaluación de riesgos, además de ello también pudimos encontrar que la empresa cumple con el principio número 11 con respecto a la aplicación de controles permanentes para cautelar la realización de sus labores el cual se encuentra en el componente actividades de control, también pudimos determinar que la empresa cumple con el principio número 14 basado en informar permanentemente las actividades que se realiza dentro del hotel Consorcio empresarial Centurión el cual se encuentra en el componente de información y comunicación, y finalmente encontramos que la empresa cumple con el principio número 17 con respecto a las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud na

los responsables con el fin de tomar acciones necesarias para su corrección el cual se encuentra en el componente de supervisión y seguimiento.

Tenemos a Sandoval, (2015), el cual en su tesis titulada *“Sistema de control interno bajo enfoque Coso III e incidencia en mejora del servicio en Hotel Korianka, ejercicio 2014”* cuyo objetivo era descubrir que un sistema de control interno adecuado de acuerdo con el enfoque COSO III tiene un impacto positivo en la mejora de los servicios en el hotel Korianka eso es verdad el COSO III es muy importante porque a través de los 5 componentes se puede minimizar los riesgos de fraude o error , evita decisiones inadecuadas e incompetentes de sus gerente y empleados.

El objetivo general que es *“Analizar el sistema de control Interno para mejorar la gestión Administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión”* donde se realizo la pregunta a los trabajadores del Consorcio Empresarial Centurión con respecto si el sistema de Control Interno mejora la Gestión Administrativa y nos respondieron que el 53% considera que si ayuda el sistema de Control Interno. La investigación pretende mejorar la Gestión Administrativa como lo va lograr proponiendo un sistema de control interno en donde mejorara los puntos deficientes de la Gestión Administrativa que es crear una misión y visión para la empresa la cual no cuenta ahora. Realizar un organigrama y un manual de organización y funciones en donde se plasme los requisitos y perfiles para cada puesto del trabajador. Implementar políticas y programas para a la empresa.

Sin embargo, para poder alcanzar una mejor comprensión en este objetivo, es necesario sustentar teóricamente esta investigación con los siguientes sustentos teóricos:

También lo confirma la teoría de Aguilar & Cabrale (2010) donde afirmaron que *“El sistema control interno se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos; estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su*

eficacia y eficiencia”. Según lo dicho podemos decir que si existe un control interno bueno habrá una buena gestión administrativa ya que se encuentran interrelacionadas y ambas contribuyen la eficiencia y eficacia de la empresa.

Coincidimos con Salcedo, (2015), en su tesis denominada: *“Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para El Hotel Mansión Santa Isabella De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo”* donde explica para que implementar esta propuesta. El objetivo que es crear un sistema de control Interno que garantice una mejor gestión y que ayude a los a mejorar el servicio. El sistema es muy importante porque permite la eficiencia y efectividad dentro de una empresa y contrarrestar riesgos futuros.

Por último, a través del cuestionario se llegó a realizar un análisis donde pudimos observar que el sistema de control interno de la empresa Consorcio empresarial Centurión cumple con algunos principios del sistema coso, pero gran parte de ello no son aplicados por la empresa lo cual no contribuye a una buena gestión administrativa.

Es por ello que para lograr una mejor gestión administrativa es necesario proponer un sistema de control interno que ayude a mejorar la gestión administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión, Trujillo año 2019.

VI.CONCLUSIONES

Conclusión 1 al analizar el sistema de Control interno para mejorar la Gestión Administrativa de la empresa Consorcio Empresarial S.R.L según las encuestas realizadas a los trabajadores se pudo concluir que la empresa tiene deficiencias en los componentes del Sistema del Control Interno al no realizar controles de supervisión 54%, no existe políticas de incentivos 47%, no identifica los riesgos internos y externos. Con las deficiencias mencionadas puede afectar al cumplimiento de objetivos de la empresa, pérdidas por fraude o negligencias en los controles dentro de la empresa.

Conclusión 2 mediante la encuesta aplicada a los trabajadores respecto al sistema de control interno y de haber realizado la descripción se concluye que el sistema de control interno de la empresa consorcio empresarial centurión se encuentra incompleta e ineficiente ya que el mayor porcentaje de trabajadores de indica que 54% respondieron que en la empresa no existe supervisión, el 47 % no cuentan con política de incentivos ni motivación laboral, indica que 34% no se realiza evaluación de riesgo de fraude, indica que 33% no se realiza evaluaciones de desempeño de las tareas realizadas.

Conclusión 3 al describir la Gestión Administrativa del Consorcio Empresarial según las encuestas aplicadas se concluyó que se encuentra ineficiente perjudicando al empresario a no prevenir problemas ya que 73% no cuenta con un plan estratégico, además 67% no cuentan con un plan operativo, el 60% no cumplen con las metas y objetivos de las empresas, indico que 53% respondieron que no cuentan con políticas y programas.

Conclusión 4 mediante el cuadro comparativo entre la empresa Consorcio Empresarial Centurión y el modelo COSO III concluimos que la empresa si cumple con algunos principios del modelo COSO III; 47% considera que, si existe valores éticos, 33% considera que, si existe controles existentes para mitigar los riesgos, el 40% si existe controles permanentes para realización de sus labores, el 53% respondieron que se comunica la información a las áreas de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendación 1 Al concluir que la empresa tiene deficiencias en los componentes del Sistema del Control Interno recomendamos mejorar los componentes deficientes del Sistema de Control Interno donde exista políticas de incentivos, controles permanentes dentro de la organización, supervisión en cada área del Hotel permitiendo resguardar los recursos de la empresa y evitando posibles riesgos en el futuro y contar con información eficiente y eficaz del Consorcio Empresarial Centurión.

Recomendación 2 Al concluir que el sistema de control interno de la empresa consorcio empresarial centurión se encuentra incompleta e ineficiente recomendamos disminuir en un 40%, las deficiencias encontradas en el desarrollo de sus actividades, mediante la aplicación de manuales de control y procedimientos, que oriente el trabajo realizado en la empresa, con la finalidad de minimizar riesgos es decir establecer un adecuado sistema de control interno que ayude con el cumplimiento y supervisión eficiente y eficaz para lograr los objetivos que persigue la empresa Consorcio Empresarial Centurión.

Recomendación 3 Al concluir que la gestión administrativa se encuentra ineficiente perjudicando al empresario a no prevenir problemas recomendamos mejorar los puntos deficientes de la Gestión Administrativa contando con un plan estratégico, plan operativo, un organigrama dentro de la organización, manual de organización y funciones, exista comunicación entre las áreas del hotel, cumplir con las metas y objetivos es por ello que teniendo una Gestión Administrativa adecuada permite a la organización tomar las mejores decisiones y alcanzar los objetivos establecidos.

Recomendación 4 Al concluir que la empresa si cumple con algunos principios del modelo COSO III recomendamos Al Hotel Centurión aplicar todos los principios que se encuentran bajo el modelo coso III mediante un diseño de sistema de control interno, porque proporcionan un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos y un mayor enfoque sobre las medidas antifraude, además constituye una oportunidad para eliminar controles ineficientes a la reducción de riesgos.

REFERENCIAS

Arcaya, J. (2018), El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Los Servicios En Las Empresas Hoteleras De La Región Puno, Universidad Nacional Del Altiplano, Perú.

Aureli, S., & Supino, E. (2015). Web reputation and performance measurement systems in the hotel industry: An exploratory study in Italy. *Management Control*.

Avalos & Bancayan. (2017). Sistema De Control Interno Del Área De Ventas Y Su Influencia En La Gestión Económica-Financiera Del Hotel Convención S.A.C., Trujillo – 2016, Universidad Antenor Orrego, Perú.

Boldyreva, S. B., Batyreva, D. B., Natyrova, B. A., Batyrev, D. N., & Tsedinov, O. A. (2018). The peculiarities of the market of tourist and hotel services in modern Russia. *Amazonia Investiga*, 7(17), 150-164.

Çetin & Yetiş. (2017). Evaluation of the Effectiveness of the Internal Control System in Hotel Businesses. *Proceedings of the Annual Vietnam Academic Research Conference on Global Business, Economics*

Contraloría General de la República. 2014. Marco Conceptual Del Control Interno. https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf.

Chapter, O. (2017). The Effect Of Internal Controls Systems On Hotels Revenue. A Case Of Hotels In Bahir Dar And Gondar Cities. *Arabian Journal of Business and Management Review*

Crisologo y Leon, (2015), El Control Interno Y Su Efecto En La Gestión Administrativa Y La Organización De La Institución Educativa Particular Interamericano S.A., De La Ciudad De Trujillo, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

Espinoza, H. & Medina, O. (2016). Propuesta del diseño de un manual de control interno contable del área de Inventario de Suministros en el Hotel Granada Inn, ubicado en el municipio de Granada, Departamento de Granada, durante el II Semestre del año 2016. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Estrada, M. (2014), Sistemas de control interno. Lima. Editorial Publicidad & Matiz.

Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela. (2013). Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Venezuela.

Francke, P. (2013). Peru's comprehensive health insurance and new challenges for universal coverage.

García, (2018), Implementación del sistema de información de gestión administrativas ISIGA en la empresa hotelera Ovni – Tumbes, 2015. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.

Karagiorgos, T., Drogalas, G., Giovanis, N. (2014). Evaluation of the Effectiveness of Internal Audit in Greek Hotel Business. International Journal of Economic Sciences and Applied Research.

Leonard, W. (2015). Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. Editorial Diana.

Langrod, G. (2014). "Tratado de Ciencia Administrativa". Ed. Instituto de Estudios Administrativos -Escuela Nacional de Administración Pública. Madrid-España.

Lyonnet, J. (2019, Agosto 9). Crecen 7% los ingresos de hoteles IHG en Latinoamérica. https://www.hosteltur.com/lat/130549_crecen-7-los-ingresos-de-hoteles-ihg-en-latinoamerica.html

Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Revista científica, 4(4), 206-240

Merari, (2015). Efectividad Del Control Interno Y Su Incidencia En El Mejoramiento De La Gestión Administrativa Financiera Institucional En El Instituto De Promoción Humana De Inprhu Somoto, Madriz, En El Período 2011 – 2012. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua Unan – Managua, Nicaragua.

Maza, S., (2018). Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del sol Piura, 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.

Manrique, N. (2015), El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel Pastoruri Independencia – Huaraz, 2014. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.

Meigs, W., & Larsen, J. (2015), Principios de Auditoría. (2da Edición). Editorial Diana.

Ministerio de Comercio Exterior y turismo. (2018). Movimiento Turístico En La Libertad. https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/estadisticas/Report_TurismoRegional/RTR_La_Libertad.pdf

Moreto, (2016), El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De La Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba 2015. Universidad Señor de Sipán, Perú.

Ordinola, (2017), Propuesta de implementación del sistema de gestión administrativo para el hotel el conductor silencioso en aguas Verdes – Tumbes, 2015. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.

Ortiz-Pérez, A. (2017). Most Relevant Internal Control Processes of a Hotel Company. Semestre Económico, 20(45), 217-231.

Perú tendrá 22 nuevos hoteles valorizados en US\$ 789 millones. (2019, Julio 10). Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/peru-tendra-22-nuevos-hoteles-valorizados-us-789-millones-272763-noticia/>

Pincay, E. (2015), en su tesis denominada: Manual De Control Interno Contable Para El Hotel Salinas, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

Poch, R. (2014). Manual de Control Interno. (2da Edición). Editorial Gestión.

Razovic, M. (2014). Family hotels as a development opportunity of Croatian hotel industry. In Faculty of Tourism and Hospitality Management in Opatija. Biennial International Congress. Tourism & Hospitality Industry (p. 643). University of Rijeka, Faculty of Tourism & Hospitality Management.

Salcedo, (2015). Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para El Hotel Mansión Santa Isabella De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo. Escuela superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

Sampieri, H. (2016), Metodología De La Investigación. (6ta Edición). Editorial McGraw Hill.

Sandoval, (2015), Sistema de control interno bajo enfoque Coso III e incidencia en mejora del servicio en Hotel Korianka, ejercicio 2014. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Sokiri, H. (2017). Assessment Of The Impact Of Internal Audit On Cut Hotel Profitability. Midlands State University. Gweru: Zimbabwe.

Tovar, (2015). Análisis del sistema de control interno aplicado en las cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturín en el I- semestre del 2004. Universidad De Oriente Núcleo Monagas, Venezuela.

Urbina, (2016), El Sistema de Control Interno Contable y su incidencia en la gestión Administrativa y financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2016, Universidad Nacional de Trujillo, Perú

Villanueva, (2015), El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Essalud. Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Perú.

Vigo, (2015), La Gestión Administrativas Actual Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hotel & Spa “La Hacienda” Año 2015, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y MEDICIÓN
Sistema de Control Interno	<p>“El sistema control interno se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos; estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficacia y</p>	<p>Esta variable será medida con la técnica de guía de entrevista, observación y encuesta</p>	<p>Ambiente de control.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos 2. El directorio demuestra independencia de la Administración y supervisa el desarrollo y cumplimiento del Control Interno. 3. La administración establece con el directorio la supervisión de las estructuras, líneas de reportes y sistemas de autoridad y responsabilidad para el logro de objetivos. 4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales 	<p>Ordinal</p>

Sistema de Control Interno	eficiencia” (Aguilar & Cabrale, 2010).			<p>competentes, en concordancia con los objetivos de la organización</p> <p>5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos</p>	Ordinal
			Evaluación de riesgos.	<p>6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados</p> <p>7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.</p> <p>8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los</p>	

Sistema de Control Interno			Actividades de control.	<p>riesgos para la consecución de los objetivos.</p> <p>9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno</p>	Ordinal
				<p>10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p> <p>11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</p> <p>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.</p>	

			<p>Información y comunicación.</p>	<p>13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.</p> <p>14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p> <p>15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.</p>	
			<p>Supervisión y seguimiento.</p>	<p>16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.</p>	

				17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. Mantilla, S. (2017)	
Gestión Administrativa	<p>“Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (Blas, 2014, p. 290).</p>	<p>Esta variable será medida con la técnica de guía de entrevista, observación y encuesta.</p>	Planeación	<p>Numero Objetivos</p> <p>Numero Programas</p>	Ordinal
			Organización	<p>Número de trabajadores</p> <p>Numero de plan de trabajo</p> <p>Numero de manual de funciones</p>	
			Dirección	<p>Numero de estrategias de comunicación</p> <p>Numero de estrategias de motivación</p>	
			Control	<p>Numero de seguimiento de las actividades y evaluaciones periódicas</p>	

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL ENFOQUE COSO III

El presente cuestionario pretende recabar datos del Hotel centurión para determinar en qué medida el Sistema de Control Interno enfoque COSO III a mejorar el servicio.

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario involucra aspectos que usted deberá responder siguiendo las indicaciones que se detallan a continuación.

Cada pregunta contiene 5 opciones que usted podrá marcar con una (X)

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

PREGUNTAS	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	INDECISO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI
I. AMBIENTE DE CONTROL 1. ¿Existe valores éticos en el hotel Consorcio Empresarial centurión? 2. ¿Existe supervisión en cada área del hotel Consorcio Empresarial Centurión? 3. ¿Existen niveles de autoridades y responsabilidad? 4. ¿Se ha implantado y se aplica alguna política					

<p>de incentivos y/o motivación laboral?</p> <p>II. EVALUACIÓN DE RIESGO:</p> <p>5. ¿Considera que los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos?</p> <p>6. ¿Se ha identificado los riesgos internos y externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades del hotel?</p> <p>7. ¿Se realiza evaluación del riesgo de fraude?</p> <p>III ACTIVIDADES DE CONTROL:</p> <p>8. ¿Se realiza controles permanentes para cautelar la realización de sus labores?</p> <p>9. ¿Se realiza evaluaciones de desempeño comparaciones o verificaciones de las tareas realizadas?</p> <p>IV INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:</p> <p>10. ¿Informa permanentemente las actividades que realiza?</p> <p>11. ¿Le informan oportunamente los cambios de políticas empresariales?</p> <p>12. ¿Los canales de información y comunicación permiten que fluya el trabajo de manera clara, ordenada y oportuna?</p> <p>V. SUPERVISIÓN-MONITOREO:</p> <p>13. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se llevan a cabo de acuerdo con los establecido?</p> <p>14. ¿las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomen acciones necesarias para su corrección?</p>					
--	--	--	--	--	--

15. ¿Se realiza autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?					
--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente cuestionario pretende recabar datos del Hotel centurión para determinar en qué medida el Gestión Administrativa va mejorar el servicio.

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario involucra aspectos que usted deberá responder siguiendo las indicaciones que se detallan a continuación.

1. Cada pregunta contiene 3 opciones que usted podrá marcar con una (X), en caso la respuesta fuese afirmativa marque (SI), en caso la respuesta sea negativa marque (NO) y si la respuesta fuese no aplicable a su unidad marque (N/A)
2. La columna P/T comentarios se utiliza para que usted escriba la fuente documentaria que sustenta la respuesta marcada.

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

PREGUNTAS	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	INDECISO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI
I PLANEACIÓN: 1. ¿Cuenta con un plan operativo la empresa Consorcio Empresarial Centurión? 2. ¿Se cuenta con un plan estratégico la empresa Consorcio Empresarial Centurión? 3. ¿Se cumplen con los objetivos y metas programadas en el plan operativo? 4. ¿Cuenta con políticas la empresa					

<p>Consortio Empresarial Centurión?</p> <p>II. ORGANIZACIÓN:</p> <p>5. ¿Cuentan con un organigrama la empresa Consorcio Empresarial Centurión?</p> <p>6. ¿La empresa cuenta con manual de organización y funciones?</p> <p>7. ¿Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos?</p> <p>III DIRECCIÓN:</p> <p>8. ¿El gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal?</p> <p>9. ¿Se percibe la motivación en la oficina para el logro de metas?</p> <p>10. ¿El liderazgo del gerente influye en el logro de objetivos de la empresa?</p> <p>IV CONTROL:</p> <p>11. ¿Existe comunicación y coordinación entre las respectivas áreas de la empresa?</p> <p>12. ¿Se promueve políticas para el control del cumplimiento de objetivos?</p> <p>13. ¿Se difunde los resultados del uso de indicadores de las áreas?</p>					
--	--	--	--	--	--

ANEXO 3: FICHAS DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACION

Título: Sistema de Control Interno para Mejorar La Gestión Administrativa del Consorcio Empresarial Centurión S.R.L, Trujillo del año 2019

Problema: ¿Cómo mejorar la gestión administrativa del Consorcio Empresarial Centurión S.R.L?

Objetivo General: Proponer un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L.

Hipótesis: El sistema de control interno mejorara la gestión administrativa en la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L.

Nombre del experto: Carlos Rivera Zapata Cargo: Contador

Institución donde labora: U. César Valleja Fecha de revisión: 28.11.19

Grado académico del experto: Magister Firma: 

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Tiene coherencia con las variables		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Sistema de Control Interno	Ambiente de control.	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1. ¿Conoce los valores éticos del hotel Consorcio Empresarial centurión?	✓		✓		✓		
		2.El directorio demuestra independencia de la Administración y supervisa el desarrollo y cumplimiento del Control Interno.	2. ¿Existe supervisión en cada área del hotel Consorcio Empresarial Centurión?	✓		✓		✓		
		3. La administración establece con el directorio la supervisión de las estructuras, líneas de reportes y sistemas de autoridad y responsabilidad para el logro de objetivos.	3. ¿Conocen los niveles de autoridades y responsabilidad? 4. ¿Cuentan con líneas de reportes?	✓		✓		✓		
		4.La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización	5. ¿Cuentan con políticas y prácticas? 6.¿Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias?	✓		✓		✓		
		5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	7. ¿Se ha implantado y se aplica alguna política de incentivos y/o motivación laboral? 8. ¿Conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que se le corresponde?	✓		✓		✓		

Sistema de Control Interno	Evaluación de riesgos.	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	1. ¿Considera que los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos?	✓		✓		✓		
		7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	2. ¿Se identificado los riesgos internos y externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades del hotel? 3. ¿Se implementado acciones necesarias y de manera apropiada para gestionar los riesgos?	✓		✓		✓		
		8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	4. ¿Se realiza evaluación del riesgo de fraude?	✓		✓		✓		
		9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	5. ¿Identificar los riesgos considerado por los cambios en los ambientes?	✓		✓		✓		
	Actividades de control.	10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos	1. ¿Realiza controles permanentes para cautelar la realización de sus labores?	✓		✓		✓		

Sistema de Control Interno	Actividades de control.	1. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos	2. ¿Cuentan con actividades de control para la infraestructura tecnología relevante?	✓		✓		✓		
		12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.	3. ¿Los documentos internos se genera y recibe la Administración están debidamente numerados y protegidos? 4. ¿Se realiza evaluaciones de desempeño comparaciones o verificaciones y los procesos, actividades y tareas realizadas? ¿Cada que tiempo?	✓		✓		✓		
	Información y comunicación.	13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	1. ¿Informa permanentemente las actividades que realiza? 2. ¿Le informan oportunamente los cambios de políticas empresariales?	✓		✓		✓		
		14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	3. ¿Los canales de información y comunicación permiten que fluya de manera clara, ordenada y oportuna?	✓		✓		✓		

Sistema de control interno		15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	4 ¿Se comunica con los grupos externos? 5 ¿Selecciona métodos de comunicación relevante?	✓		✓		✓		
	Supervisión y seguimiento.	16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando	1. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se llevan a cabo de acuerdo con los establecido?	✓		✓		✓		
		17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	2. ¿las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomen acciones necesarias para su corrección? 3. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas? 4.¿Se realiza autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	✓		✓		✓		

Gestión Administrativa	Planeación	Numero planes	1. ¿Cuenta con un plan operativo la empresa Consorcio Empresarial Centurión? 2. ¿Se cuenta con un plan estratégico la empresa Consorcio Empresarial Centurión?	✓		✓		✓		
		Numero Objetivos	3. ¿Se cumplen con los objetivos y metas programadas en el plan operativo?	✓		✓		✓		
		Numero Programas y programas	4. ¿Cuenta con políticas la empresa Consorcio Empresarial Centurión? 5. ¿Se cuenta con programas que cada una de las áreas de la empresa?	✓		✓		✓		
	Organización	Numero de políticas	1. ¿Cuentan con un organigrama la empresa Consorcio Empresarial Centurión? 2. ¿La empresa cuenta con manual de organización y funciones?	✓		✓		✓		
		Numero de reportes	3. ¿Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	✓		✓		✓		

Gestión Administrativa	Dirección	Numero de estrategias de motivación	1. ¿El gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal? 2. ¿Se percibe la motivación en la oficina para el logro de metas? 3. ¿El liderazgo del gerente influye en el logro de objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		
	Control	Numero de seguimiento de las actividades y evaluaciones periódicas	1. ¿Existe comunicación y coordinación entre las respectivas áreas de la empresa? 2. ¿Se promueve políticas para el control del cumplimiento de objetivos? 3. ¿Se difunde los resultados del uso de indicadores de las áreas?	✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACION

Título: Sistema de Control Interno para Mejorar La Gestión Administrativa del Consorcio Empresarial Centurión S.R.L, Trujillo del año 2019

Problema: ¿Cómo mejorar la gestión administrativa del Consorcio Empresarial Centurión S.R.L?

Objetivo General: Proponer un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L.

Hipótesis: El sistema de control interno mejorara la gestión administrativa en la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L.

Nombre del experto: Sara Isabel Cabanillas Nono **Cargo:** Contadora

Institución donde labora: U.C.U. **Fecha de revisión:** 28-11-19

Grado académico del experto: Magister **Firma:** 

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Tiene coherencia con las variables		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Sistema de Control Interno	Ambiente de control.	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1. ¿Conoce los valores éticos del hotel Consorcio Empresarial Centurión?	✓		✓		✓		
		2.El directorio demuestra independencia de la Administración y supervisa el desarrollo y cumplimiento del Control Interno.	2. ¿Existe supervisión en cada área del hotel Consorcio Empresarial Centurión?	✓		✓		✓		
		3. La administración establece con el directorio la supervisión de las estructuras, líneas de reportes y sistemas de autoridad y responsabilidad para el logro de objetivos.	3. ¿Conocen los niveles de autoridades y responsabilidad? 4. ¿Cuentan con líneas de reportes?	✓		✓		✓		
		4.La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización	5. ¿Cuentan con políticas y prácticas? 6.¿Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias?	✓		✓		✓		
		5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	7. ¿Se ha implantado y se aplica alguna política de incentivos y/o motivación laboral? 8. ¿Conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que se le corresponde?	✓		✓		✓		

Sistema de Control Interno	Evaluación de riesgos.	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	1. ¿Considera que los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos?	✓		✓		✓		
		7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	2. ¿Se identificado los riesgos internos y externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades del hotel? 3. ¿Se implementado acciones necesarias y de manera apropiada para gestionar los riesgos?	✓		✓		✓		
		8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	4. ¿Se realiza evaluación del riesgo de fraude?	✓		✓		✓		
		9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	5. ¿Identificar los riesgos considerado por los cambios en los ambientes?	✓		✓		✓		
	Actividades de control.	10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos	1. ¿Realiza controles permanentes para cautelar la realización de sus labores?	✓		✓		✓		

Sistema de Control Interno	Actividades de control.	1. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos	2. ¿Cuentan con actividades de control para la infraestructura tecnología relevante?	✓		✓		✓		
		12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.	3. ¿Los documentos internos se genera y recibe la Administración están debidamente numerados y protegidos? 4. ¿Se realiza evaluaciones de desempeño comparaciones o verificaciones y los procesos, actividades y tareas realizadas? ¿Cada que tiempo?	✓		✓		✓		
	Información y comunicación.	13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	1. ¿Informa permanentemente las actividades que realiza? 2. ¿Le informan oportunamente los cambios de políticas empresariales?	✓		✓		✓		
		14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	3. ¿Los canales de información y comunicación permiten que fluya de manera clara, ordenada y oportuna?	✓		✓		✓		

Sistema de control interno		15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	4 ¿Se comunica con los grupos externos? 5 ¿Selecciona métodos de comunicación relevante?	✓		✓		✓		
	Supervisión y seguimiento.	16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando	1. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se llevan a cabo de acuerdo con los establecido?	✓		✓		✓		
		17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	2. ¿las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomen acciones necesarias para su corrección? 3. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas? 4. ¿Se realiza autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	✓		✓		✓		

Gestión Administrativa	Dirección	Numero de estrategias de motivación	<p>1. ¿El gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal?</p> <p>2. ¿Se percibe la motivación en la oficina para el logro de metas?</p> <p>3. ¿El liderazgo del gerente influye en el logro de objetivos de la empresa?</p>	✓		✓		✓		
	Control	Numero de seguimiento de las actividades y evaluaciones periódicas	<p>1. ¿Existe comunicación y coordinación entre las respectivas áreas de la empresa?</p> <p>2. ¿Se promueve políticas para el control del cumplimiento de objetivos?</p> <p>3. ¿Se difunde los resultados del uso de indicadores de las áreas?</p>	✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACION

Título: Sistema de Control Interno para Mejorar La Gestión Administrativa del Consorcio Empresarial Centurión S.R.L, Trujillo del año 2019

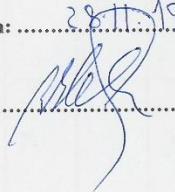
Problema: ¿Cómo mejorar la gestión administrativa del Consorcio Empresarial Centurión S.R.L?

Objetivo General: Proponer un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L.

Hipótesis: El sistema de control interno mejorara la gestión administrativa en la empresa Consorcio Empresarial Centurión S.R.L.

Nombre del experto: Ricardo Bobadilla Chávez **Cargo:** Docente

Institución donde labora: VCU **Fecha de revisión:** 28.11.19

Grado académico del experto: Magister **Firma:** 

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Tiene coherencia con las variables		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Sistema de Control Interno	Ambiente de control.	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1. ¿Conoce los valores éticos del hotel Consorcio Empresarial centurión?	✓		✓		✓		
		2.El directorio demuestra independencia de la Administración y supervisa el desarrollo y cumplimiento del Control Interno.	2. ¿Existe supervisión en cada área del hotel Consorcio Empresarial Centurión?	✓		✓		✓		
		3. La administración establece con el directorio la supervisión de las estructuras, líneas de reportes y sistemas de autoridad y responsabilidad para el logro de objetivos.	3. ¿Conocen los niveles de autoridades y responsabilidad? 4. ¿Cuentan con líneas de reportes?	✓		✓		✓		
		4.La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización	5. ¿Cuentan con políticas y prácticas? 6.¿Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias?	✓		✓		✓		
		5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	7. ¿Se ha implantado y se aplica alguna política de incentivos y/o motivación laboral? 8. ¿Conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que se le corresponde?	✓		✓		✓		

Sistema de Control Interno	Evaluación de riesgos.	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	1. ¿Considera que los controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	2. ¿Se identificado los riesgos internos y externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades del hotel? 3. ¿Se implementado acciones necesarias y de manera apropiada para gestionar los riesgos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	4. ¿Se realiza evaluación del riesgo de fraude?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	5. ¿Identificar los riesgos considerado por los cambios en los ambientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Actividades de control.	10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos	1. ¿Realiza controles permanentes para cautelar la realización de sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sistema de Control Interno	Actividades de control.	1. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos	2. ¿Cuentan con actividades de control para la infraestructura tecnología relevante?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.	3. ¿Los documentos internos se genera y recibe la Administración están debidamente numerados y protegidos? 4. ¿Se realiza evaluaciones de desempeño comparaciones o verificaciones y los procesos, actividades y tareas realizadas? ¿Cada que tiempo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Información y comunicación.	13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	1. ¿Informa permanentemente las actividades que realiza? 2. ¿Le informan oportunamente los cambios de políticas empresariales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	3. ¿Los canales de información y comunicación permiten que fluya de manera clara, ordenada y oportuna?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sistema de control interno		15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	4 ¿Se comunica con los grupos externos? 5 ¿Selecciona métodos de comunicación relevante?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Supervisión y seguimiento.	16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando	1. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se llevan a cabo de acuerdo con los establecido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	2. ¿las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomen acciones necesarias para su corrección? 3. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas? 4. ¿Se realiza autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gestión Administrativa	Planeación	Numero planes	1. ¿Cuenta con un plan operativo la empresa Consorcio Empresarial Centurión? 2. ¿Se cuenta con un plan estratégico la empresa Consorcio Empresarial Centurión?	X		X		X		
		Numero Objetivos	3. ¿Se cumplen con los objetivos y metas programadas en el plan operativo?	X		X		X		
		Numero Programas y programas	4. ¿Cuenta con políticas la empresa Consorcio Empresarial Centurión? 5. ¿Se cuenta con programas que cada una de las áreas de la empresa?	X		X		X		
	Organización	Numero de políticas	1. ¿Cuentan con un organigrama la empresa Consorcio Empresarial Centurión? 2. ¿La empresa cuenta con manual de organización y funciones?	X		X		X		
		Numero de reportes	3. ¿Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	X		X		X		

Gestión Administrativa	Dirección	Numero de estrategias de motivación	1. ¿El gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal? 2. ¿Se percibe la motivación en la oficina para el logro de metas? 3. ¿El liderazgo del gerente influye en el logro de objetivos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Control	Numero de seguimiento de las actividades y evaluaciones periódicas	1. ¿Existe comunicación y coordinación entre las respectivas áreas de la empresa? 2. ¿Se promueve políticas para el control del cumplimiento de objetivos? 3. ¿Se difunde los resultados del uso de indicadores de las áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 4: FIGURAS

Figura 1: Valores éticos en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión

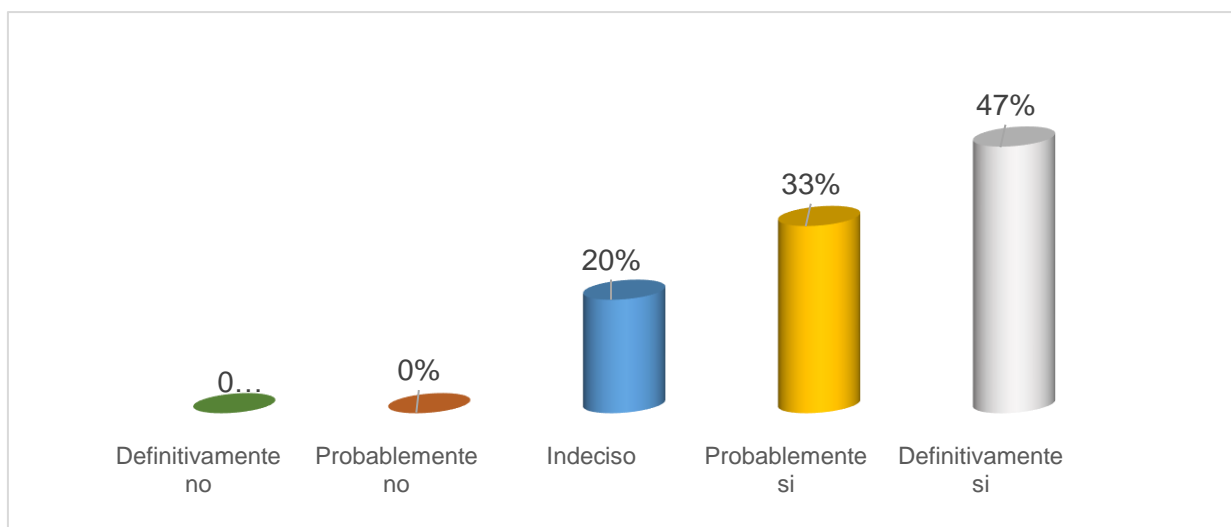


Figura 1: El 47% de los encuestados indicaron que definitivamente si existen valores éticos en el Hotel consorcio Empresarial Centurión.

Figura 2: Supervisión en las áreas del Hotel Consorcio Empresarial Centurión

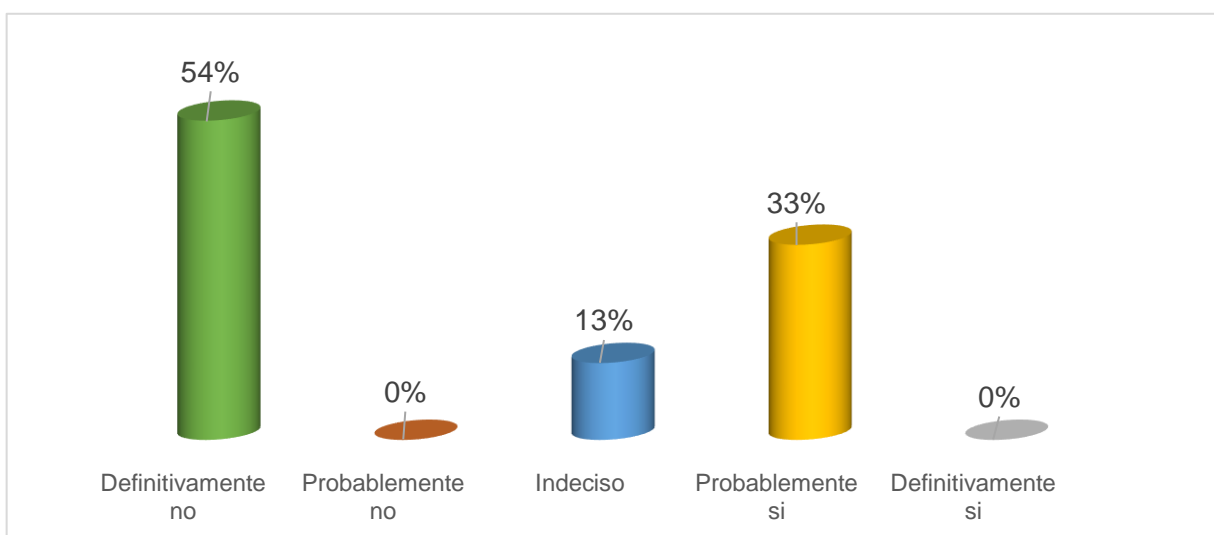


Figura 2: El 54% de los encuestados indicaron que definitivamente no se realiza supervisión en las áreas del hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 3: Niveles de autoridades y responsabilidad

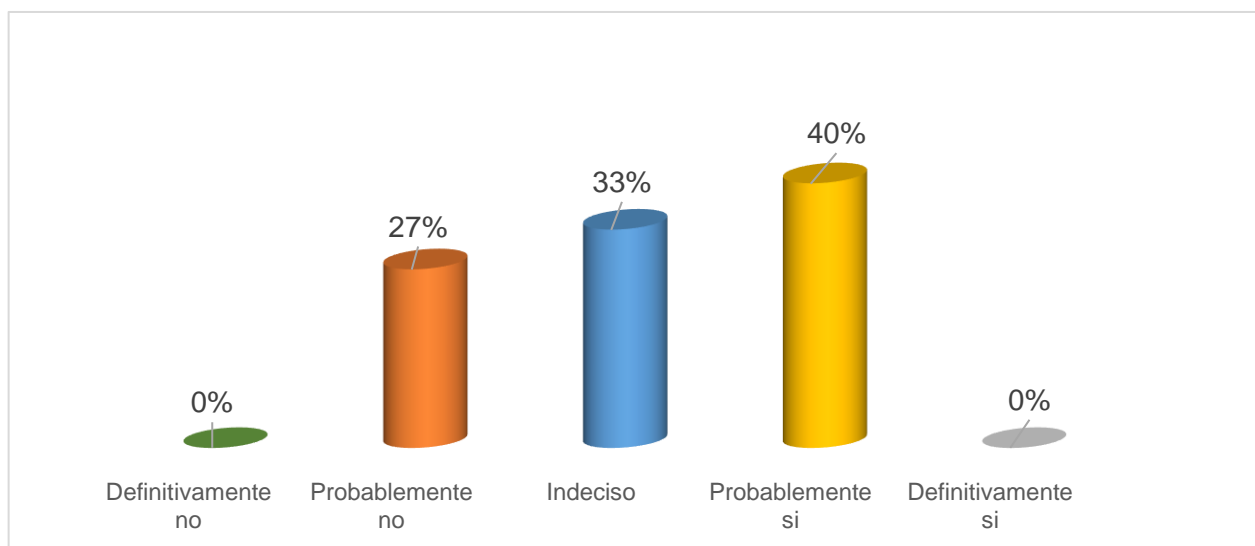


Figura 3: El 40% de los encuestados indicaron que probablemente sí existen niveles de autoridad y responsabilidad en las áreas del Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 4: Políticas de incentivos y/o motivación laboral

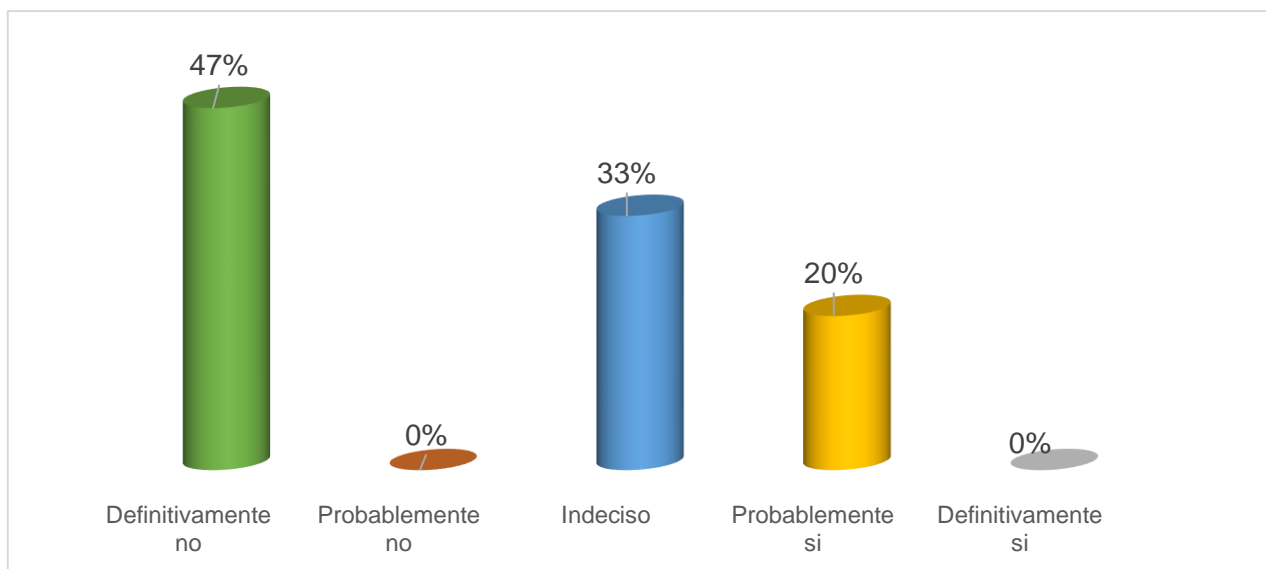


Figura 4: El 47% de los encuestados indicaron que definitivamente no existen políticas de incentivos y/o motivación laboral en las áreas del Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 5: Los Controles existentes son suficientes para mitigar los riesgos

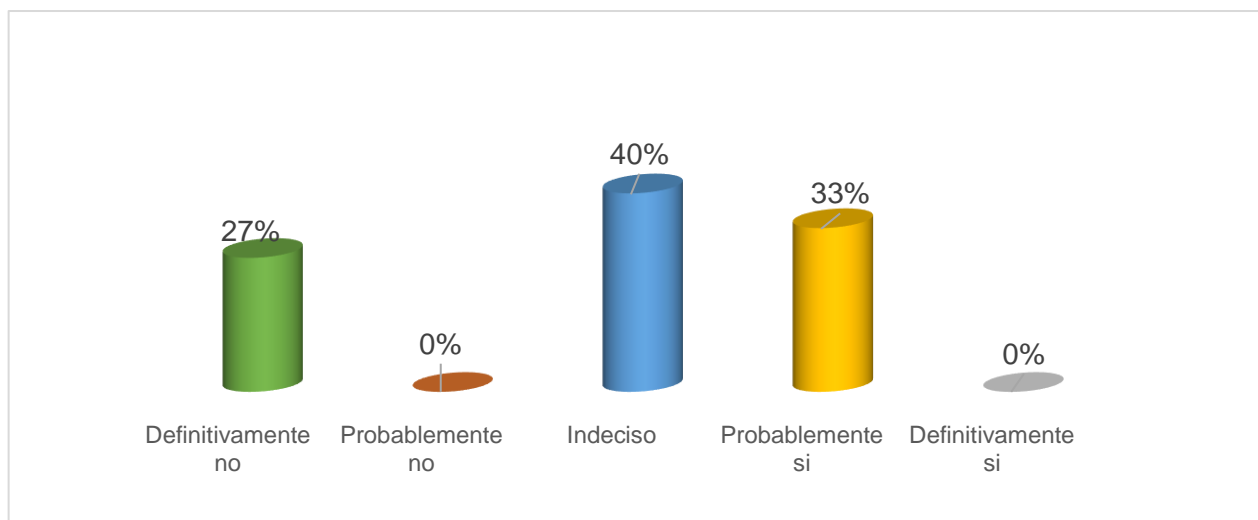


Figura 5: El 40% de los encuestados indico que se encuentra indeciso con respecto a la existencia de controles suficientes para mitigar los riesgos en el Hotel Consorcio Empresarial Centuri3n.

Figura 6: Identificar los riesgos internos y externos

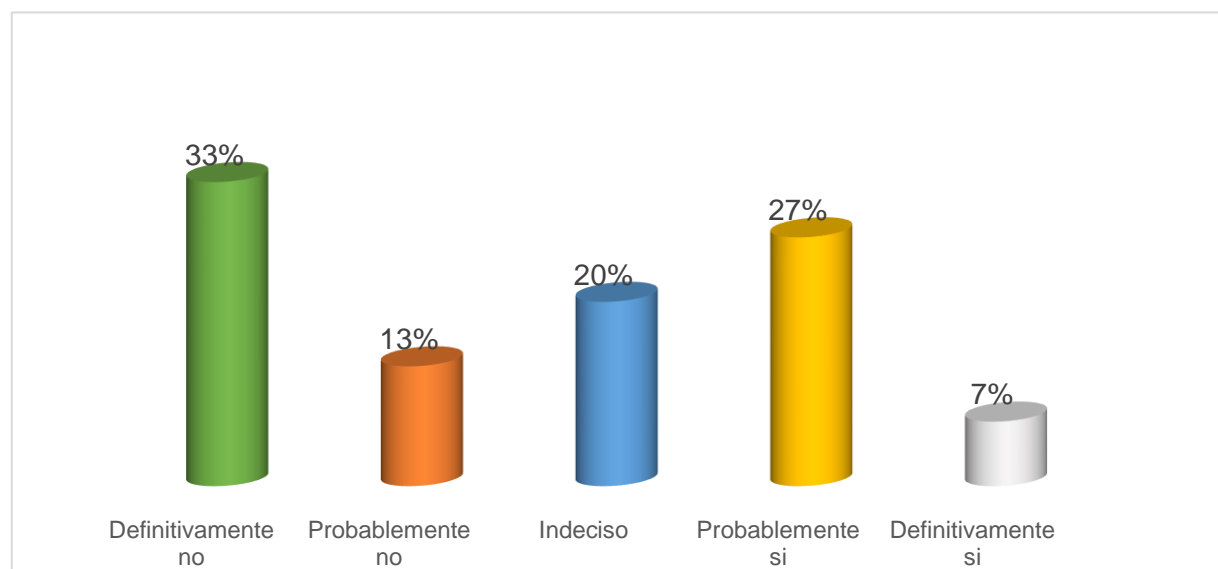


Figura 6: El 40% de los encuestados indico que se encuentra indeciso con respecto a la existencia de controles suficientes para mitigar los riesgos en el Hotel Consorcio Empresarial Centuri3n.

Figura 7: Evaluación del riesgo de fraude

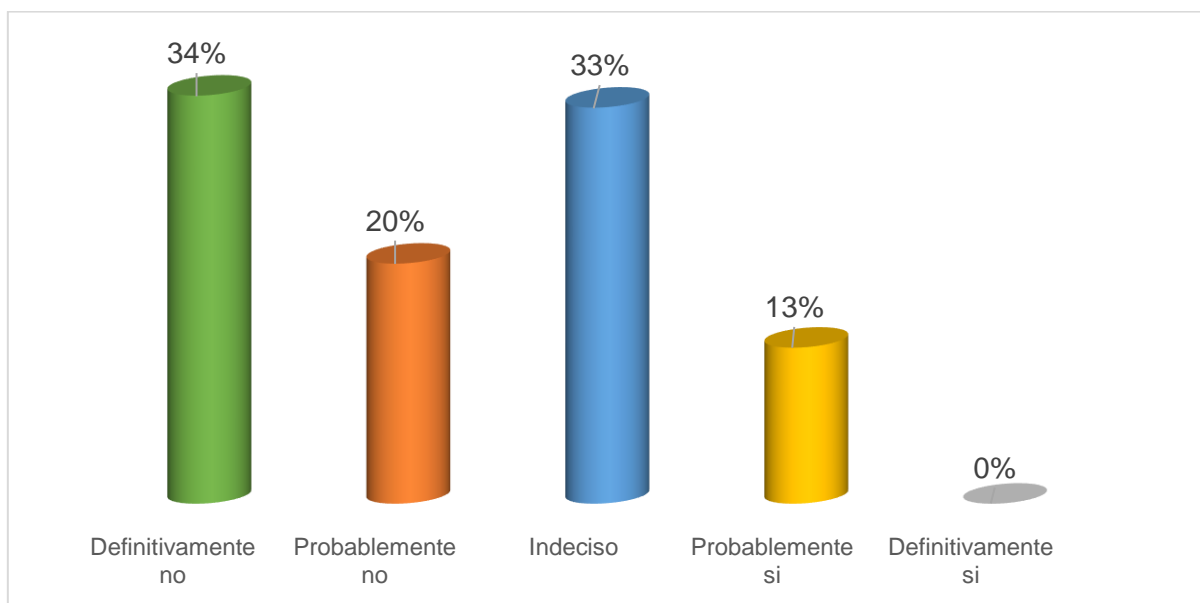


Figura 7: El 34% de los encuestados indicaron que definitivamente no se realiza evaluación de riesgo de fraude en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 8: Controles permanentes para cautelar sus labores

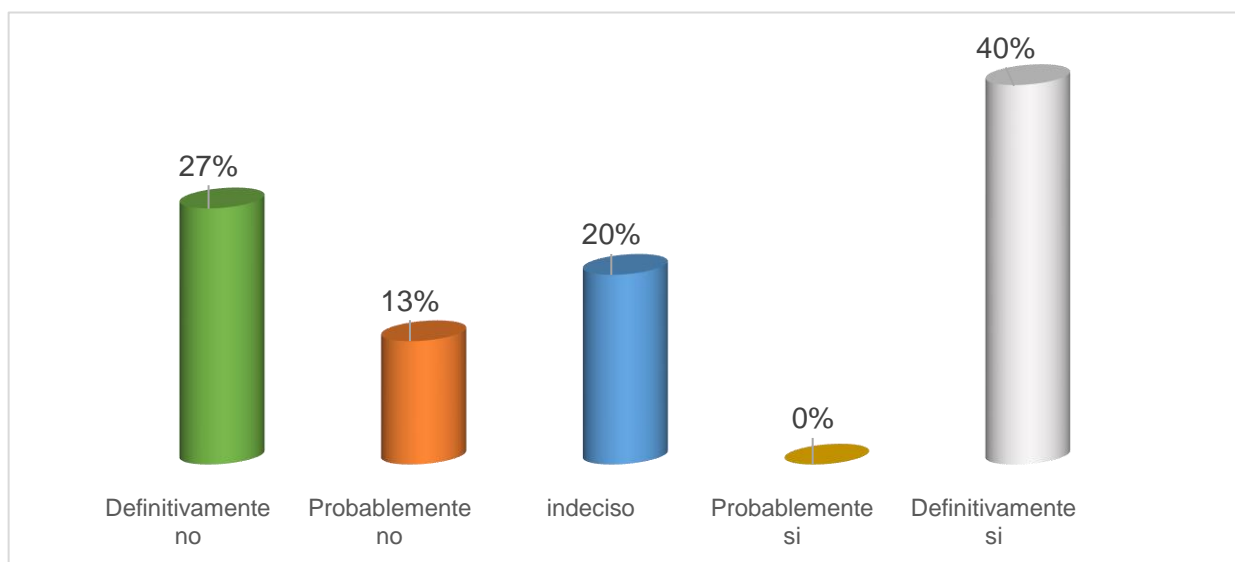


Figura 8: El 40% de los encuestados indicaron que definitivamente si se realiza controles permanentes para cautelar sus labores en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 9: Evaluaciones de desempeño y comparaciones de las tareas

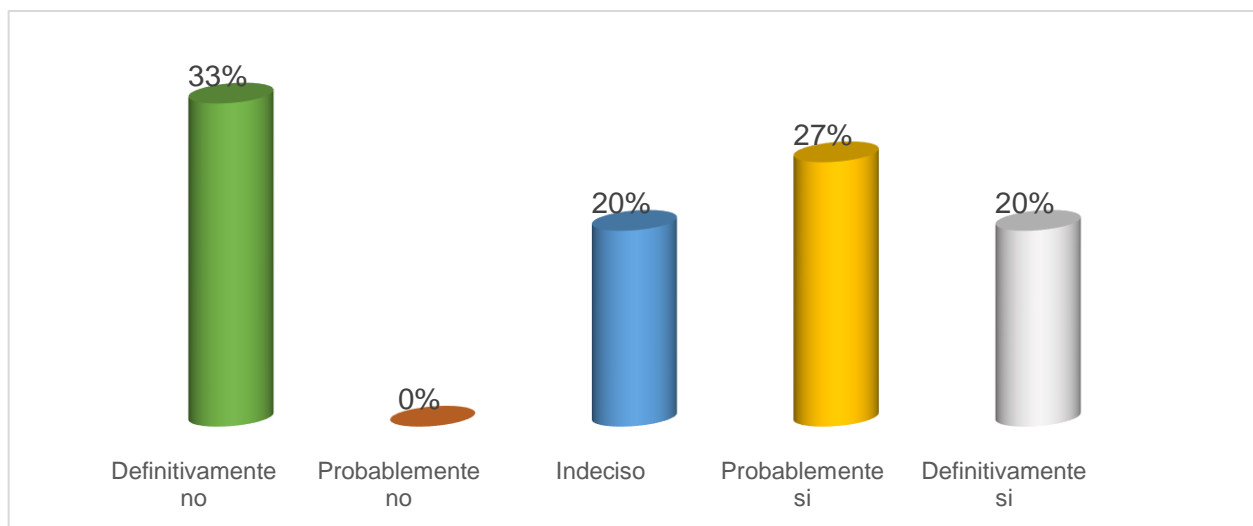


Figura 9: El 33% de los encuestados indico que definitivamente no se realiza evaluaciones de desempeño y comparaciones de las tareas en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 10: Informar permanentemente las actividades

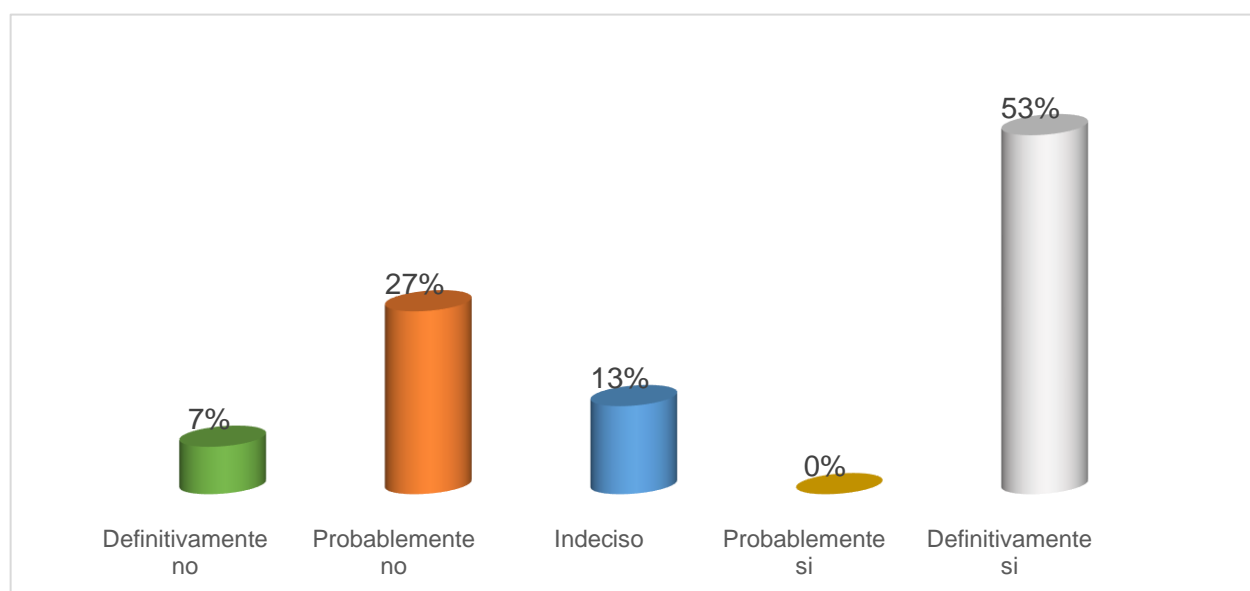


Figura 10: El 53% de los encuestados indico que definitivamente si se informa permanentemente las actividades en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 11: Los cambios de políticas empresariales se informa oportunamente

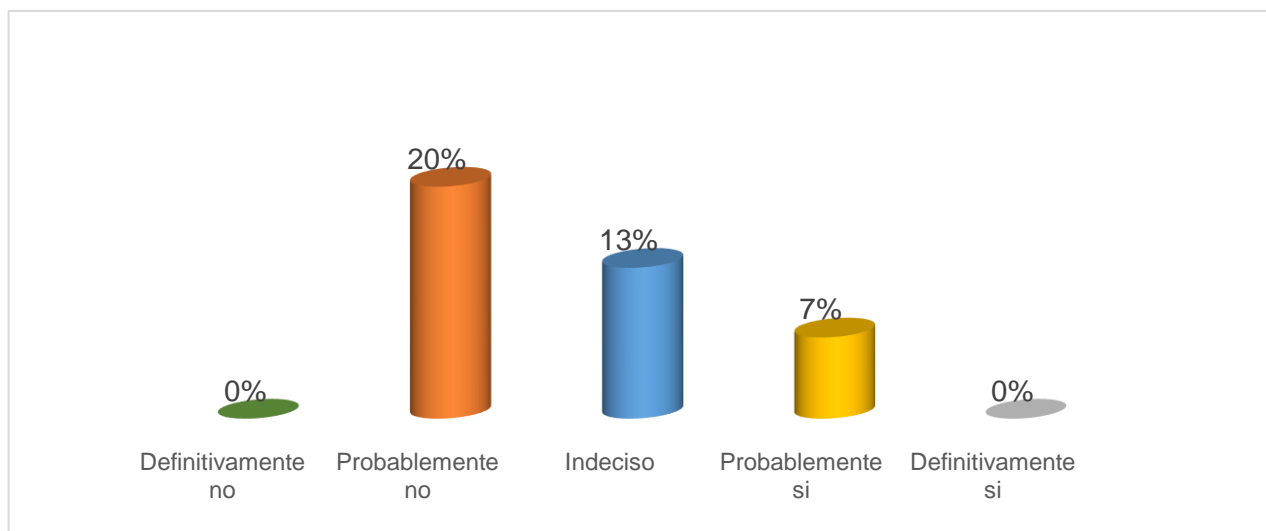


Figura 11: El 20% de los encuestados indicaron que probablemente no se informa oportunamente los cambios de políticas empresariales en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 12: Los canales de información y comunicación permiten que fluya el trabajo de manera clara y ordenada.

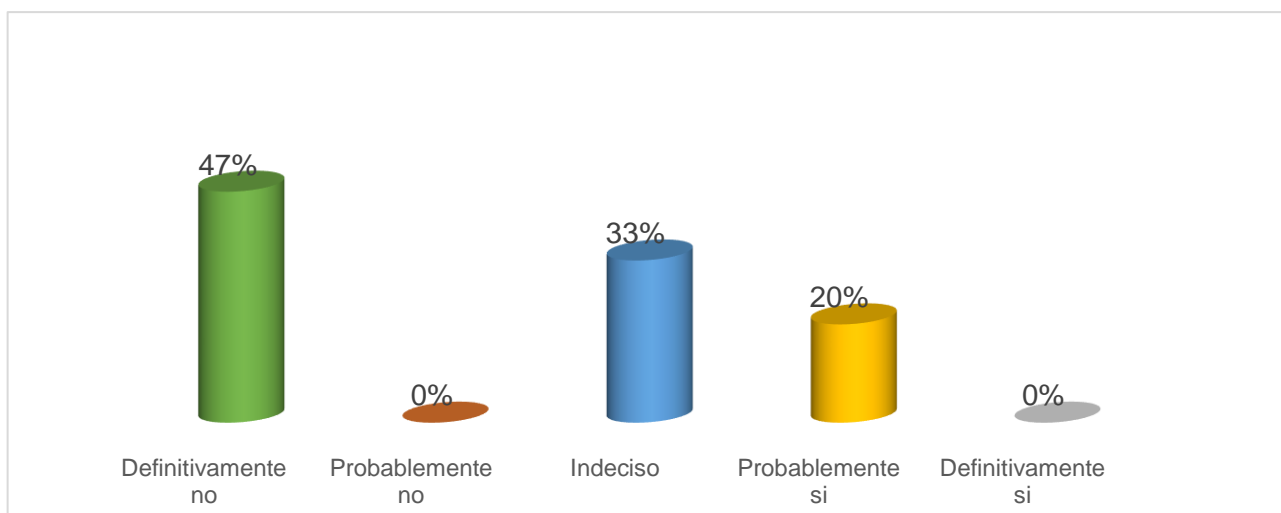


Figura 12: El 47% de los encuestados indicaron que definitivamente no los canales de información y comunicación permiten que fluya el trabajo de manera clara y ordenada en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 13: Acciones de supervisión para conocer si oportunamente se logra lo establecido

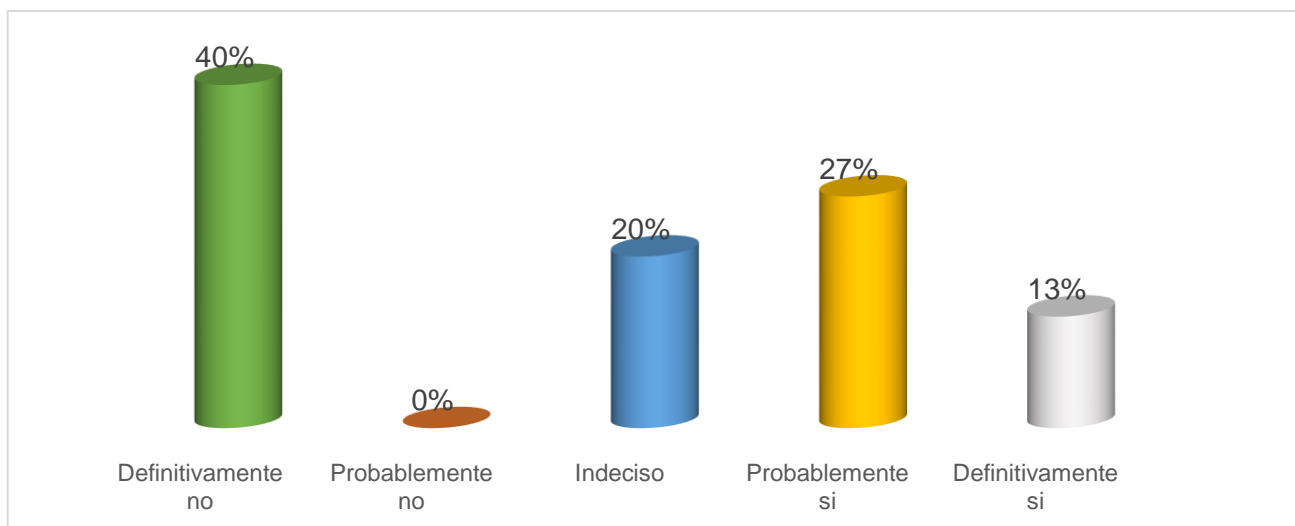


Figura 13: El 40% de los encuestados indicaron que definitivamente no se realizan acciones de supervisión para conocer si oportunamente se logra lo establecido en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 14: Deficiencias y los problemas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud

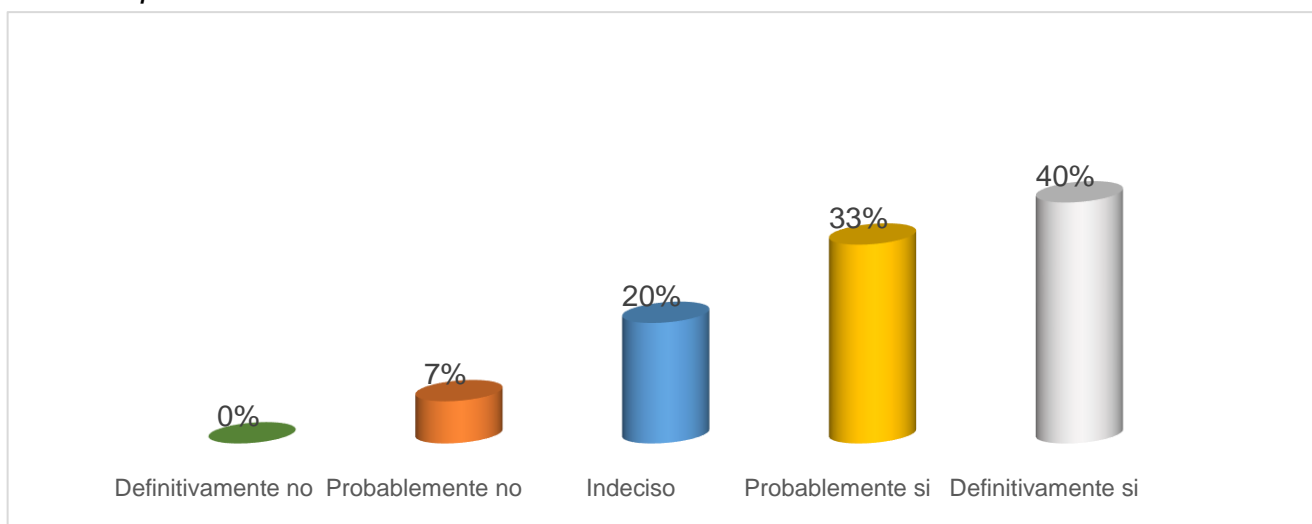


Figura 14: El 40% de los encuestados indicaron que definitivamente si las deficiencias y los problemas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 15: Proponer planes de mejora

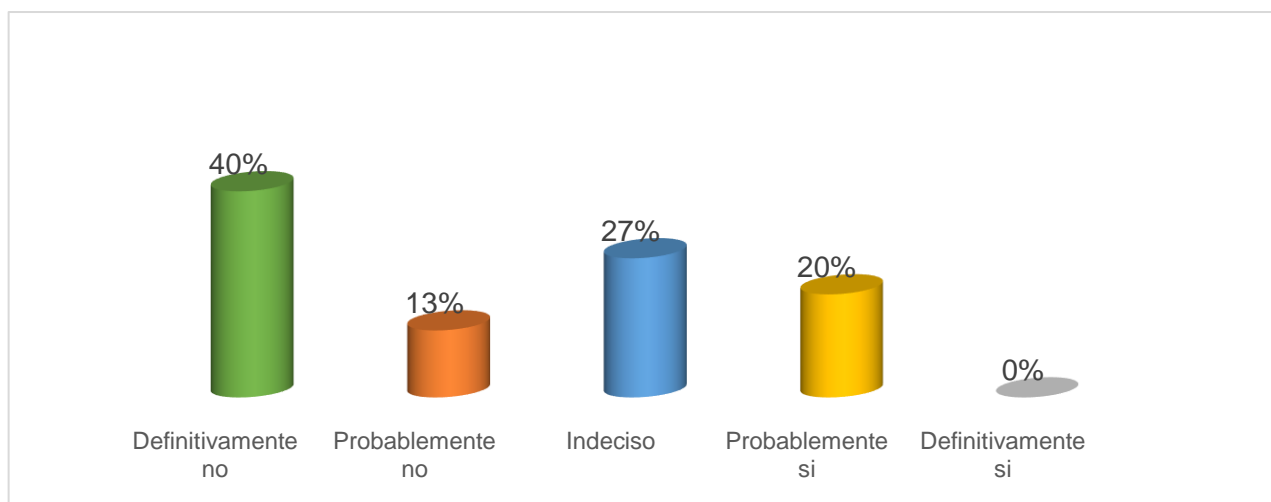


Figura 15: El 40% de los encuestados indicaron que definitivamente no se proponen planes de mejora en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 16: Plan operativo la empresa Consorcio Empresarial

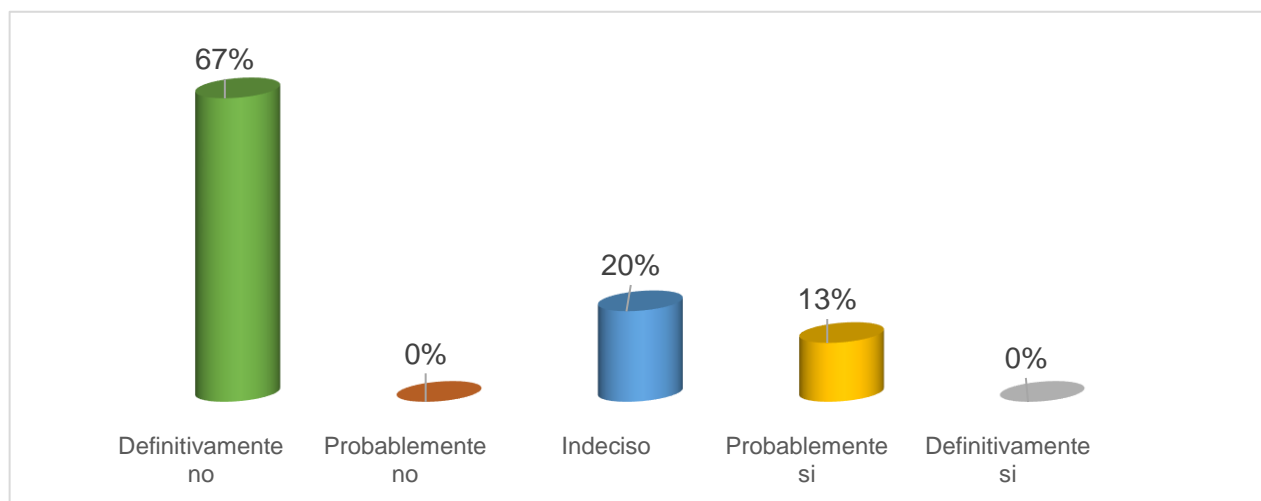


Figura 16: El 67% de los encuestados indicaron que definitivamente no existe un plan operativo en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 17: Plan estratégico en la empresa Consorcio Empresarial Centurión

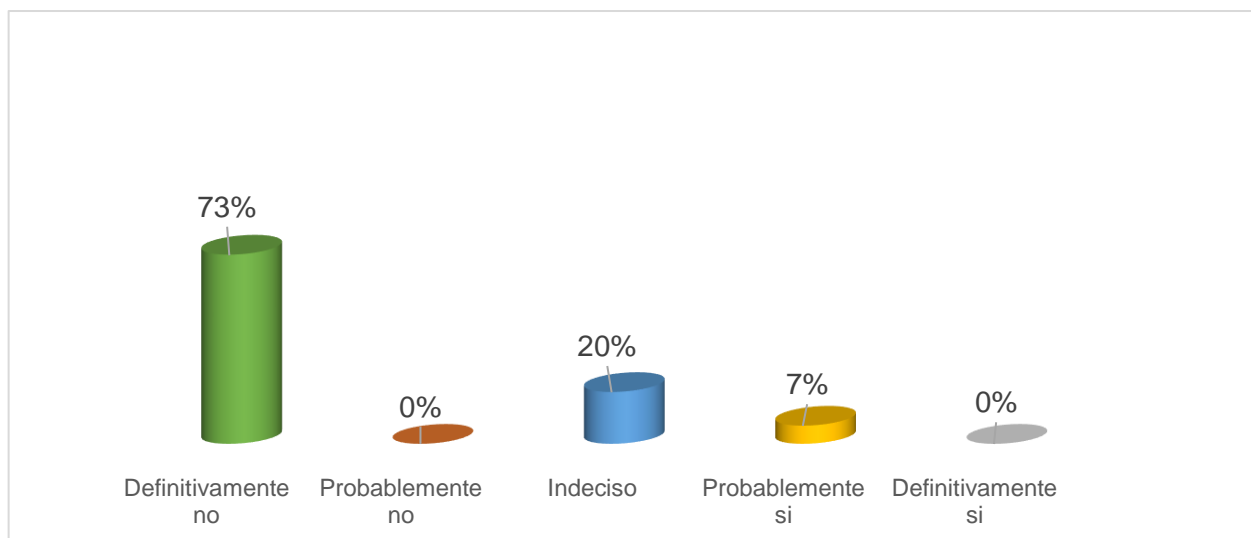


Figura 17: El 73% de los encuestados indico que definitivamente no existe un plan estratégico en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 18: Los objetivos y metas programadas en el plan operativo

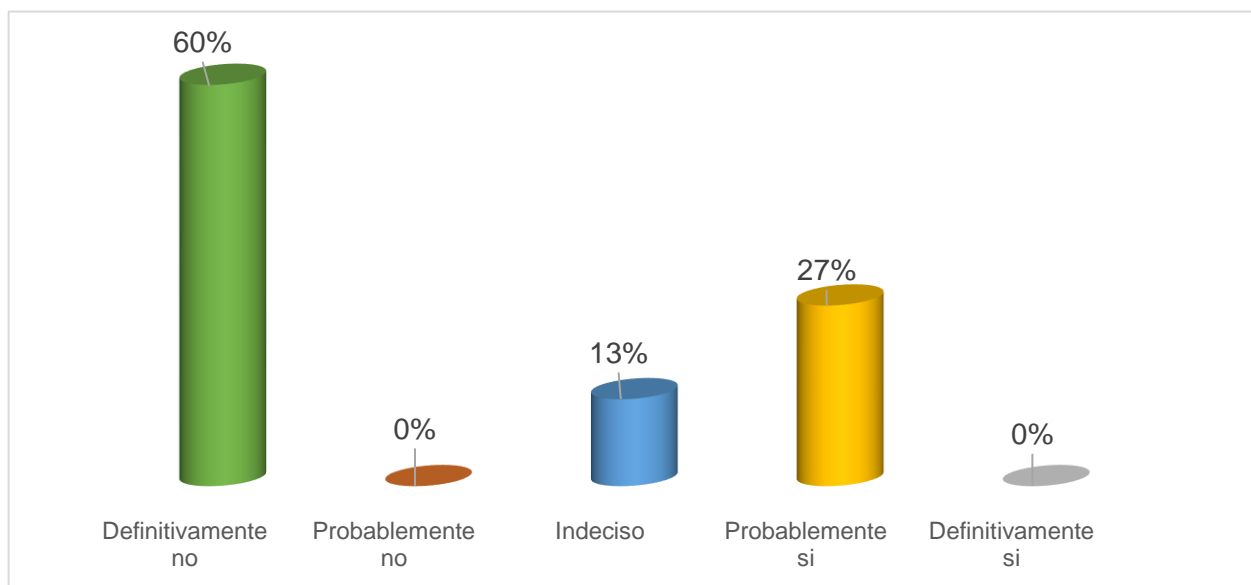


Figura 18: El 60% de los encuestados indico que definitivamente no están establecidos los objetivos y metas programadas en el plan operativo del Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 19: Políticas y programas de la empresa Consorcio Empresarial Centurión

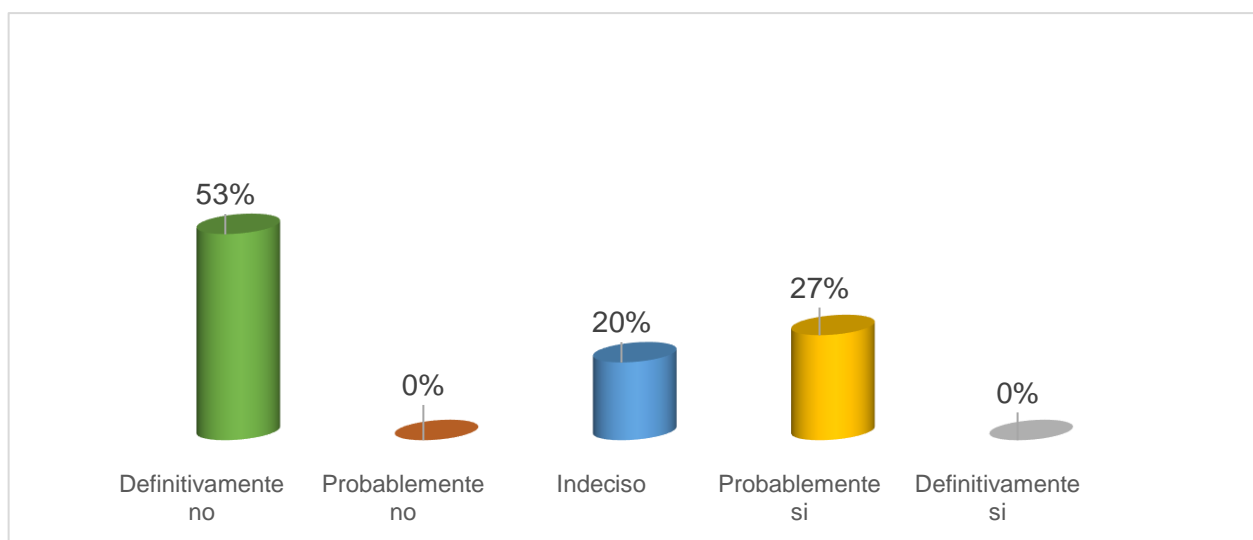


Figura 19: El 53% de los encuestados indico que definitivamente no existen políticas y programas en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 20: Organigrama la empresa Consorcio Empresarial Centurión

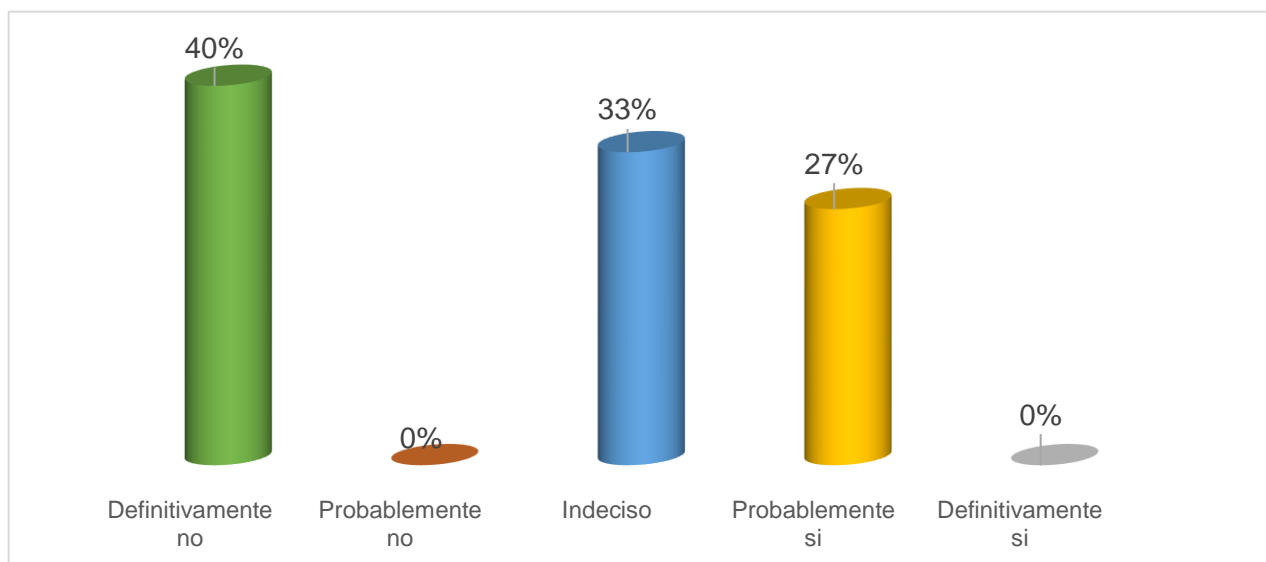


Figura 20: El 40% de los encuestados indico que definitivamente no existe un organigrama en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 21: La empresa cuenta con manual de organización y funciones

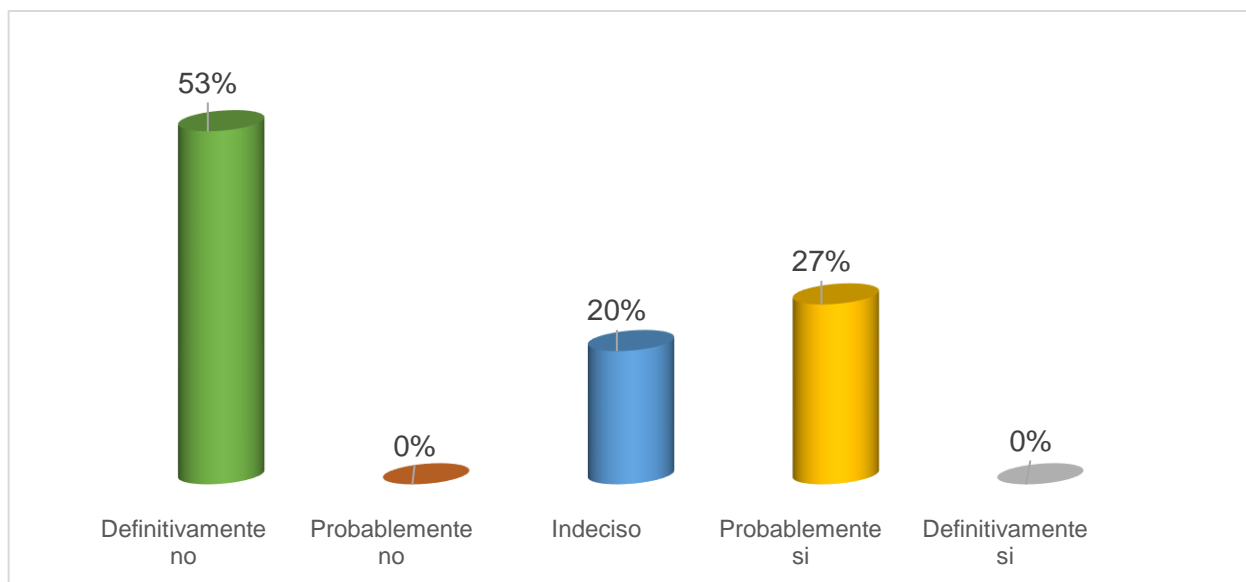


Figura 21: El 53% de los encuestados indicaron que definitivamente no existe un manual de organización y funciones en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 22: Reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos

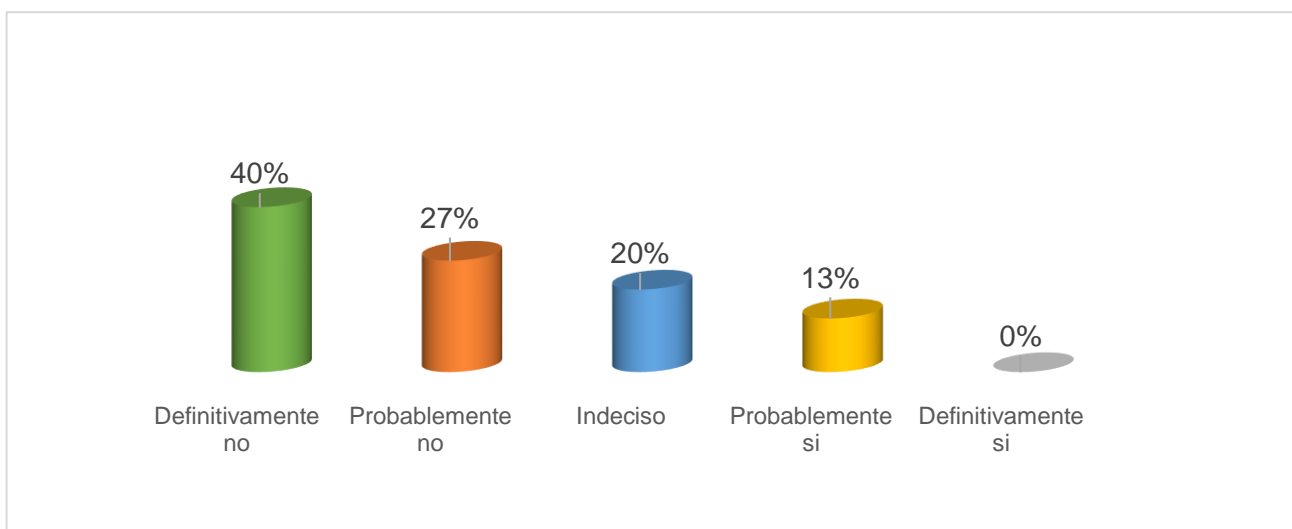


Figura 22: El 40% de los encuestados indicaron que definitivamente no se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 23: Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del trabajador

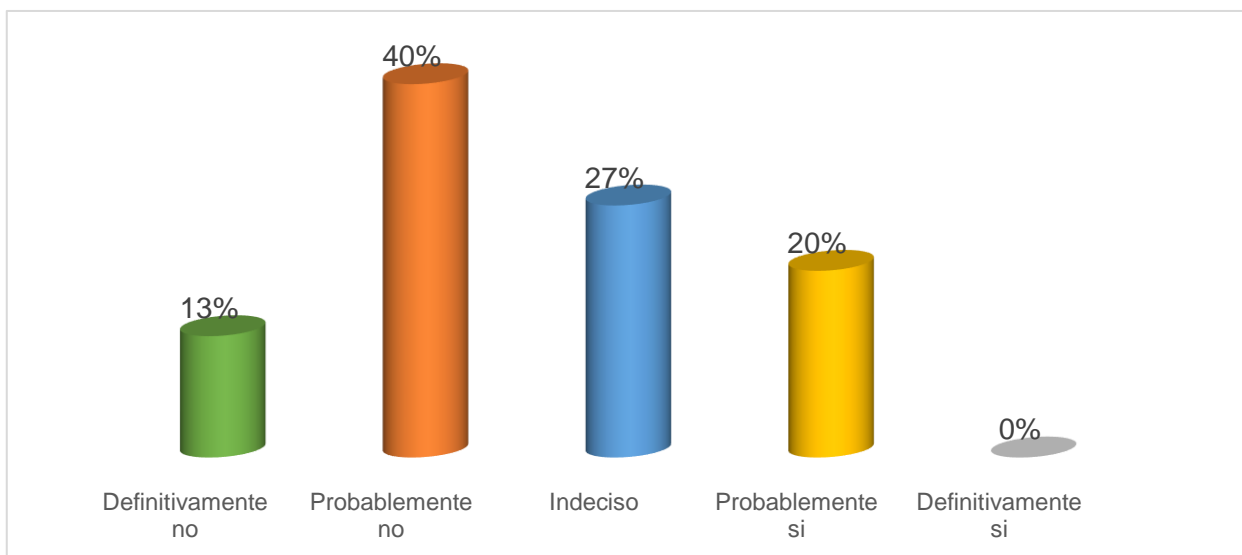


Figura 23: El 40% de los encuestados indicaron que probablemente no el gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del gerente en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 24: Percibe la motivación en la oficina para el logro de metas

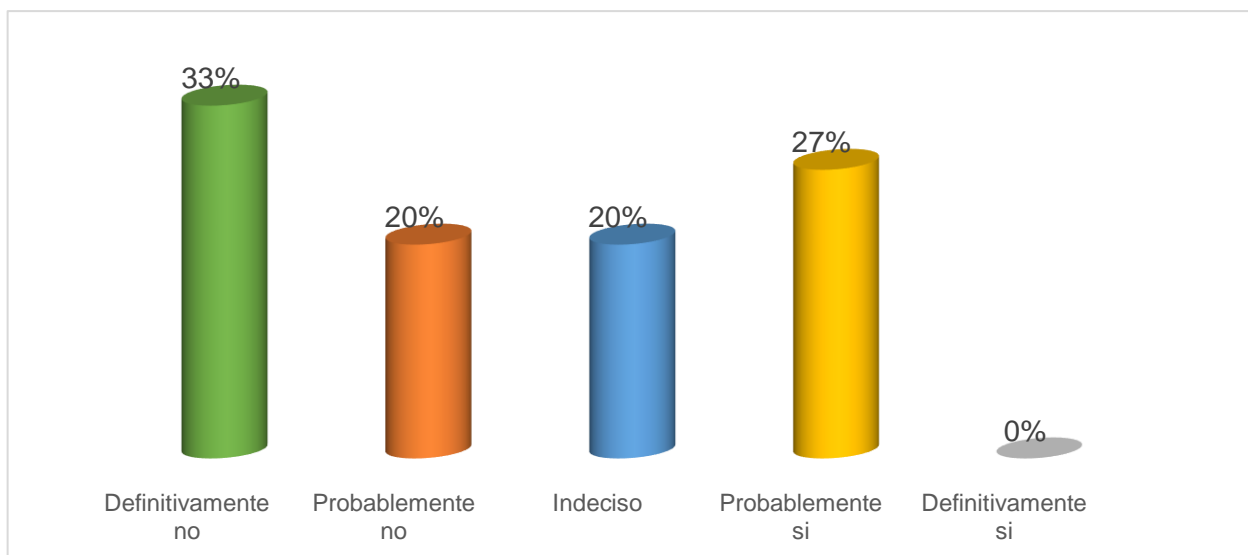


Figura 24: El 33% de los encuestados indicaron que definitivamente no se percibe motivación en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión para el logro de metas.

Figura 25: Gerente influye en el logro de objetivos de la empresa

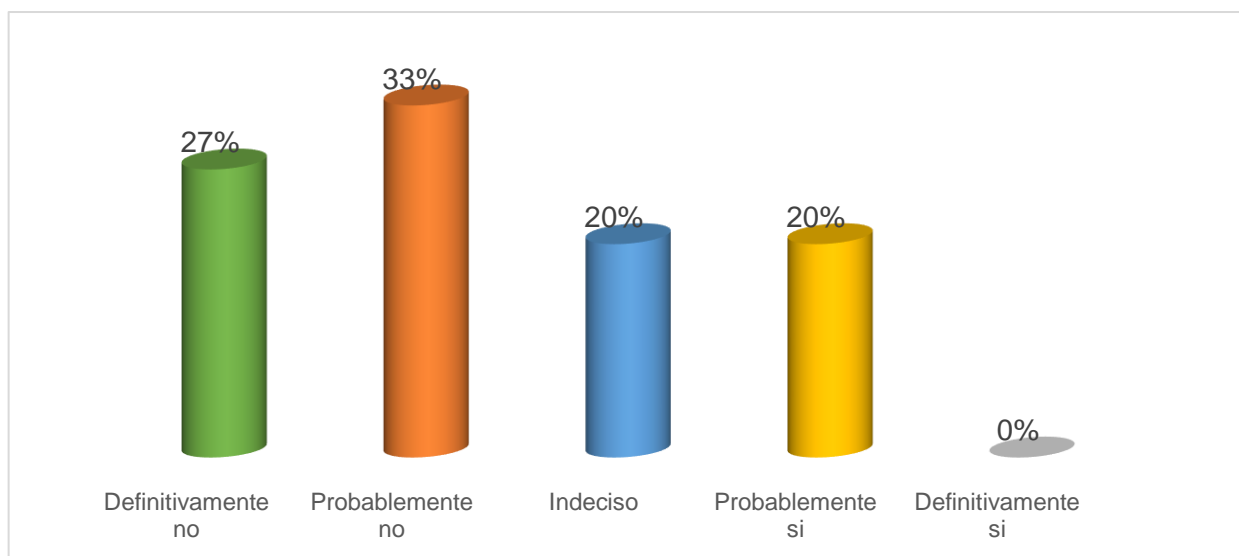


Figura 25: El 33% de los encuestados indicaron que probablemente no el gerente influye en el logro de objetivos del Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 26: Comunicación y coordinación entre las respectivas áreas de la empresa

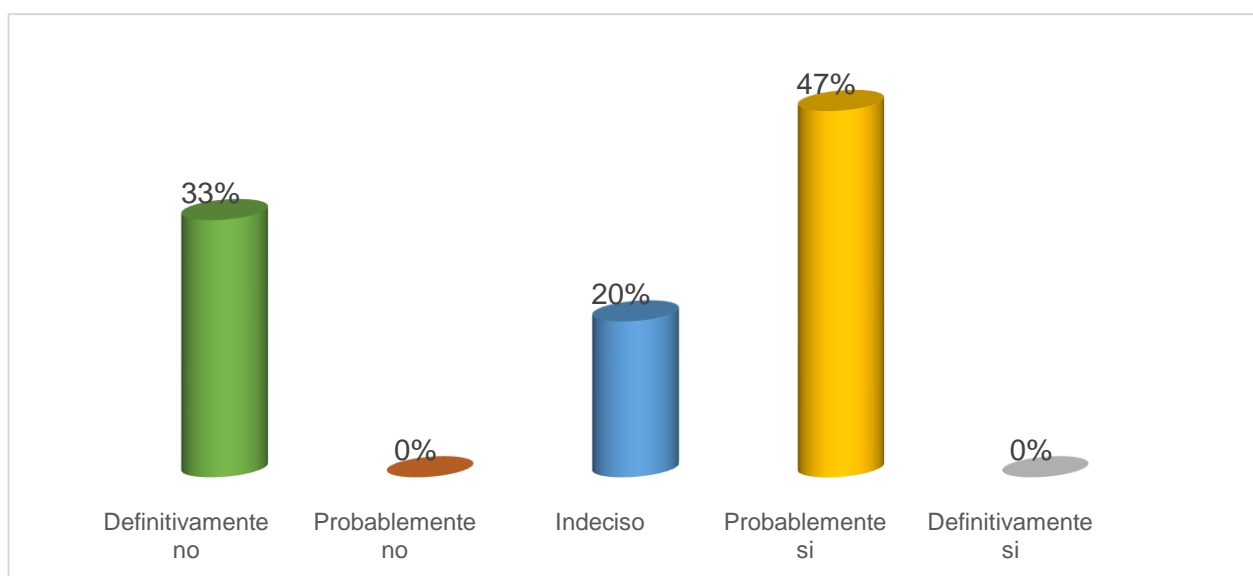


Figura 26: El 47% de los encuestados indicaron que probablemente si existe comunicación y coordinación entre las respectivas áreas de la empresa del Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 27: Promueve políticas para el control del cumplimiento de objetivos

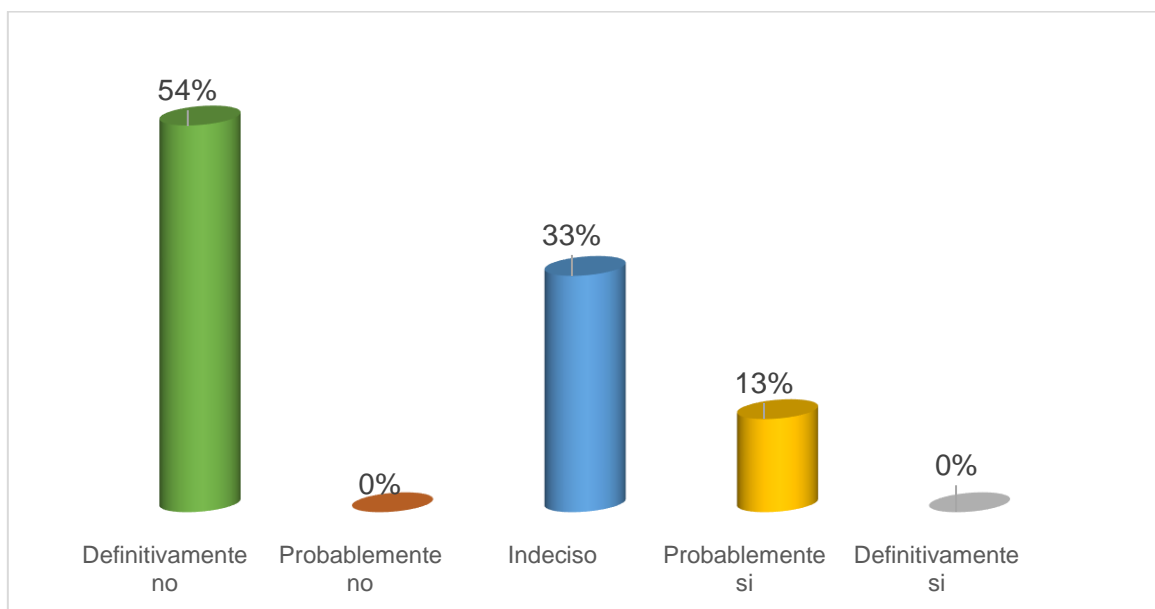


Figura 27: El 47% de los encuestados indicaron que definitivamente no se promueven políticas para el control del cumplimiento de objetivos en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

Figura 28: Difundir los resultados del uso de indicadores de las áreas

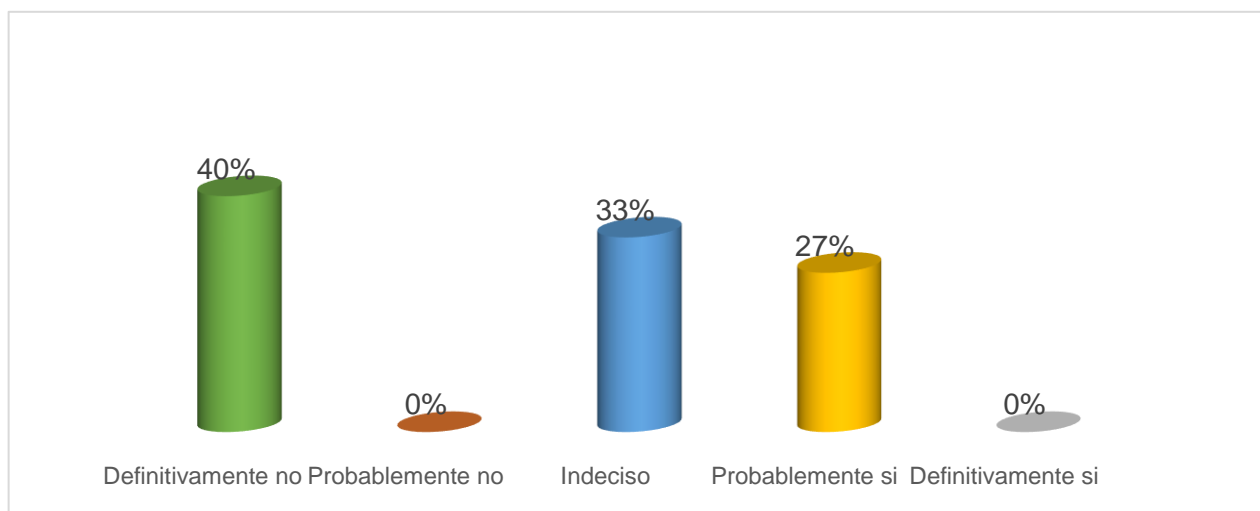


Figura 28: El 40% de los encuestados indicaron que definitivamente no se difunden los resultados del uso de indicadores de las áreas en el Hotel Consorcio Empresarial Centurión.

