

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
UNIDAD DE POSGRADO

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DEL SECTOR DE CLUBES DE PLAYA EN PUNTA
CORRIENTES, PUCUSANA – LIMA 2017-2018**

PRESENTADA POR
CESAR GUILLERMO ALVAREZ MARQUEZ

ASESOR
DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CONTABILIDAD Y
FINANZAS CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN
EMPRESARIAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CONTROL INTERNO

LIMA – PERÚ

2019



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

UNIDAD DE POSGRADO

**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y
LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL
SECTOR DE CLUBES DE PLAYA EN PUNTA CORRIENTES,
PUCUSANA – LIMA 2017-2018”**

PRESENTADO POR

CESAR GUILLERMO ALVAREZ MARQUEZ

ASESOR

Dr. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CONTABILIDAD
Y FINANZAS CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y CONTROL DE
GESTIÓN EMPRESARIAL**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTROL INTERNO

LIMA – PERÚ

2019

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DEL SECTOR DE CLUBES DE PLAYA EN PUNTA CORRIENTES,
PUCUSANA – LIMA 2017-2018**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIO DEL JURADO:

Dr. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

Dra. LUZ ROSANNA LAPA SALINAS

Dr. AMPELIO RICARDO BARRÓN ARAOZ

DEDICATORIA

A Dios, el todopoderoso, por acompañarme y guiar mis pasos siempre.

A mi amada esposa y mis adorados hijos, por su apoyo, cariño y comprensión, que me motivaron en la finalización de este importante trabajo.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Post Grado, a las Autoridades y Catedráticos de la Universidad de San Martín de Porres, mi “Alma Mater”, por haberme permitido ser parte de ella y alcanzar mi objetivo académico

A mi Asesor, ... el Dr. Demetrio Pedro DURAND SAAVEDRA, por su exigencia y guía, para alcanzar mi meta.

ÍNDICE

PORTADA.....	I
TÍTULO	ii
ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN	x
CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema Principal.....	2
1.2.2. Problemas secundarios	2
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la Investigación.....	4
1.4.1. Justificación	4
1.4.2. Importancia	4
1.5. Delimitación de la investigación.....	4
1.5.1. Delimitación espacial.....	5
1.5.2. Delimitación temporal.....	5
1.5.3. Delimitación Social	5
1.5.4. Delimitación Conceptual.....	5
1.6. Viabilidad del Estudio	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1. Universidades Nacionales.....	6
2.2.2. Universidades Extranjeras	8
2.2. Bases Teóricas	9
2.2.1. Implementación del Sistema de Control Interno.....	9
2.2.2. Optimización de la Gestión administrativa.....	13

2.3. Definiciones Conceptuales.....	17
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	21
3.1. Formulación de la Hipótesis.....	21
3.1.1. Hipótesis Principal	21
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	21
3.2. Operacionalización de Variables.....	22
3.2.1. Variable Independiente.....	22
3.2.2. Variable dependiente	22
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	23
4.1. Diseño Metodológico.....	23
4.1.1. Tipo de investigación.....	23
4.1.2. Nivel de investigación	23
4.1.3. Método.....	23
4.1.4. Diseño de la investigación.....	23
4.2. Población y Muestra.....	24
4.2.1. Población.....	24
4.2.2. Muestra.....	24
4.3. Técnicas de Recolección de Datos	25
4.3.1. Descripción de los Instrumentos	25
4.4. Técnicas para el Procesamiento de la Información	25
4.5. Aspectos Éticos	25
CAPÍTULO V: RESULTADOS	26
5.1. Trabajo de campo.....	26
5.2. Contrastación de hipótesis.....	54
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
6.1. Discusión.....	68
6.2. Conclusiones.....	69
6.3. Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72

LISTA DE TABLAS

Tabla	Denominación	Página
1	El ambiente de control interno es uno de los componentes más importantes del sistema de control interno	26
2	La evaluación de riesgos es importante para el proceso de implementación del sistema de control interno	28
3	Las actividades de control interno son necesarias durante el proceso de implementación del sistema de control interno	30
4	La información y comunicación debe ser fluida antes y después de la implementación del sistema de control interno	32
5	El monitoreo o supervisión de operaciones permite garantizar la efectividad del sistema de control interno	34
6	La sensibilización del control interno, es importante para crear conciencia en los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa	36
7	La implementación del sistema de control interno garantiza la seguridad y continuidad de negocio de todas las empresas de los sectores económicos del país	38
8	El plan de actividades permite optimizar la gestión administrativa de la empresa	40
9	El logro de objetivos y metas es una muestra de optimización de la gestión administrativa de la empresa	42
10	La efectividad y eficiencia de operaciones son indicadores que se sustentan en una óptima gestión administrativa	44
11	El nivel de cultura organizacional influye en la optimización de la gestión administrativa de la empresa	46
12	El nivel de políticas aplicadas en la empresa, coadyuvan a la optimización de la gestión administrativa	48
13	La mejora de los procesos de los Clubes de playa, redundará en una óptima gestión administrativa	50
14	La gestión administrativa de los Clubes de Playa Punta Corrientes - Pucusana - Lima, es sostenible	52

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	Denominación	Página
1	El ambiente de control interno es uno de los componentes más importantes del sistema de control interno	27
2	La evaluación de riesgos es importante para el proceso de implementación del sistema de control interno	29
3	Las actividades de control interno son necesarias durante el proceso de implementación del sistema de control interno	31
4	La información y comunicación debe ser fluida antes y después de la implementación del sistema de control interno	33
5	El monitoreo o supervisión de operaciones permite garantizar la efectividad del sistema de control interno	35
6	La sensibilización del control interno, es importante para crear conciencia en los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa	37
7	La implementación del sistema de control interno garantiza la seguridad y continuidad de negocio de todas las empresas de los sectores económicos del país	39
8	El plan de actividades permite optimizar la gestión administrativa de la empresa	41
9	El logro de objetivos y metas es una muestra de optimización de la gestión administrativa de la empresa	43
10	La efectividad y eficiencia de operaciones son indicadores que se sustentan en una óptima gestión administrativa	45
11	El nivel de cultura organizacional influye en la optimización de la gestión administrativa de la empresa	47
12	El nivel de políticas aplicadas en la empresa, coadyuvan a la optimización de la gestión administrativa	49
13	La mejora de los procesos de los Clubes de playa, redundará en una óptima gestión administrativa	51
14	La gestión administrativa de los Clubes de Playa Punta Corrientes - Pucusana - Lima, es sostenible	53

RESUMEN

El estudio, está orientado a resaltar la importancia que tiene implementar el control interno, con la finalidad de brindar una seguridad razonable respecto a seguridad de activos y recursos de la empresa, la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y eficiencia de operaciones y el cumplimiento de leyes y reglamentos.

Considerando que es obligación de la empresa, diseñar e implementar un apropiado sistema de control interno, tratando de prever una actitud vigilante con acciones que permitan alertar de posibles riesgos internos y externos que puedan afectar el logro de los objetivos y metas en la empresa.

Se ha comprobado que la ausencia de un sistema de control interno, expone a la entidad a riesgos inminentes que definitivamente generarán contingencias en la operatividad del negocio y por ende el peligro de no lograr los objetivos y metas trazadas por la organización; es decir, pueden poner luz roja en la continuidad del negocio, por no existencia de controles en los sistemas de información y registro, falta de procedimientos de control, políticas y cultura organizacional, lo cual se vería garantizado con la implementación de un sistema de control interno en la entidad.

Los objetivos pretenden encontrar la relación del sistema de control interno y la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima. El tipo de investigación es aplicada y trata de una realidad específica. La población estuvo conformada por todo el personal Ejecutivo, Gerentes y profesionales contables.

El método que se utilizó es el método analítico dado que se estudió cada una de las variables con sus correspondientes indicadores de estudio por separado. Los resultados determinados después de analizar e interpretar, es que existen deficiencias en la gestión administrativa, por la falta de un apropiado sistema de control interno en el sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Las conclusiones más importantes se relacionan con la determinación del grado de incidencia del sistema de control interno en la optimización de la gestión administrativa de la empresa.

Palabras clave: Implementación del Sistema de Control Interno - Optimización de la Gestión administrativa

ABSTRACT

The study is aimed at highlighting the importance of implementing internal control, in order to provide reasonable security regarding the security of assets and resources of the company, the reliability of financial information, the effectiveness and efficiency of operations and the compliance with laws and regulations.

Considering that it is the obligation of the company, to design and implement an appropriate internal control system, trying to provide a vigilant attitude with actions that allow alerting of possible internal and external risks that may affect the achievement of the objectives and goals in the company.

It has been proven that the absence of an internal control system exposes the entity to imminent risks that will definitely generate contingencies in the operation of the business and therefore the danger of not achieving the objectives and goals set by the organization; that is to say, they can put a red light on the continuity of the business, due to the absence of controls in the information and registration systems, lack of control procedures, policies and organizational culture, which would be guaranteed with the implementation of a control system internal in the entity.

The objectives are to find the relationship of the internal control system and the optimization of the administrative management of the Beach Clubs sector in Punta Corrientes, Pucusana - Lima. The type of research is applied and deals with a

specific reality. The population was made up of all Executive staff, Managers and accounting professionals.

The method used is the analytical method since each of the variables was studied with their corresponding study indicators separately. The results determined after analyzing and interpreting, there are deficiencies in administrative management, due to the lack of an appropriate internal control system in the Beach Clubs sector in Punta Corrientes.

The most important conclusions are related to the determination of the degree of incidence of the internal control system in the optimization of the administrative management of the company.

Keywords: Internal Control System Implementation - Administrative Management Optimization

NOMBRE DEL TRABAJO

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SECTOR

AUTOR

CÉSAR GUILLERMO ÁLVAREZ MÁRQUEZ

RECuento de palabras

11571 Words

RECuento de caracteres

62550 Characters

RECuento de páginas

77 Pages

Tamaño del archivo

402.6KB

Fecha de entrega

Feb 24, 2023 4:40 PM GMT-5

Fecha del informe

Feb 24, 2023 4:41 PM GMT-5**● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación intitulado *“IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SECTOR DE CLUBES DE PLAYA EN PUNTA CORRIENTES, PUCUSANA - LIMA, 2017-2018”*, cuyo enfoque conceptual, está orientado a la importancia de contar con una importante herramienta de gestión que coadyuve al cumplimiento de los objetivos fijados por el sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, tales como “El Bosque”, “Cieneguilla Country Club” y “Punta Corrientes”, que conlleve a optimizar su gestión administrativa, cuya responsabilidad recae en la Alta Dirección de la organización.

Precisando que el sistema de control interno previene, corrige errores y asegura el cumplimiento de los objetivos, el cual debe comprender a todas las áreas funcionales de la empresa, considerando controles en todas sus actividades operativas, propendiendo a la efectividad y eficiencia de operaciones.

Por tanto, se puede afirmar que esta herramienta de gestión se relaciona con todo acto de poder, dirigido a mantener una actividad sujeta a determinados patrones, cuya finalidad es permitir el logro de los objetivos planeados. Por tanto, se ha comprobado que este conjunto de normas, procedimientos, principios, planes, y mecanismos de verificación debe ser implementado por el sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes: “El Bosque”, “Cieneguilla Country Club” y “Punta Corrientes”.

Complementariamente, el sistema de control interno es aplicable a todas las áreas de la empresa, cuya efectividad y eficiencia de operaciones depende que la administración decida su adopción, por ser la que mejor conviene a los intereses de los Clubes.

Es así que, el presente trabajo consta de V capítulos, cuyo resumen se detalla a continuación:

El Capítulo I, considera el Planteamiento del Problema y como consecuencia de ello, se han formulado las hipótesis, que han devenido en variables e indicadores.

El Capítulo II, expone un análisis descriptivo de los planteamientos teóricos y antecedentes de la investigación.

El Capítulo III, revela la metodología aplicada, el diseño, las técnicas de recolección de datos, procesamiento y análisis de la información; y los aspectos éticos.

El Capítulo IV, presenta los Resultados obtenidos según la ejecución de la encuesta, donde se evidencia la necesidad de la aplicación de un Sistema de Control Interno Sólido, para optimizar la gestión administrativa de la Institución.

El Capítulo V, refiere la Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente se presenta la Bibliografía, la matriz de consistencia y la encuesta aplicada en la investigación.

CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los problemas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes: “El Bosque”, “Cieneguilla Country Club” y “Punta Corrientes”, son muchos, debido a que no cuentan con un sistema de control interno debidamente implementado que garantice la seguridad de los activos y recursos, la confiabilidad de la información financiera, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de normas y reglamentos.

No existe un control de operaciones para las áreas de ingresos y gastos, se carece de ordenamiento documentario que sustenten las operaciones del sector de clubes de playa, y tratando de justificar dicha carencia, por falta de personal apropiado, que podría ser verdad, pero que debió corregirse de inmediato, a fin de evitar riesgos que afecten el logro de los objetivos y metas trazadas por tan importante sector.

Asimismo, no revela haberse identificado a las áreas críticas que requieren una implementación de controles por procesos, de tal manera que las áreas de la organización se encuentren debidamente protegidas y brinden un servicio de calidad y con las seguridades respectivas.

El sector de Clubes de playa: “El Bosque”, “Cieneguilla Country Club” y “Punta Corrientes”, no cuentan con un planeamiento de actividades para el ejercicio, que permita orientar las actividades a realizar en el ejercicio y los ejercicios siguientes, considerando que la base de la gestión es el planeamiento operativo del sector de Clubes, sin este documento de gestión, no existe un referente o guía que permita trazar los objetivos de la organización.

No se cuenta con un sistema de información, que permita conocer el estado situacional de los inventarios, las existencias, los sistemas administrativos, la contabilidad, el control financiero, etc., lo cual limita agilizar el proceso de la información.

Por otro lado, los recursos humanos con que cuentan el sector de Clubes de playa, no se encuentran debidamente capacitados, desconocen de sistemas administrativos, solo cumplen con un horario, sin importarles el desarrollo de la empresa, lo cual revela deficiencias en su quehacer laboral y personal, lo cual redundará en una situación crítica que podría afectar la continuidad de negocio del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, tales como: “El Bosque”, “Cieneguilla Country Club” y “Punta Corrientes”.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema Principal.

¿En qué forma la implementación del sistema de control interno influye en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018?

1.2.2. Problemas secundarios.

- a) ¿En qué medida el ambiente de control influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?

- b) ¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?
- c) ¿En qué forma las actividades de control influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?
- d) ¿En qué medida la información y comunicación influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?
- e) ¿De qué manera el monitoreo y supervisión de operaciones influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?
- f) ¿En qué forma la sensibilización del control interno influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Determinar si la implementación del sistema de control interno influye en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Establecer si el ambiente de control influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- b) Evaluar si la evaluación de riesgos influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

- c) Analizar si las actividades de control influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- d) Determinar si la información y comunicación influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- e) Determinar si el monitoreo y supervisión de operaciones influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- f) Analizar si la sensibilización del control interno influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación.

El presente estudio se justifica, porque aportará mejoras a través de la implementación de un adecuado sistema de Control Interno, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, tales como: “El Bosque”, “Cieneguilla Country Club” y “Punta Corrientes”, con lo cual se garantizará el logro de los objetivos y mejorará la atención y calidad de los servicios a sus asociados.

1.4.2. Importancia

La investigación es importante, porque trata de una de las herramientas de la gestión administrativa más significativa de la modernidad que de diseñarse e implementarse, dará seguridad razonable de sus recursos y la información financiera que produce, será confiable.

1.5. Delimitación de la investigación

Luego de haber descrito la problemática relacionado con el tema, con fines metodológicos, el estudio se ha delimitado en los siguientes aspectos:

1.5.1. Delimitación espacial.

El ámbito en el cual se desarrolló la investigación es el sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana – Lima (“El Bosque”, “Cieneguilla Country Club” y “Punta Corrientes”)

1.5.2. Delimitación temporal.

El período en el cual se desarrolló la investigación comprendió los ejercicios fiscales 2017-2018.

1.5.3. Delimitación Social.

Las técnicas destinadas al recojo de la investigación fueron la encuesta a través del cuestionario, el cual fue aplicado a ejecutivos, gerentes y profesionales contables relacionados con el tema de investigación.

1.5.4. Delimitación Conceptual.

Los principales conceptos que son desarrollados están dados por las variables que utilizó el trabajo de investigación:

a. Implementación del Sistema de Control Interno

FOWLER, F., sostiene que *“... puede conceptuarse al sistema de control interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización”.* (p.45)

b. Optimización de la gestión administrativa

TERRY, G., indica que *“... la gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.* (p.12)

1.6. Viabilidad del Estudio

El presente estudio, fue viable debido a que el suscrito contó con información, participación de los sujetos objeto del Estudio. Por otro lado, se dispuso de los medios logísticos y financieros necesarios para la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En la consulta llevada a cabo a nivel de las Facultades de Ciencias Contables, Económicas y Financieras; así como también en Escuelas de Post Grado a nivel de las Universidades. Se ha determinado como parte de estas averiguaciones que el tema en referencia reúne las condiciones metodológicas para ser considerada como una investigación “inédita”.

Sin embargo, como parte de dichas consultas a nivel de las universidades, se han encontrado algunos estudios que sin ser coincidentes, puede tomarse en cuenta como referencia:

2.1.1. Universidades Nacionales

a) RIVERA VILLACORTA, Jarol, en su investigación *“Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016”* en la Universidad César Vallejo. Tarapoto – Perú, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, concluye que existe una alta correlación positiva entre las variables y el coeficiente de determinación (0.790), explicó que aproximadamente el 79% del Desempeño Laboral de los colaboradores se da por el Sistema de Control Interno del GORESAM, el Sistema de Control Interno fue “Eficiente”, ya que la mayor concentración de respuesta se dio en 9 colaboradores que representan el 43%; el nivel del desempeño laboral de los trabajadores fue “Alto” ya que la mayor concentración de respuesta se dio en 8 colaboradores que representan el 38% del total de la muestra.

b) RUEDA CARPIO, Carlos, en su estudio *“Reingeniería del control interno y su incidencia en la gestión óptima de 9 servicios municipales”* (2017), en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima - Perú, para optar el grado académico de Maestro en Auditoría Integral, concluye que establecer mediante la reingeniería de procesos del control interno, los mecanismos de control más eficaces que faciliten la optimización de la gestión de servicios municipales. La importancia estuvo en la proposición de un cambio profundo en la actividad de auditoría interna y en todos los recursos con los cuales opera, con el propósito de velar que los servicios municipales hacia los contribuyentes de la ciudad sean económicos, eficientes y eficaces.

c) CRISÓLOGO CARRERA, Ana Patricia y LEÓN CRUZ, Sandy Gina, en su trabajo *“El Control Interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular interamericano S.A. Trujillo”* (2012), en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú, para optar el título profesional de Contador Público, resume que en la actualidad el sistema de Control Interno no permite a la administración desarrollar actividades preventivas que minimicen errores e irregularidades, limitando efectuar, registrar y sustentar operaciones, transacciones que coadyuven a fortalecer la confiabilidad de la información financiera administrativa, protección de activos, cumplimiento de normas y eficiencia de las operaciones.

d) ACUÑA ALANYA, Johnny Renzo y CHÁVEZ QUIJADA, Gabriela Liseth, en su investigación *“Control interno en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de San Agustín de Cajas –Huancayo”* (2013), en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo - Perú, para optar el título profesional de Contador Público, resume que con la identificación que gran parte de autoridades, tienen la falta de conocimiento de control interno, incidiendo en procesos tradicionales poco profesionales por rechazo a las nuevas disposiciones administrativas, esta situación es consecuencia de la inadecuada utilización de las herramientas de administración, conllevando por esta razón; a formular la siguiente interrogante ¿Cómo influye el control interno en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas?

2.2.2. Universidades Extranjeras.

a) GUZMÁN COELLO, Karen Estefanía y VERA RODRÍGUEZ, Michelle Stephanía, en su investigación *“El Control Interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario Guayaquil - Ecuador”*(2015), para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana - Ecuador, resume que los entes reguladores supervisan el servicio y la infraestructura, es así, que se han cerrado algunos establecimientos por no cumplir con los requisitos principales, pero el presente trabajo va más allá de la estructura y los espacios, se direcciona a la gestión administrativa – financiera, que no existe en este centro, en donde el control interno podría mejorar los resultados propuestos y los optimizará, en donde el control interno podría mejorar los resultados propuestos y los optimizaría.

b) POSSO RODELO, Johana y BARRIOS BARRIOS, Mauricio, en su investigación *“Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”* (2014), para optar el título de Contador Público en la Universidad de Cartagena - Colombia, resume que con la finalidad de crear e implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, la cual brindara un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiaran de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad.

c) GÁMEZ PELÁEZ, Isabel María, en su estudio *“Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía- España”* (2010), para optar el título de Contador Público en la Universidad de Málaga - España, resume que el objeto del tratado es analizar los sistemas de calidad y de control interno como herramientas necesarias para que una organización camine hacia la excelencia con este motivo nos hemos propuesto una investigación sobre la aplicación de modelos de control interno internacional a las empresas públicas sanitarias de la junta de Andalucía, analizando si se adecuan a las recomendaciones establecidas en el informe COSO, como modelo más

representativo .nuestro trabajo empírico se centra especialmente en la adecuación de un control interno de las áreas de aprovisionamiento de las empresas políticas sanitarias de Andalucía a las recomendaciones establecidas en el INFORME COSO.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Implementación del Sistema de Control Interno

El control interno es una práctica que se viene practicando desde los inicios de la humanidad, el hombre siempre ha tratado de proteger sus propiedades y activos, controlar sus ingresos y gastos.

Bajo la reforma de Kennedy, en 1962 y sucesivas modificaciones se amplió la normativa, estableciéndose la propuesta del Presidente Kennedy de eliminar el diferimiento de ganancias obtenidas por Sociedades Americanas de sus controladas del exterior.

FOWLER NEWTON, Enrique (2011), plantea que *"... puede conceptuarse al sistema de control interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización"*. (p.45)

Comentario:

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión; por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y

custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

LESLIE CHAPMAN, William (2007), dice que control interno se entiende: "...el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa". (p.21)

Comentario:

La aplicación del control que se quiere implementar para la mejora organizativa, existe la posibilidad del surgimiento de situaciones inesperadas. Para esto es necesario aplicar un control preventivo, siendo estos los que se encargaran de ejecutar los controles antes del inicio de un proceso o gestión administrativa. Adicionalmente, se cuentan con controles de detección de los cuales se ejecutan durante o después de un proceso, la eficacia de este tipo de control dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control.

LEONARD, W. (1990), asegura "... los controles son en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden. Y 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". (p.33)

Comentario:

Entendiéndose que el control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados

financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

MONTOYA, H. (1999), nos dice: “Antiguamente, la expresión "Control Interno" no significaba nada en absoluto para los incipientes banqueros, ya que ellos mismos se encargaban de colocar y recuperar sus capitales. Estos "banqueros" conocían a la perfección sus negocios y tenían el control de todas las operaciones, ya que se realizaban en pequeña escala y si se originaba algún error, conocían de inmediato sus causas”. (La Contabilidad como base del Control Interno en las Instituciones Financieras, pp. 23-24)

Comentario:

Por lo tanto el volumen de los negocios aumentó en todo sentido y estos empresarios se vieron en la obligación de emplear a terceras personas para que los ayudaran, con lo cual, el control de sus operaciones se les hacía más difícil, optando por delegar parte de sus funciones de control a colaboradores de confianza, pero sin llegar a tener una certeza total que éstas eran cumplidas eficazmente, por carecer de conocimientos y procedimientos técnicos para controlar las operaciones efectuadas por sus subalternos.

KELL, Walter G. y ZIEGLER, Richard E. (2005), nos definen al Control Interno en una forma clara y sencilla: “El Control Interno comprende el plan de organización de todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de un negocio, con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas”. (p. 122.)

Comentario:

En la actualidad, es necesario para todo tipo de empresa llevar un adecuado Control Interno que nos ayude a establecer planes de organización, que nos ayuden a dar las responsabilidades, a crear sistemas de control, para así detectar las irregularidades y mejorar el rendimiento de las empresas y de las diferentes áreas. Es decir, nos ayude a tener un plan de organización y un conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para

salvaguardar nuestros activos, verificar que la información sea la real, y reconocer la eficiencia en general.

CEPEDA, G. (2007), nos dice lo siguiente: “Se entiende por Control Interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”. (p.4.)

Comentario:

El Control Interno depende de todas las personas que conforman la organización desde el gerente hasta el cargo más bajo, todos conforman una organización de trabajo para así obtener buenos resultados en la empresa, es asegurar que dichas actividades traducidas en operaciones y procesos se desarrollen de manera segura, continua y confiable, ello se aplica tanto a aquellos quienes integran la organización como para los que tienen expectativas de la eficiencia de la gestión y la eficacia de los resultados esperados.

RODRIGUEZ, J. (2009), sostuvo que el control interno “es un proceso que está relacionado con todos los aspectos financieros y administrativos de una organización. El control administrativo se basa en los informes contables y financieros y los controles administrativos de naturaleza física se complementan del control financiero” (p.68).

Comentario:

Este tipo de control está proyectado para proporcionar la certeza de que las operaciones se ejecutan conforme la autorización general o específica de la dirección superior, así como que dichas operaciones se registren convenientemente, para permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las normas específicas que lo regulan. Este tipo de control sirve para tener resultados suficientes y competentes para la empresa, así mismo tener una adecuada supervisión de sus sistemas contables.

BARQUERO, M. (2013), fundamentó que el control interno ha existido siempre: “Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos” (p.17)

Comentario:

Por ende deben asegurar que los activos estén adecuadamente resguardados, que el registro contable sea fidedigno y que las actividades de la organización se desarrollen eficientemente y se cumplan según las normas establecidas por la gerencia, es proteger los bienes de la entidad mediante la aplicación de un buen control interno lo cual conlleva a asegurar el buen uso de los recursos, evitando así futuros fraudes, errores o pérdidas, además otro de los objetivos que se debe lograr es que la información obtenida respecto a los estados financieros debe ser fiel copia de la situación económica de la organización reflejando una fidedigna información y se pueda tomar decisiones correctas en la gerencia para cumplir con las políticas de la entidad, con eficiencia y eficacia en la transparencia de las operaciones de la organización.

2.2.2. Optimización de la Gestión administrativa

La gestión administrativa, nace conjuntamente con la administración. Lo anterior surge en Europa, más específicamente en Inglaterra, como impuesto que consolidaba todas las rentas o ganancias, convirtiéndose en el tributo que dominaría el sistema fiscal a partir de ese momento.

En América Latina, la repercusión se produce con algún retraso, siendo entre 1920 y 1935 que se difunde, quedando incorporado en los sistemas administrativos, en los cuales tiene un tratamiento que varía.

GONZÁLEZ RAMÍREZ, Eduardo, consigna que la gestión es la acción y el efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquier. Administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar”. Por tanto, el

término gestión, implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa. (p.1)

Comentario:

Concordante con lo que señalan los autores clásicos, el experto se refiere a la gestión, desde la concepción etimológica de la palabra, cuya finalidad es administrar a la institución, de acuerdo a estrategias establecidas para desarrollar las actividades consideradas en el plan operativo o plan institucional para el ejercicio económico o fiscal, las mismas que deben lograrse de la manera más razonable, con la única precisión de alcanzar las metas de la organización.

STONER, James (1999), expresa que "... la organización consiste en: a) determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados (especialización), b) agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización) y c) asignar las actividades a posiciones y personas específicas (cargos y tareas)." (p.11)

Comentario:

Lo escrito por el especialista es lo sostenido por otros autores cuando tratan sobre la organización, que trabaja en sujeción a actividades planificadas y objetivos aprobados, orientando a los trabajadores hacia esa línea de trabajo, considerando los riesgos internos y externos que pueden dificultar su logro.

SCHERMERHORN, John R. (2013), precisa que "... las funciones administrativas en conjunto forman el proceso administrativo; por separado, planeación, organización, dirección y control son funciones administrativas ..." (pp.8-10)

Comentario:

Resalta la importancia de mantener la administración en movimiento a través de sus componentes planificación, organización, dirección y control, para la consecución de los objetivos institucionales, fijando el norte de la visión, sin dejar de mantener lo más importante del momento que es la ubicación dónde se ubica

la realidad de la entidad, conocido normalmente como la visión proyectada por la alta dirección.

STEPHENP, Mary y Robbins, COULTER (2010), señalan que la dirección está relacionada con la acción, como la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. ... la dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas por la orientación que se dé a las personas mediante una adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y de motivación. (pp.48-49)

Comentario:

Revela la importancia de la dirección, como parte irremplazable del proceso administrativo, la que se encarga de fijar el rumbo de la empresa y la forma como debe alcanzarse, la que vigila todas las áreas de la organización y controla la ejecución de actividades, efectuando los recambios ante imprevistos que se presentaran durante el desarrollo de la planificación.

CHIAVENATO, Idalberto (2012), la palabra administración viene del latín ad (dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro; esto es, prestación de un servicio a otro. Sin embargo, el significado original de esta palabra sufrió una radical transformación. La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación. Por consiguiente, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos. (pp.17-18)

Comentario:

Considerando que administrar es conducir a la empresa hacia el logro de lo planificado, y dependiendo de la expertis que tenga el líder o el gestor, dependerá que la empresa mantenga la efectividad y eficiencia de operaciones. La empresa, como ente abstracto y organizado con la única finalidad de mantener la continuidad del negocio, buscando como actividad privada el lucro o la ganancia, conforme lo establece la Ley General de Sociedades. Lo que conlleva a maximizar los ingresos y minimizar los gastos, pero, actuando dentro de la legalidad.

IVANCEVICH, John, et al (2010), lo definen de la siguiente manera: "... La gestión es el proceso comprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar".

Agregando que, "... la definición de gestión implica el término calidad, concepto que actualmente es considerada como uno de principales activos con que cuentan los países desarrollados para mejorar su posición competitiva global." (p.12)

Comentario:

El autor, se refiere a la gestión, necesaria para manejar las actividades de la empresa, garantizando la estructura organizativa con los recursos humanos necesarios para el desarrollo de las actividades planeadas, organizando el capital humano, en los puestos clave de la entidad, motivando y dirigiendo el rumbo del negocio, y asumir la responsabilidad como integrante de Alta Dirección, y teniendo claro que no se pueden cometer errores, de lo contrario existe el riesgo del fracaso y resultado negativo.

DE BRUYNE, Paul (2012), precisa que, para destacar los objetivos más importantes de la administración, no podemos atenernos más que a puntos de vista parciales o concepciones, que serían demasiado unilaterales, sino que es preciso, remontarse hasta los sistemas de valores que son resortes de la acción y del comportamiento de los hombres que "hacen administración". (pp.73-74)

Comentario:

Se refiere a la finalidad de la administración, la cual es trabajar el desarrollo de las actividades, en sujeción a los objetivos fijados por la empresa, adoptando estrategias de avance y control en todas las áreas de la organización, de tal forma que se mantenga la continuidad del negocio.

CHIAVENATO, Idalberto (2012), sostiene que el control como función restrictiva y coercitiva: utilizado con el fin de cohibir o limitar ciertos tipos de desvíos indeseables o de comportamientos no aceptados. En este sentido, el control es negativo y limitante, y muchas veces se interpreta como coerción, restricción, inhibición y manipulación. Control como sistema automático de regulación: utilizado con el fin de mantener un sistema en funcionamiento. Control como función administrativa: forma parte del proceso administrativo, del mismo modo que la planeación, la organización y la dirección. (pp.239-240)

Comentario:

Aceptado es que el control, debe ser un proceso continuo durante el desarrollo de las actividades, alertando a la alta dirección, de eventos subsecuentes y contingencias que de darse significan la afectación de los objetivos. Es parte de la vida institucional, el mantener el control de todo el proceso administrativo, desde el primer día del ejercicio fiscal y económico, no ignorando la política de la empresa, ni la política del gobierno, estando pendiente siempre del mercado y de la competencia.

2.3. Definiciones Conceptuales

Sistema de control interno

Entiéndase al sistema de control interno, como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada empresa, para la consecución de los objetivos.

Integridad y valores éticos

La integridad y valores éticos del directorio, gerentes y trabajadores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El presidente del directorio o gerente general designado y demás colaboradores deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la empresa.

Administración estratégica

Las empresas del sector privado, requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto.

Estructura organizacional

El directorio, a través del presidente del directorio de la empresa, debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

Valoración de los riesgos

El análisis o valoración del riesgo le permite a la empresa considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias

Respuesta al riesgo

La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos.

Segregación de funciones

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea.

Evaluación costo-beneficio

El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros.

Verificaciones y conciliaciones

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.

Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.

Evaluación de desempeño

Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables.

Información y responsabilidad

La información debe permitir a los gerentes y colaboradores de la empresa cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben

ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

Calidad y suficiencia de la información

El presidente del directorio o director encargado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno.

Flexibilidad al cambio

Los sistemas de información deben ser revisados periódicamente, y de ser necesario, rediseñados cuando se detecten deficiencias en sus procesos y productos. Cuando la entidad cambie objetivos y metas, estrategia, políticas y programas de trabajo, entre otros, debe considerarse el impacto en los sistemas de información para adoptar las acciones necesarias.

a)

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la Hipótesis

3.1.1. Hipótesis Principal.

La implementación del sistema de control interno influye en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- a) El ambiente de control influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- b) La evaluación de riesgos influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- c) Las actividades de control influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- d) La información y comunicación influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- e) El monitoreo y supervisión de operaciones influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

- f) La sensibilización del control interno influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

3.2. Operacionalización de Variables

3.2.1. Variable Independiente.

X: Implementación del Sistema de Control Interno

Indicadores:

X1 Ambiente de control

X2 Evaluación de riesgos

X3 Actividades de control

X4 información y comunicación

X5 Monitoreo o supervisión

X6 Sensibilización de control interno

3.2.2. Variable dependiente.

Y: Optimización de la Gestión administrativa

Indicadores

Y1 Plan de actividades

Y2 Logro de objetivos y metas

Y3 Efectividad y eficiencia de operaciones

Y4 Nivel de cultura organizacional

Y5 Nivel de políticas

Y6 Nivel de procesos

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño Metodológico

4.1.1. Tipo de investigación.

El presente trabajo, es una investigación aplicada, porque en el desarrollo se utilizó teorías, enfoques y verdades ya conocidas.

4.1.2. Nivel de investigación.

Conforme a los propósitos del estudio, la investigación se determinó como: DESCRIPTIVA - CORRELACIONAL.

4.1.3. Método.

Para la presente investigación se empleó el método descriptivo, estadístico y de análisis – síntesis, entre otros que conforme se desarrolló el trabajo se dieron indistintamente, hasta su finalización.

4.1.4. Diseño de la investigación.

De manera precisa podemos señalar que el tipo de diseño del trabajo de investigación es no experimental.

Tiene las características de un diseño: Descriptivo - Correlacional.

Se tomará una muestra en la cual:

$$M = O_x r O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

x = Sistema de control interno

y = Optimización de la gestión administrativa

r = Relación de variables.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población.

La población a investigar está conformada por 100 ejecutivos gerentes y profesionales vinculados con el sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

4.2.2. Muestra.

Para determinar la muestra óptima, se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones para una población conocida.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una confianza del 95% de probabilidad.

p: Proporción de ejecutivos, gerentes y profesionales contables que manifestaron que la implementación del sistema de control interno influye en la optimización de la gestión administrativa (P = 0.5)

q: Proporción de ejecutivos, gerentes y profesionales contables que manifestaron que la implementación del sistema de control interno no influye en la optimización de la gestión administrativa (Q = 0.5)

e: Margen de error 5%.

N: Población

n: Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error tenemos las siguientes muestras óptimas:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (100)}{(0.05)^2 (100-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 80 ejecutivos, gerentes y profesionales contables
La muestra fue seleccionada de manera aleatoria.

4.4. Técnicas de Recolección de Datos

4.4.1. Descripción de los Instrumentos.

4.4.1.1. Técnicas de investigación.

La técnica de investigación que se utilizó para recolectar la información fue:

- Encuesta.

4.4.1.2. Instrumentos de investigación.

Se utilizó el siguiente instrumento:

- El cuestionario.

4.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de los datos se aplicó la estadística descriptiva e inferencial. Es decir, describimos las características del objeto de estudio, luego se clasificó, se estableció tablas y frecuencias.

Asimismo, el procesamiento electrónico, se procesó en el paquete SPSS vs. 23.

4.6. Aspectos Éticos.

En, durante y finalizado el proceso del presente estudio, se respetó el código de ética de la Universidad de San Martín de Porres y el código de ética de la comunidad científica internacional de los Contadores. Por lo tanto, la información y datos se recogieron en forma legal.

Igualmente, los encuestados fueron informados de los objetivos de la investigación, y se respetó la confidencialidad. Asimismo, se consideró la honestidad y el respeto a los derechos de los autores o tesis que me antecedieron en la investigación.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Trabajo de campo

Tabla 1

El ambiente de control interno es uno de los componentes más importantes del sistema de control interno

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	0	0
Probablemente si	40	50
Indeciso	30	37,5
Probablemente no	8	10
Definitivamente no	3	2,5
Total	80	100

El 50% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, respondieron probablemente si de que el ambiente de control interno es uno de los componentes más importantes del sistema de control interno. Por otro lado, ninguno de los ejecutivos, gerentes y profesionales contables, manifestaron definitivamente si con respecto a la pregunta. Sin embargo, el 37,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables del rubro de clubes de playa, señalaron estar indecisos.

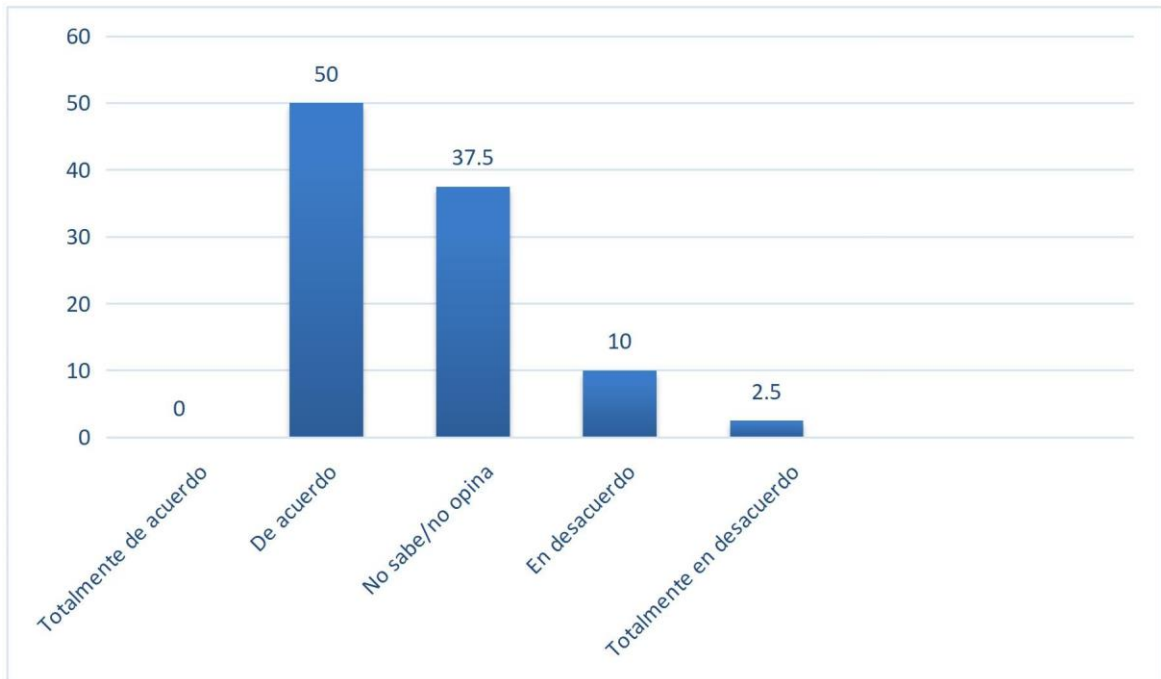


Gráfico 1

El ambiente de control interno es uno de los componentes más importantes del sistema de control interno

Tabla 2

La evaluación de riesgos es importante para el proceso de implementación del sistema de control interno

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	53	66,25
Probablemente si	10	12,5
Indeciso	2	2,5
Probablemente no	5	6,25
Definitivamente no	10	12,5
Total	80	100

El 66,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa indicaron que definitivamente si la evaluación de riesgos es importante para el proceso de implementación del sistema de control interno. Por otro lado, el 2,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, manifestaron estar indecisos. Sin embargo, el 6,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, señalaron que probablemente no, respecto a la pregunta formulada.

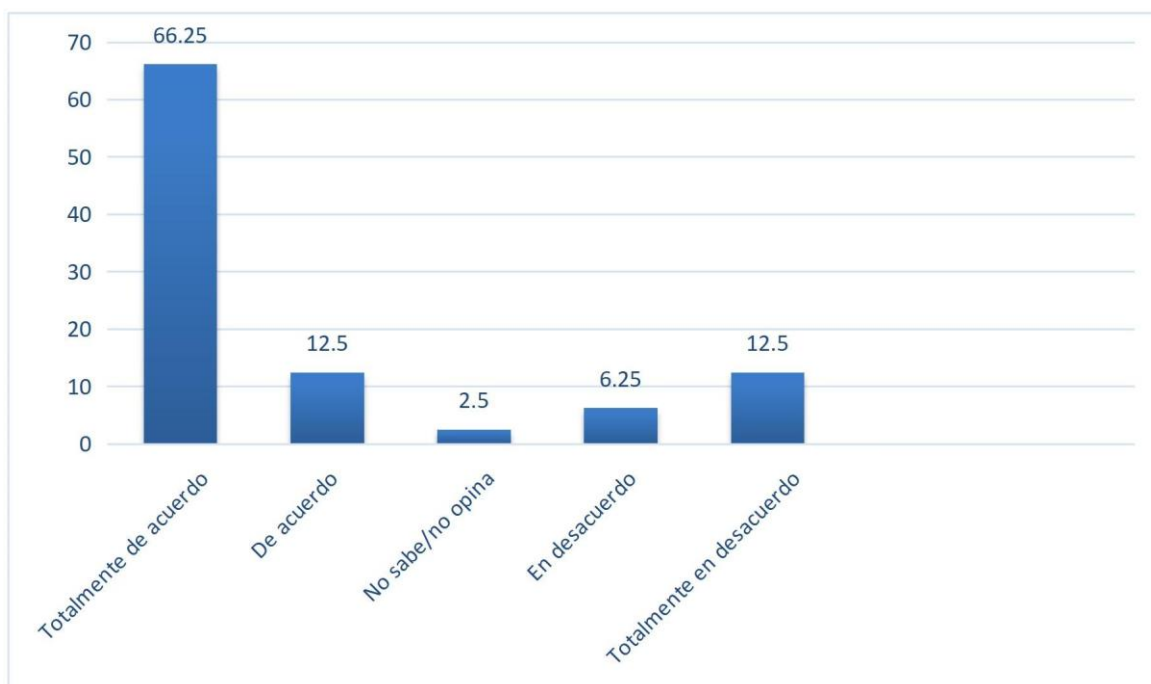


Gráfico 2

La evaluación de riesgos es importante para el proceso de implementación del sistema de control interno

Tabla 3

Las actividades de control interno son necesarias durante el proceso de implementación del sistema de control interno

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	58	72,5
Probablemente si	2	2,5
Indeciso	13	16,25
Probablemente no	2	2,5
Definitivamente no	5	6,25
Total	80	100

El 72,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa señalaron que definitivamente si, las actividades de control interno son necesarias durante el proceso de implementación del sistema de control interno. Sin embargo, el 2,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa señalaron que probablemente no, en relación al tema mencionado anteriormente. Por otra parte, el 16,25% de los encuestados se mantienen indecisos sobre el tema en particular.

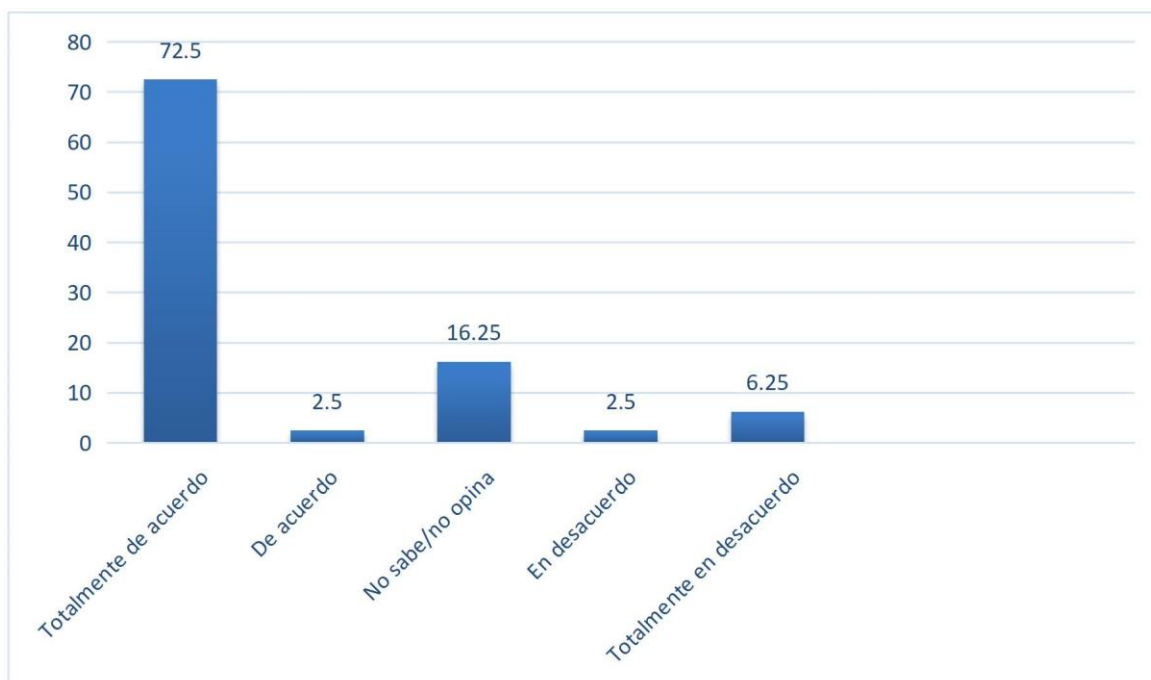


Gráfico 3

Las actividades de control interno son necesarias durante el proceso de implementación del sistema de control interno

Tabla 4

La información y comunicación debe ser fluida antes y después de la implementación del sistema de control interno

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	75	93,75
Probablemente si	3	3,75
Indeciso	2	2,5
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	0	0
Total	80	100

La mayoría, el 93,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa declararon que definitivamente si, la información y comunicación debe ser fluida antes y después de la implementación del sistema de control interno. Por otro lado, el 2,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, manifestaron estar indecisos sobre el tema mencionado. Sin embargo, el 3,75% de los encuestados, indicaron que probablemente si la información y comunicación debe ser fluida antes y después de la implementación del sistema de control interno.

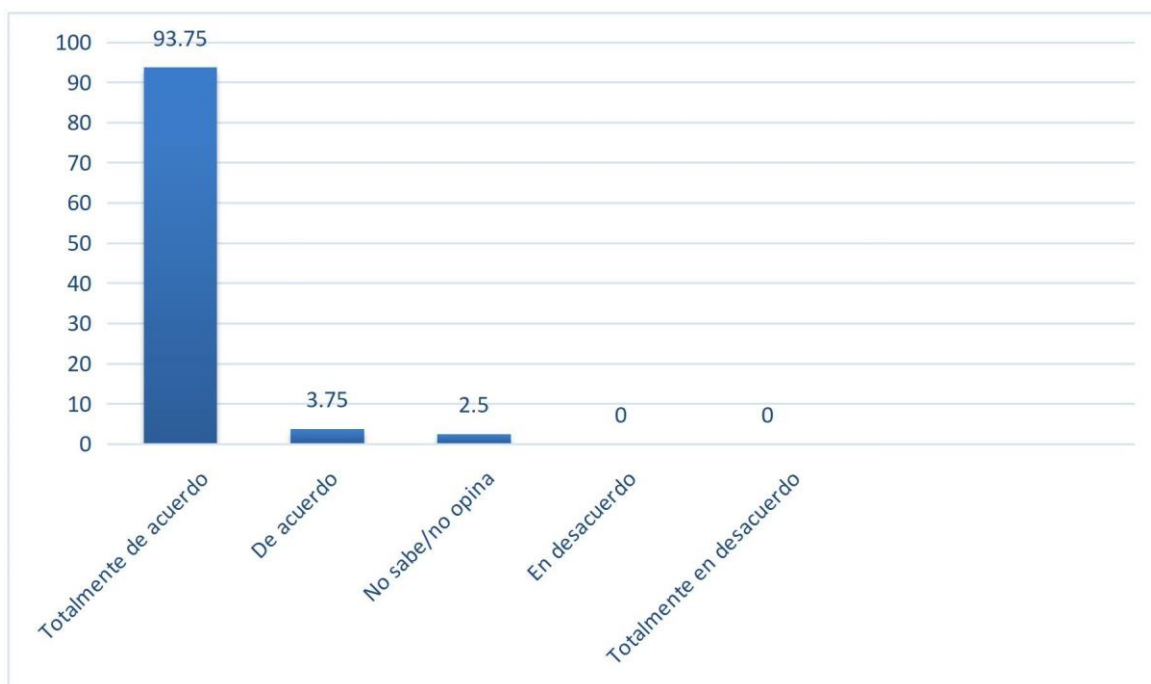


Gráfico 4

La información y comunicación debe ser fluida antes y después de la implementación del sistema de control interno

Tabla 5

El monitoreo o supervisión de operaciones permite garantizar la efectividad del sistema de control interno

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	50	62,5
Probablemente si	5	6,25
Indeciso	15	18,75
Probablemente no	3	3,75
Definitivamente no	7	8,75
Total	80	100

El 62,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa afirmaron que definitivamente si, el monitoreo y seguimiento del sistema de control interno debe ser permanente, Sin embargo, el 3,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, indicaron que probablemente no, con el tema anteriormente mencionado. Por otra parte, el 8,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa señalaron que definitivamente no, con respecto a la pregunta planteada.

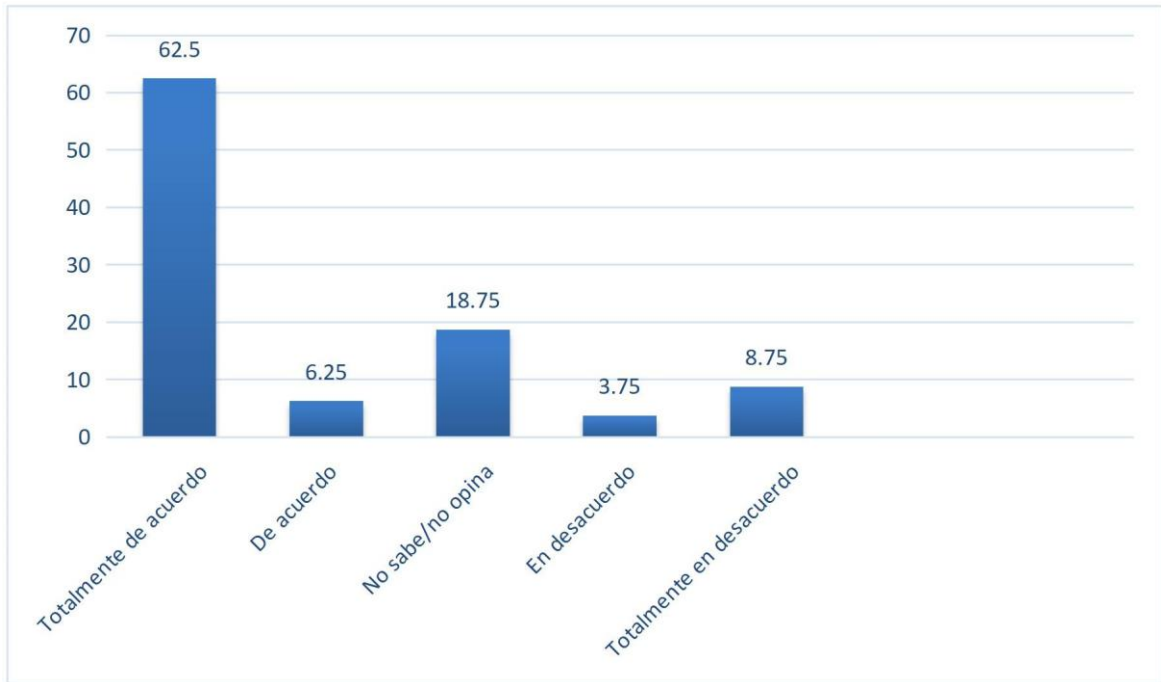


Gráfico 5

El monitoreo o supervisión de operaciones permite garantizar la efectividad del sistema de control interno

Tabla 6

La sensibilización del control interno, es importante para crear conciencia en los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	60	75
Probablemente si	12	15
Indeciso	3	3,75
Probablemente no	5	6,25
Definitivamente no	0	0
Total	80	100

El 75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa manifestaron que definitivamente si, la sensibilización del control interno, es importante para crear conciencia en los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa. Por otro lado, el 3,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa Indicaron estar indecisos, sobre el tema mencionado. Sin embargo, el 6,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa manifestaron estar en desacuerdo con que la sensibilización del control interno, es importante para crear conciencia en los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.

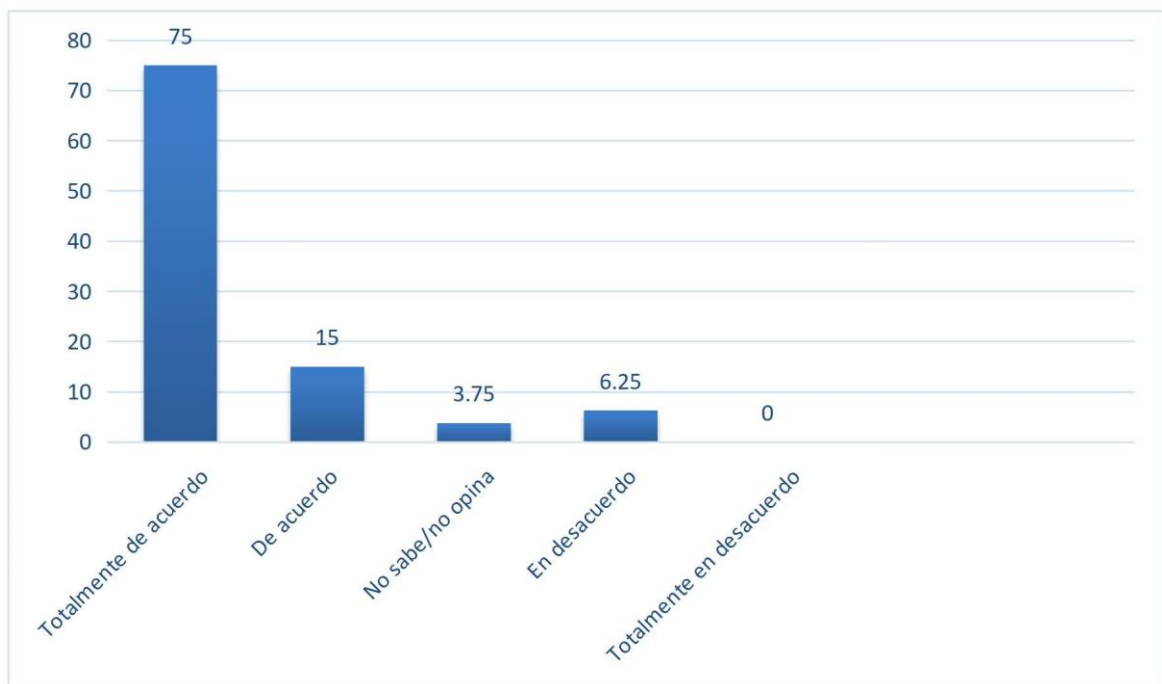


Gráfico 6

La sensibilización del control interno, es importante para crear conciencia en los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.

Tabla 7

La implementación del sistema de control interno garantiza la seguridad y continuidad de negocio de todas las empresas de los sectores económicos del país

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	45	56,25
Probablemente si	20	25
Indeciso	5	6,25
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	10	12,5
Total	80	100

El 56,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa afirmaron que el sistema de control interno definitivamente si, garantiza la seguridad y continuidad de negocio de todas las empresas de los sectores económicos del país. Por el contrario, el 12,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa manifestaron que definitivamente no, garantiza la seguridad y continuidad de negocio de todas las empresas de los sectores económicos del país. Sin embargo, el 6,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa indicaron estar indecisos con el tema anteriormente mencionado.

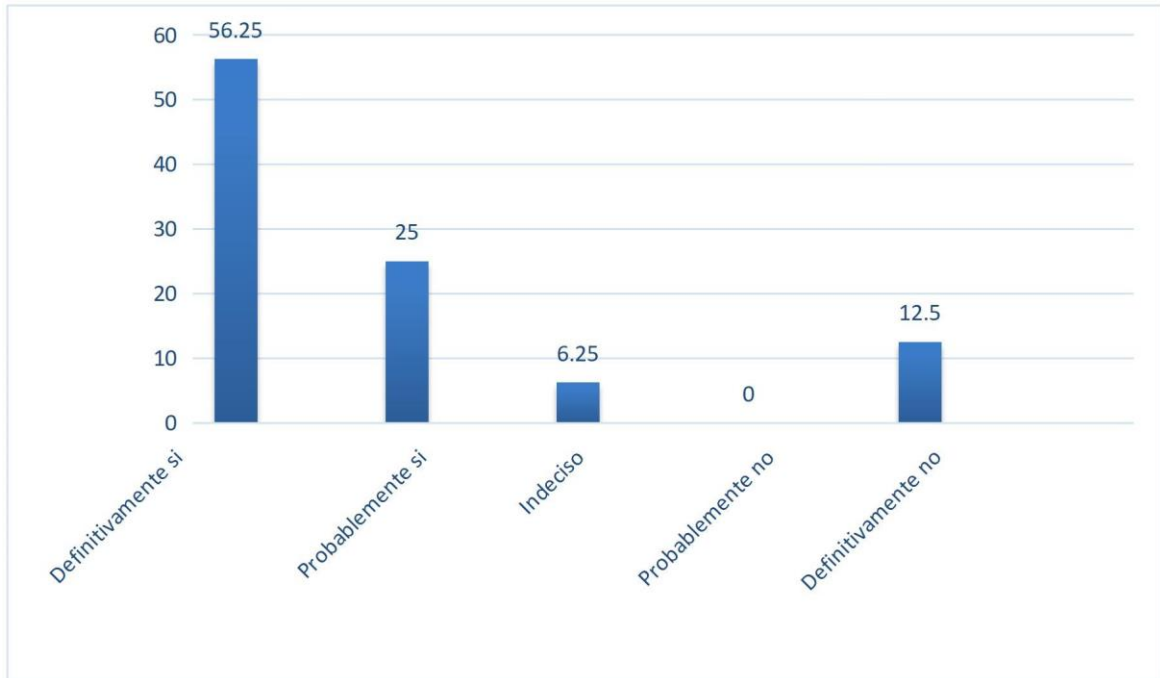


Gráfico 7

La implementación del sistema de control interno garantiza la seguridad y continuidad de negocio de todas las empresas de los sectores económicos del país

Tabla 8

El plan de actividades permite optimizar la gestión administrativa de la empresa

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	58	72,5
Probablemente si	15	18,75
Indeciso	4	5
Probablemente no	1	1,25
Definitivamente no	2	2,5
Total	80	100

El 72,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa indicaron señalaron que definitivamente si, el plan de actividades permite optimizar la gestión administrativa de la empresa. Por otro lado, el 5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, manifestaron no estar indecisos sobre el tema mencionado. Sin embargo, el 2,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, señalaron que definitivamente no, el plan de actividades no permite optimizar la gestión administrativa de la empresa.

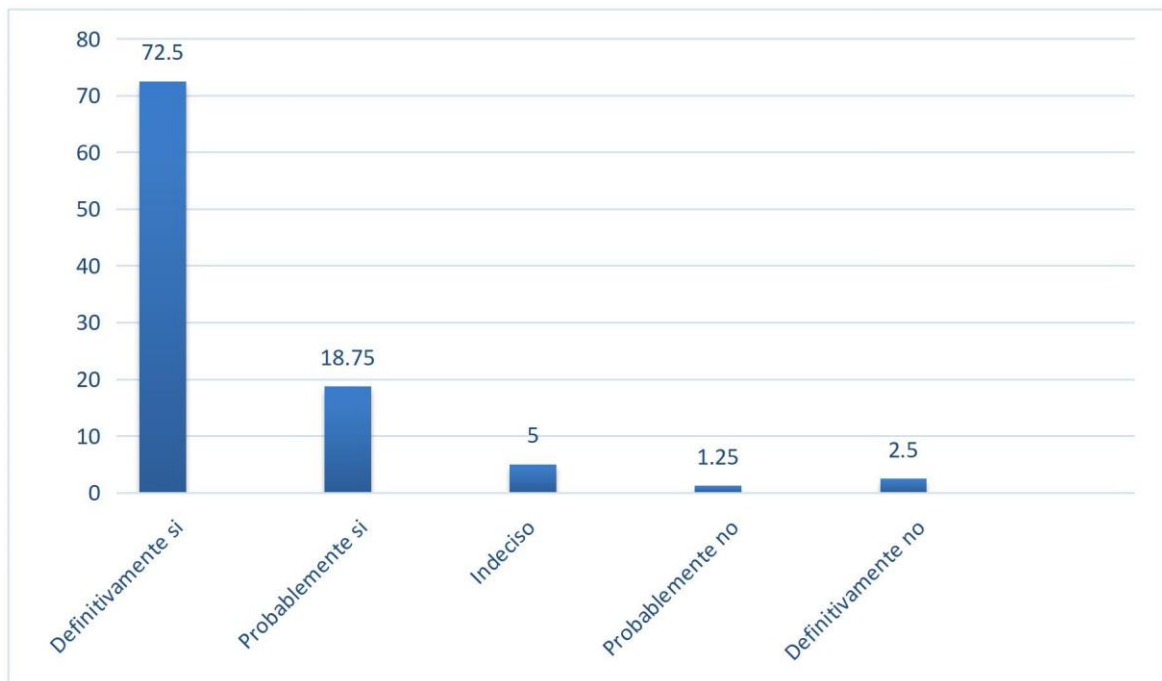


Gráfico 8

El plan de actividades permite optimizar la gestión administrativa de la empresa

Tabla 9

El logro de objetivos y metas es una muestra de optimización de la gestión administrativa de la empresa

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	45	56,25
Probablemente si	20	25
Indeciso	11	13,75
Probablemente no	4	5
Definitivamente no	0	0
Total	80	100

El 56,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa afirmaron que definitivamente si, el logro de objetivos y metas es una muestra de optimización de la gestión administrativa de la empresa. Por otro lado, el 5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, manifestaron que probablemente no, el logro de objetivos y metas no es una muestra de optimización de la gestión administrativa de la empresa. Sin embargo, el 13,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, se mostraron indecisos con el tema mencionado anteriormente.

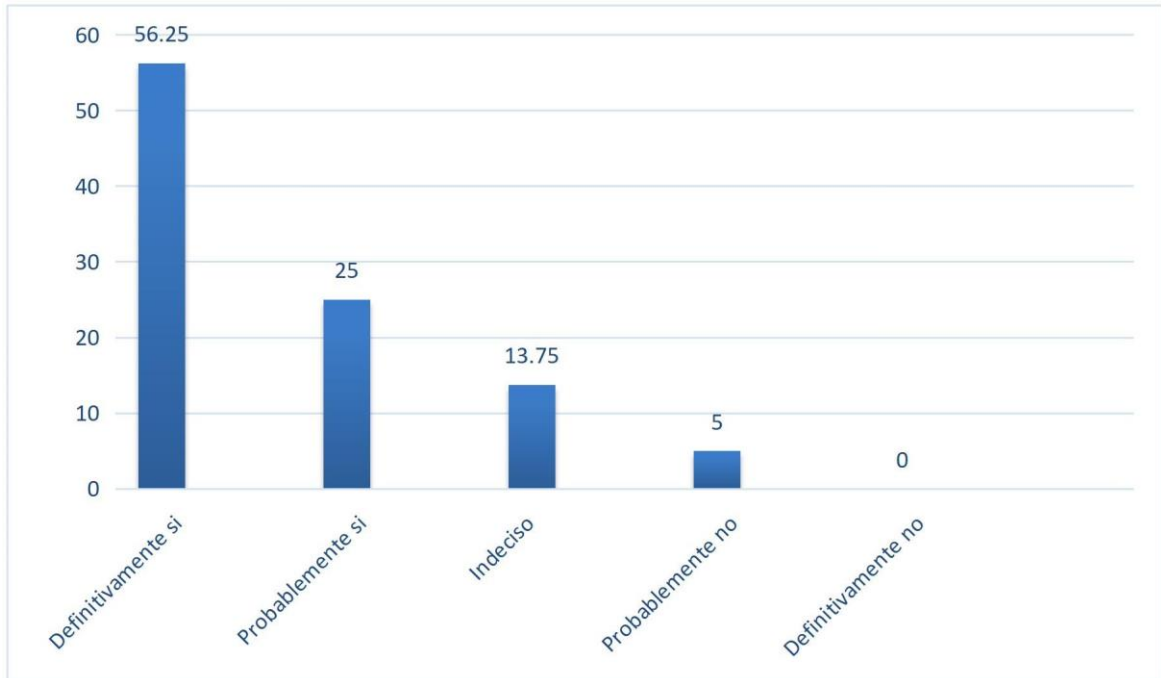


Gráfico 9

El logro de objetivos y metas es una muestra de optimización de la gestión administrativa de la empresa

Tabla 10

La efectividad y eficiencia de operaciones son indicadores que se sustentan en una óptima gestión administrativa

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	59	73,75
Probablemente si	21	26,25
Indeciso	0	0
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	0	0
Total	80	100

El 73,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa afirmaron que definitivamente si, la efectividad y eficiencia de operaciones son indicadores que se sustentan en una óptima gestión administrativa. Por otra parte, el 26,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa manifestaron que probablemente si, la efectividad y eficiencia de operaciones son indicadores que se sustentan en una óptima gestión administrativa.

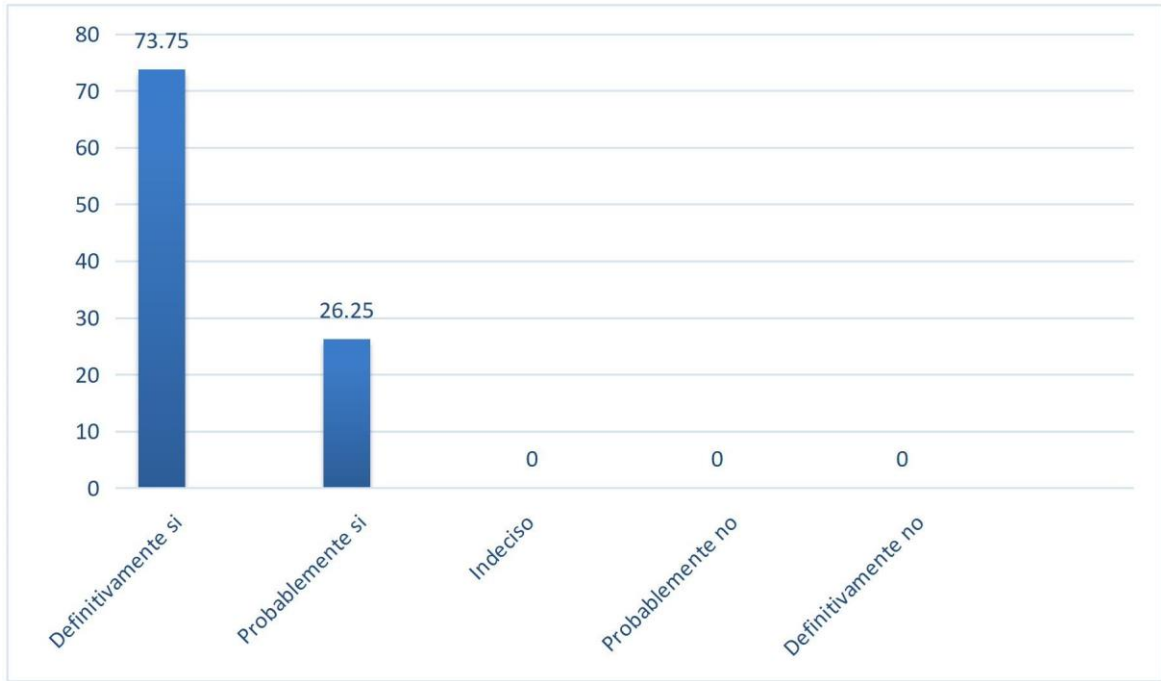


Gráfico 10

La efectividad y eficiencia de operaciones son indicadores que se sustentan en una óptima gestión administrativa

Tabla 11

El nivel de cultura organizacional influye en la optimización de la gestión administrativa de la empresa

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	41	51,25
Probablemente si	27	33,75
Indeciso	0	0
Probablemente no	5	6,25
Definitivamente no	7	8,75
Total	80	100

El 51,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa afirmaron que definitivamente si, el nivel de cultura organizacional influye en la optimización de la gestión administrativa de la empresa. Por otra parte, el 6,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, manifestaron que probablemente no, el nivel de cultura organizacional no influye en la optimización de la gestión administrativa. Sin embargo, el 8,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa, manifestaron que definitivamente no, respecto a la pregunta formulada.

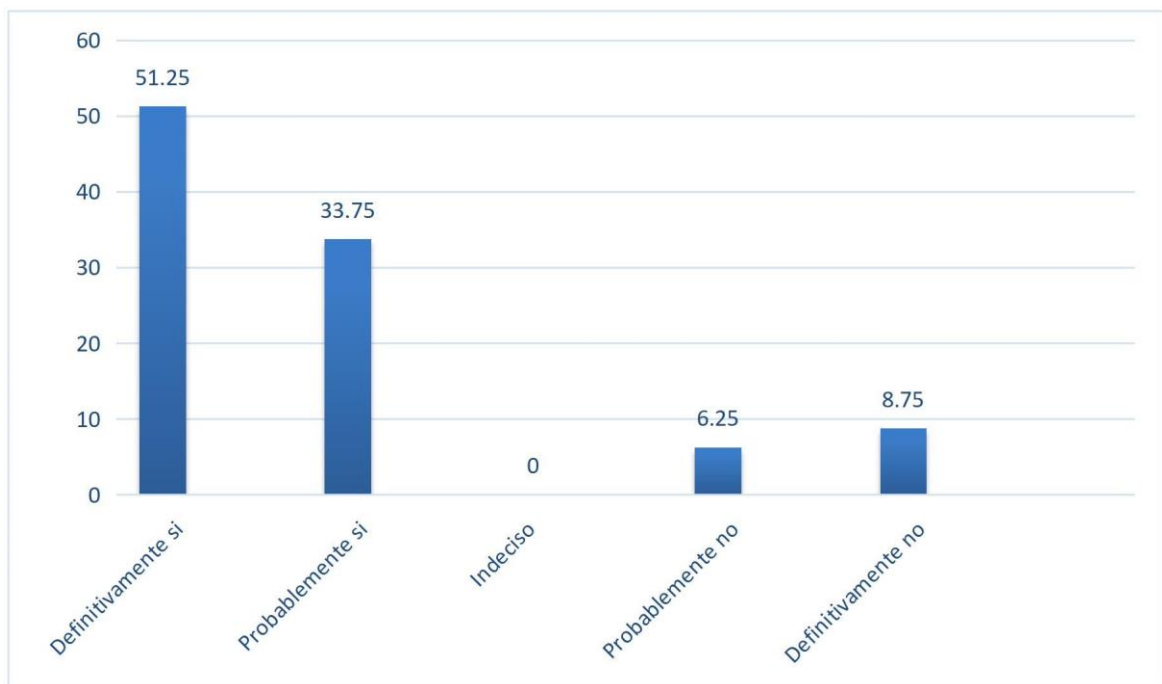


Gráfico 11

El nivel de cultura organizacional influye en la optimización de la gestión administrativa de la empresa

Tabla 12

El nivel de políticas aplicadas en la empresa, coadyuvan a la optimización de la gestión administrativa

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	21	26,25
Probablemente si	25	31,25
Indeciso	19	23,75
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	15	18,75
Total	80	100

El 31,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa señalaron que definitivamente si, el nivel de políticas aplicadas en la empresa, coadyuvan a la optimización de la gestión administrativa. Por otro lado, el 18,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa manifestaron que definitivamente no, el nivel de políticas aplicadas en la empresa, no coadyuvan a la optimización de la gestión administrativa. Sin embargo, el 23,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa se mostraron indecisos con la pregunta mencionada.

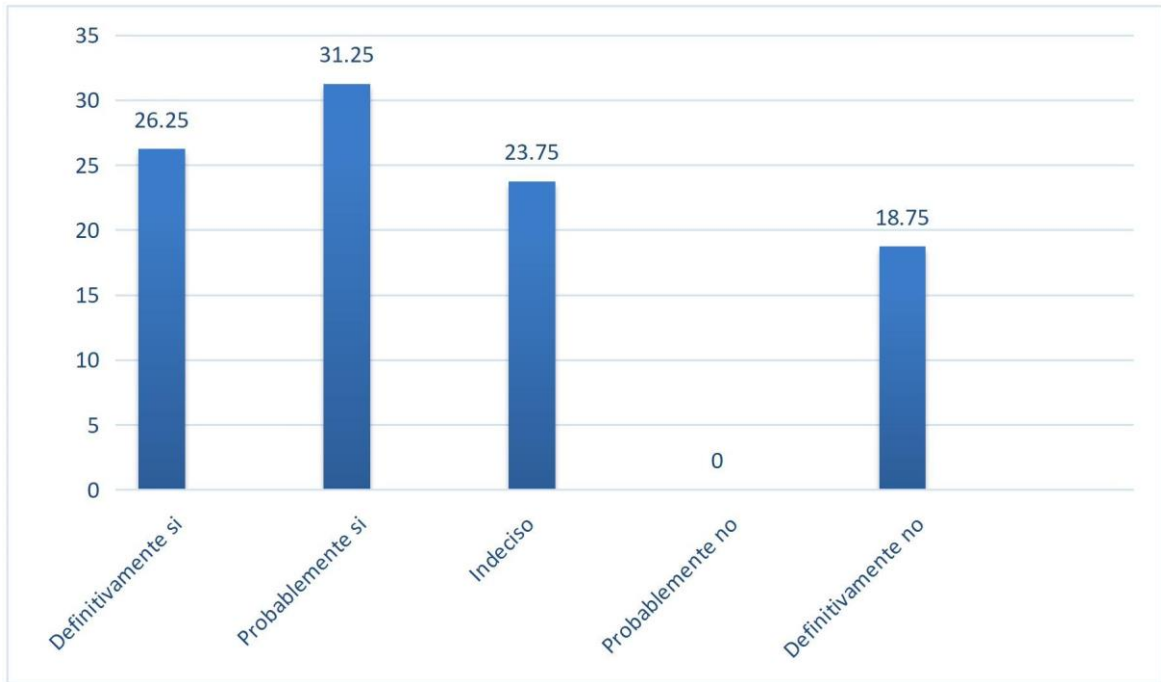


Gráfico 12

El nivel de políticas aplicadas en la empresa, coadyuvan a la optimización de la gestión administrativa

Tabla 13

La mejora de los procesos de los Clubes de playa, redundará en una óptima gestión administrativa

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	30	37,5
Probablemente si	0	0
Indeciso	0	0
Probablemente no	43	53,75
Definitivamente no	7	8,75
Total	80	100

El 53,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa manifestaron que probablemente no, la mejora de los procesos de los Clubes de playa, no redundará en una óptima gestión administrativa, Sin embargo, el 8,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa indicaron que definitivamente no, la mejora de los procesos de los Clubes de playa, no redundará en una óptima gestión administrativa. Aunque otro 37,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa afirmaron que definitivamente si, la mejora de los procesos de los Clubes de playa, redundará en una óptima gestión administrativa.

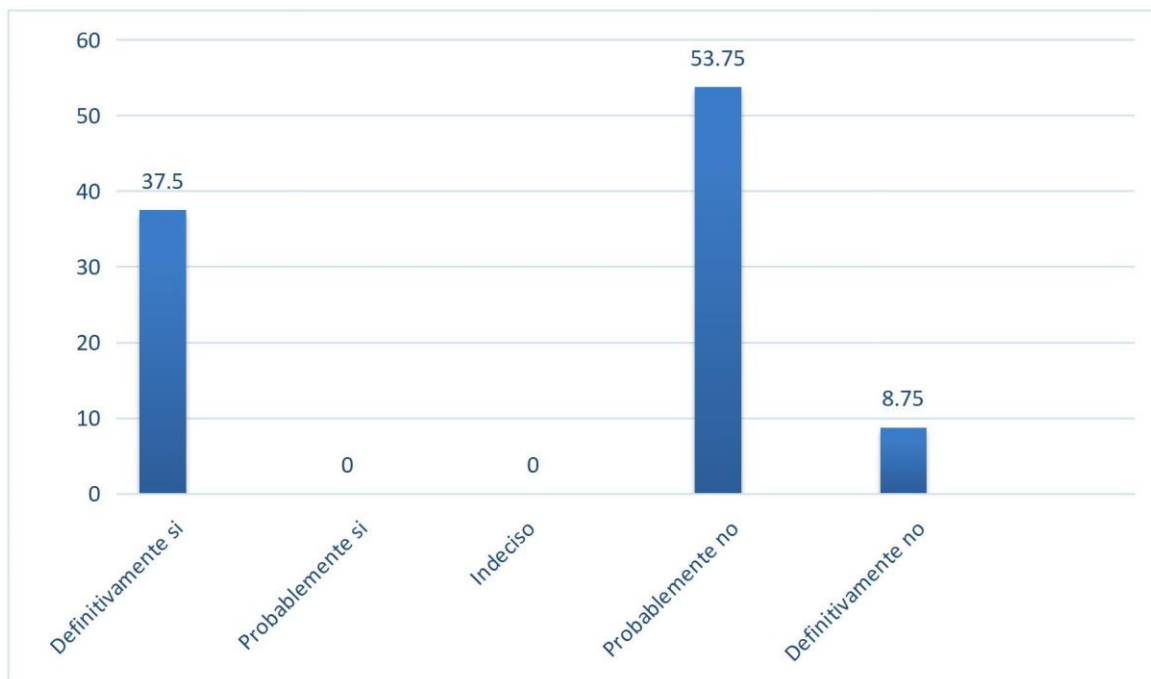


Gráfico 13

La mejora de los procesos de los Clubes de playa, redundará en una óptima gestión administrativa

Tabla 14

La gestión administrativa de los Clubes de Playa Punta Corrientes - Pucusana - Lima, es sostenible

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	30	37,5
Probablemente si	29	36,25
Indeciso	10	12,5
Probablemente no	11	13,75
Definitivamente no	0	0
Total	80	100

El 36,25% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa afirmaron que definitivamente si, la gestión administrativa de los Clubes de Playa Punta Corrientes - Pucusana - Lima, es sostenible. Por otro parte, el 12,5% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa indicaron estar indecisos con el tema mencionado. Sin embargo, el 13,75% de ejecutivos, gerentes y profesionales contables de los clubes de playa señalaron que probablemente no, la gestión administrativa de los Clubes de Playa Punta Corrientes - Pucusana - Lima, no es sostenible.

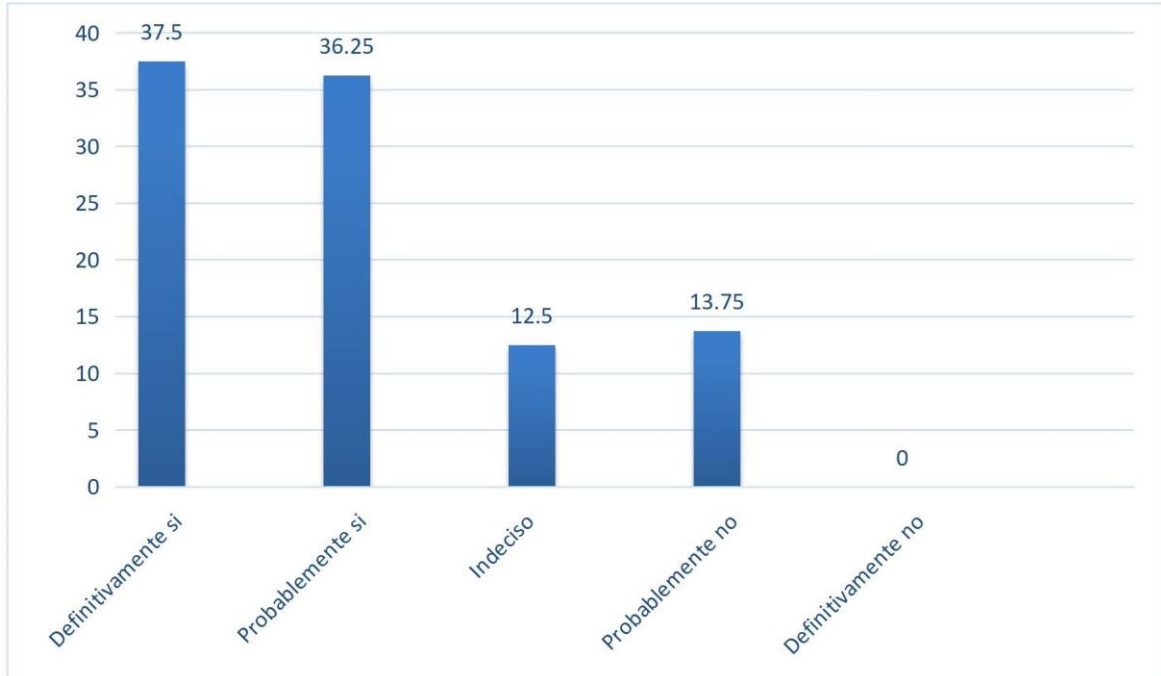


Gráfico 14

La gestión administrativa de los Clubes de Playa Punta Corrientes - Pucusana - Lima, es sostenible.

5.2. Contrastación de hipótesis

Por la naturaleza de las variables, siendo estas ordinales y conforme al planteamiento de las hipótesis se utilizó la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control

Hipótesis a:

H₀ : El ambiente de control no influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

H₁ : El ambiente de control influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Ambiente de control	Plan de actividades					Total
	Siempre	Probable mente si	Indeciso	Probable mente no	Definitiva mente no	
Definitivamente si	0	0	0	0	0	0
Probablemente si	35	5	0	0	0	40
Indeciso	19	8	1	0	2	30
Probablemente no	4	1	3	0	0	8
Definitivamente no	0	1	0	1	1	3
Total	58	15	4	1	2	80

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n : muestra optima y a la vez el número de pares.

3. Nivel de significancia: sean $\alpha=0.05$; $n=80$
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z ; $p < \alpha$.
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre ambiente de control y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	PA - AC
Z	-2,415 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,016

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{80*(80+1)}{4}}{\sqrt{\frac{80*(80+1)(2*80+1)}{24}}} = -2,415$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p=0.016 < 0.05$ se rechaza H_0 .
7. Conclusión: El ambiente de control influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Hipótesis b:

H₀ : La evaluación de riesgos no influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

H₁ : La evaluación de riesgos influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Evaluación de riesgos	Logro de objetivos y metas					Total
	Definitivame	Probableme	Indeciso	Probableme	Definitivame	
	nte si	nte si		nte no	nte no	
Definitivamente si	38	13	2	0	0	53
Probablemente si	3	6	0	1	0	10
Indeciso	0	0	2	0	0	2
Probablemente no	3	0	2	0	0	5
Definitivamente no	1	1	5	3	0	10
Total	45	20	11	4	0	80

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n: muestra optima y a la vez el número de pares.

3. Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; *n* = 80

4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H₀) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.

5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre evaluación de riesgos y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

	OM - ER
Z	-1,699 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,089

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{80*(80+1)}{4}}{\sqrt{\frac{80*(80+1)(2*80+1)}{24}}} = -1,699$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.089 > 0.05$ se acepta H_0 .
7. Conclusión: La evaluación de riesgos influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Hipótesis c:

H₀ : Las actividades de control no influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

H₁ : Las actividades de control influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Actividades de control	Efectividad y eficiencia de operaciones					Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no	
		si		no	no	
Definitivamente si	48	10	0	0	0	58
Probablemente si	1	1	0	0	0	2
Indeciso	8	5	0	0	0	13
Probablemente no	0	2	0	0	0	2
Definitivamente no	2	3	0	0	0	5
Total	59	21	0	0	0	80

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n : muestra optima y a la vez el número de pares.

3. Nivel de significancia: sean $\alpha=0.05$; $n=80$

4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar

hipótesis nula (Ho) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.

5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre actividades de control y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

	IF - AC
Z	-3,261 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,001

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{80*(80+1)}{4}}{\sqrt{\frac{80*(80+1)(2*80+1)}{24}}} = -3,261$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.001 < 0.05$ se rechaza Ho.
7. Conclusión: Las actividades de control influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Hipótesis d:

H₀ : La información y comunicación no influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

H₁ : La información y comunicación influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Información y comunicación	Nivel de cultura organizacional					Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	41	26	0	4	3	75
Probablemente si	0	1	0	1	1	3
Indeciso	0	0	0	0	2	2
Probablemente no	0	0	0	0	0	0
Definitivamente no	0	0	0	0	0	0
Total	41	27	0	5	7	80

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n : muestra optima y a la vez el número de pares.

3. Nivel de significancia: sean $\alpha=0.05$; $n=80$

4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar

hipótesis nula (Ho) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.

5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre información y comunicación y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

	EE - IC
Z	-5,641 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{80*(80+1)}{4}}{\sqrt{\frac{80*(80+1)(2*80+1)}{24}}} = -5,641$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.00.. < 0.05$ se rechaza Ho.
7. Conclusión: La información y comunicación influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Hipótesis e:

H₀ : El monitoreo y supervisión de operaciones no influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

H₁ : El monitoreo y supervisión de operaciones influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

El monitoreo o supervisión	Mejora de las políticas del sector				Total	
	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Prueba		
				Definitivamente no		Definitivamente no
Definitivamente si	18	17	9	0	6	50
Probablemente si	0	1	2	0	2	5
Indeciso	2	4	6	0	3	15
Probablemente no	0	2	0	0	1	3
Definitivamente no	1	1	2	0	3	7
Total	21	25	19	0	15	80

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n: muestra optima y a la vez el número de pares.

3. Nivel de significancia: sean $\alpha=0.05$; $n=80$
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar

hipótesis nula (Ho) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.

5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre monitoreo y supervisión y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste ^a	
	EE - NM
Z	-2,693 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,007

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{80*(80+1)}{4}}{\sqrt{\frac{80*(80+1)(2*80+1)}{24}}} = -2,000$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.007 < 0.05$ se rechaza Ho.
7. Conclusión: El monitoreo y supervisión de operaciones influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Hipótesis f:

H₀ : La sensibilización del control interno no influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

H₁ : La sensibilización del control interno influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Sensibilización del control interno	Mejora de los procesos del sector					Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Proba	Definitivamente	
				blemente no	vamente no	
Definitivamente si	25	0	0	34	1	60
Probablemente si	4	0	0	6	2	12
Indeciso	0	0	0	2	1	3
Probablemente no	1	0	0	1	3	5
Definitivamente no	0	0	0	0	0	0
Total	30	0	0	43	7	80

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n: muestra optima y a la vez el número de pares.

3. Nivel de significancia: sean $\alpha=0.05$; $n=80$

4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar

hipótesis nula (Ho) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.

5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre sensibilización y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste ^a	
	NC - AC
Z	-3,285 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,001

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{80*(80+1)}{4}}{\sqrt{\frac{80*(80+1)(2*80+1)}{24}}} = -3.285$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.001 < 0.05$ se rechaza Ho.
7. Conclusión: La sensibilización del control interno influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

Hipótesis General:

H₀ : La implementación del sistema de control interno no influye en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018.

H₁ : La implementación del sistema de control interno influye en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018.

Implementa del sistema de control interno	Optimización de la gestión administrativa					Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Proba	Definitivi	
				blemente no	vamente no	
Definitivamente si	24	16	2	3	0	45
Probablemente si	4	10	5	1	0	20
Indeciso	1	1	0	3	0	5
Probablemente no	0	0	0	0	0	0
Definitivamente no	1	2	3	4	0	10
Total	30	29	10	11	0	80

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n: muestra optima y a la vez el número de pares.

3. Nivel de significancia: sean $\alpha=0.05$; $n=80$
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre sistema de control interno y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	ICI - SCI
Z	-2,283 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,022

- a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon
- b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{80*(80+1)}{4}}{\sqrt{\frac{80*(80+1)(2*80+1)}{24}}} = -2,283$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p=0.022 < 0.05$ se rechaza H_0 .
7. Conclusión: La implementación del sistema de control interno influye en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

Los datos obtenidos, permitieron demostrar que la implementación del sistema de control interno influye favorablemente en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018, inclusive se ha determinado que en el período investigado, esto ha dado un resultado positivo en reordenamiento y mejor organización de la gestión.

Asimismo, resalta la importancia de la información teórica considerada para ambas variables (sistema de control interno y optimización de la gestión administrativa), sobre todo en los objetivos del control interno, cuando señala: seguridad de activos y recursos, confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de operaciones, cumplimientos de leyes y reglamentos.

Por tanto, el sistema de control interno, implementado correctamente y por procesos, es un equivalente a la administración en movimiento, combinando el planeamiento, organización, dirección y control. Significando una especie de garantía para la continuidad de negocio de las empresas y sectores económicos, cuya finalidad es, mantenerse en el mercado y desarrollar sus actividades ordenadamente, para ejecutarlas y conducirla hacia el logro de objetivos y metas, durante el ejercicio económico o fiscal.

La optimización de la gestión administrativa, es la responsable de conducir a las unidades operativas o áreas de apoyo, para coadyuvar al logro de objetivos y metas, tratando en la medida de lo posible de contar con recursos humanos idóneos, con recursos logísticos suficientes y recursos financieros manejados con responsabilidad y en base a un flujo de caja o presupuesto, que permita cumplir con sus obligaciones financieras en el corto, mediano y largo plazo.

Motivo por el cual, se concluye que la implementación del sistema de control interno influye favorablemente en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018.

6.2. Conclusiones

- a.** De los datos obtenidos en el trabajo de campo y debidamente contrastado se ha establecido que el ambiente de control influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- b.** Los resultados de la contrastación han determinado que la evaluación de riesgos influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- c.** El análisis de los datos permitió conocer que las actividades de control influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- d.** La evaluación de los datos ha permitido establecer que la información y comunicación influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- e.** La contrastación de las hipótesis ha establecido que el monitoreo y supervisión de operaciones influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.

- f. Se ha revelado según los resultados de la contrastación que la sensibilización del control interno influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- g. En conclusión, se ha determinado que la implementación del sistema de control interno influye favorablemente en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018.

6.3. Recomendaciones

- a) Implementar políticas de control relacionadas al control de las cuotas por cobrar, de los activos, de la incorporación de nuevos socios con la finalidad de fortalecer el ambiente de control.
- b) Establecer un mapa de riesgos internos y externos especialmente en términos de seguridad y criterios legales, a fin de establecer los posibles impactos humanos, financieros y materiales; adicionalmente establecer un plan de acción para cada tipo de riesgo, con fechas y responsables de su ejecución.
- c) Adquirir un software de control vehicular y de personas que refuerce el control de las operaciones generales del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.
- d) Establecer boletines semanales de comunicación para todos los socios y personal administrativo, informando sobre la ejecución del plan del año en curso, así como el detalle de las diferentes actividades que la Junta este programando.
- e) Se recomienda contratar un Jefe Responsable de Operaciones de toda la playa que junto con el equipo de control, ponga en marcha todas las actividades de control implementadas por la junta.

- f)** Contratar los servicios de una firma de auditoría independiente que revise los Estados Financieros y evalúe el sistema de control interno de la playa.

- g)** Finalmente se recomienda que la directiva de la asociación nombre a un directivo encargado y con experiencia en el monitoreo y control de todo el sistema de control interno, con la finalidad de optimizar la gestión administrativa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas

BARQUERO, Miguel (2013). Manual Práctico de Control Interno. Barcelona. España.

CEPEDA, Gustavo (2007). Auditoría y Control Interno. Editorial McGraw-Hill. Colombia.

CHIAVENATO, Idalberto (2012). INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A., Quinta Edición, México.

DE BRUYNE, Paul (2012). TEORÍA MODERNA DE LA ADMINISTRACIÓN, Editorial Aguilar, Madrid-España.

FOWLER NEWTON, Enrique (2011). CONTABILIDAD BÁSICA. Editorial Buenos Aires. Argentina.

IVANCEVICH, John M. y OTROS (2010). GESTIÓN, CALIDAD Y COMPETITIVIDAD, Editorial Richard D. Irwin, Tomo I, Primera Edición, Madrid-España

KELL, Walter G. y ZIEGLER, Richard E. (2005). AUDITORÍA MODERNA. Editorial Continental. México.

LESLIE CHAPMAN, William (2007). DISEÑO ORGANIZATIVO Estructura y Procesos. Editorial Granica S.A. Buenos Aires. Argentina

LEONARD, William P. (1990). Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. México: Editorial Diana. pág. 33

MONTOYA, H. (1999). La Contabilidad como base del Control Interno en las Instituciones Financieras. Editorial San Marcos. Lima. Perú.

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín (2009). Control Interno un Efectivo Sistema para la Empresa. Editorial Trillas. México.

STONER, James (1999). ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Editorial Prentice Hall Hispanoamerica S.A., Sexta Edición, México.

SCHERMERHORN, John R. (2013). ADMINISTRACIÓN, Editorial Limusa S.A. Grupo Noriega Editores, Tercera Edición, México

STEPHENP, Mary y Robbins, COULTER (2010). ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y GENERAL, Editorial Ateneo, Quinta Edición, México

2. Referencias Electrónicas

GONZÁLEZ RAMÍREZ, Eduardo. CONCEPTO DE GESTIÓN, recuperado de:
<http://definicion.de/gestion/>.

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SECTOR DE CLUBES DE PLAYA EN PUNTA CORRIENTES, PUCUSANA – LIMA, 2017-2018
Autor: CÉSAR GUILLERMO ÁLVAREZ MÁRQUEZ

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿En qué forma la implementación del sistema de control interno influye en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿En qué medida el ambiente de control influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?</p> <p>PE2: ¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?</p> <p>PE3: ¿En qué forma las actividades de control influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar si la implementación del sistema de control interno influye en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Establecer si el ambiente de control influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p> <p>OE2: Determinar si la evaluación de riesgos influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p> <p>OE3: Analizar si las actividades de control influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La implementación del sistema de control interno influye favorablemente en la optimización de la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes, Pucusana - Lima, 2017-2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: El ambiente de control influye en la formulación del plan de actividades del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p> <p>HE2: La evaluación de riesgos influye en el logro de objetivos y metas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p> <p>HE3: Las actividades de control influyen en la efectividad y eficiencia de operaciones del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p> <p>HE4: La información y comunicación influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>X₁ Ambiente de control</p> <p>X₂ Evaluación de riesgos</p> <p>X₃ Actividades de control</p> <p>X₄ Información y comunicación</p> <p>X₅ Monitoreo o supervisión</p> <p>X₆ Sensibilización de control interno</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Y₁ Plan de actividades</p> <p>Y₂ Logro de objetivos y metas</p>	<p>1. Tipo Investigación aplicada</p> <p>2. Nivel Descriptivo</p> <p>3. Método Descriptivo y de análisis (síntesis)</p> <p>4. Diseño: La investigación es por objetivos.</p> <p>5. Población y Muestra La población que conformará la investigación estuvo delimitada por ejecutivos, gerentes y profesionales contables vinculados con el sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes del distrito de Pucusana - Lima.</p> <p>6. Muestra La muestra es igual a un total de 81</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Corrientes?</p> <p>PE4: ¿En qué medida la información y comunicación influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?</p> <p>PE5: ¿De qué manera el monitoreo y supervisión de operaciones influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?</p> <p>PE6: ¿En qué forma la sensibilización del control interno influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes?</p>	<p>OE4: Establecer si la información y comunicación influye en el nivel de cultura organizacional del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p> <p>OE5: Determinar si el monitoreo y supervisión de operaciones influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p> <p>OE6: Analizar si la sensibilización del control interno influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p>	<p>Playa en Punta Corrientes.</p> <p>HE5: El monitoreo y supervisión de operaciones influye en la mejora de las políticas del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes</p> <p>HE6: La sensibilización del control interno influye en la mejora de los procesos del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes.</p>	<p>Y₃ Efectividad y eficiencia de operaciones</p> <p>Y₄ Nivel de cultura organizacional</p> <p>Y₅ Nivel de políticas</p> <p>Y₆ Nivel de procesos</p>	<p>personas.</p> <p>7. Técnicas de recolección de datos Encuestas - Cuestionario.</p> <p>8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información Guías de análisis documental, encuestas.</p>

ANEXO Nº 2

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

Al aplicar la presente Técnica de la Encuesta, se busca recoger información importante relacionada con el tema de investigación “**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SECTOR DE CLUBES DE PLAYA EN PUNTA CORRIENTES, PUCUSANA - LIMA 2017-2018**”; al respecto, se solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, se sirva elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, su aporte será de mucho interés para este trabajo de investigación. Se agradece su participación:

1. ¿En su opinión, el ambiente de control interno es uno de los componentes más importantes del sistema de control interno?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()

2. ¿Considera usted, que la evaluación de riesgos es importante para el proceso de implementación del sistema de control interno?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()

3. ¿Considera usted, que las actividades de control interno son necesarias durante el proceso de implementación del sistema de control interno?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()

4. ¿Aprecia usted, que la información y comunicación debe ser fluida antes y después de la implementación del sistema de control interno?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()

5. ¿En su opinión, el monitoreo o supervisión de operaciones permite garantizar la efectividad del sistema de control interno?
- Totalmente en desacuerdo ()
 - En desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - De acuerdo ()
 - Totalmente de acuerdo ()
6. ¿Considera usted, que la sensibilización del control interno, es importante para crear conciencia en los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa?
- Totalmente en desacuerdo ()
 - En desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - De acuerdo ()
 - Totalmente de acuerdo ()
7. ¿En su opinión, la implementación del sistema de control interno garantiza la seguridad y continuidad de negocio de todas las empresas de los sectores económicos del país?
- Totalmente en desacuerdo ()
 - En desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - De acuerdo ()
 - Totalmente de acuerdo ()
8. ¿Aprecia usted, que el plan de actividades permite optimizar la gestión administrativa de la empresa?
- Totalmente en desacuerdo ()
 - En desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - De acuerdo ()
 - Totalmente de acuerdo ()
9. ¿En su opinión, el logro de objetivos y metas es una muestra de optimización de la gestión administrativa de la empresa?
- Totalmente en desacuerdo ()
 - En desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - De acuerdo ()
 - Totalmente de acuerdo ()

10. ¿Considera usted, que la efectividad y eficiencia de operaciones son indicadores que se sustentan en una óptima gestión administrativa?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()
11. ¿Cree usted que el nivel de cultura organizacional influye en la optimización de la gestión administrativa de la empresa?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()
12. ¿En su opinión, el nivel de políticas aplicadas en la empresa, coadyuvan a la optimización de la gestión administrativa?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()
13. ¿Cree usted, que la mejora de los procesos del Club, redundará en una óptima gestión administrativa?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()
14. ¿En su opinión, la gestión administrativa del sector de Clubes de Playa en Punta Corrientes – Pucusana – Lima, es sostenible?
- a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()