

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Escuela de Posgrado



DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS:

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y EL FRAUDE CONTABLE
EN LAS PYMES DEL SECTOR DE SERVICIOS EN
TELECOMUNICACIONES DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS,
2021**

Presentada por: EMMA GLADIS TUFIÑO BLAS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Administración

Asesor de tesis:

Dr. Juan Víctor Rodríguez Chirinos

Lima – Perú - 2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios mi guía y apoyo incondicional, así como a mi esposo Manuel Urrutia y a mi hija Abigail Urrutia por su paciencia y amor.

Agradecimiento

A mi madre Simiona Blas por su amor y motivación constante a seguir avanzando

Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Índice de tablas.....	i
Índice de gráficos	ii
Índice de Figuras.....	iii
Índice de cuadros.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract	v
Introducción.....	vi
Capítulo I:.....	1
Fundamentos Teóricos de la Investigación.....	1
1.1 Marco Histórico.....	1
1.2.1 Evolución del Proceso Administrativo	1
1.2.2 Evolución del fraude contable.....	4
1.2 Marco Filosófico	7
1.3 Marco Teórico.....	11
1.3.1 Proceso Administrativo.....	11
1.2.3 Fraude Contable	21
1.2.3.1 Control de Fraude.....	27
1.2.4 Fraudes en las PYMES comparados con Grandes Empresas	28
1.4 Marco Legal	32
1.3.1 Leyes	32
1.5 Investigaciones	33
1.6 Marco Conceptual.....	40
Capítulo II:	46
El problema, Objetivos, Hipótesis y Variables.....	46
2.1 Planteamiento del Problema	46

2.1.1	Descripción de la Realidad Problemática	46
2.1.2	Antecedentes Teóricos.....	48
2.1.3	Definición del Problema.....	51
2.1.3.1	Problema General	51
2.1.3.2	Problemas Secundarios	51
2.2	Finalidad y Objetivos de la Investigación	52
2.2.1	Finalidad.....	52
2.2.2	Objetivo General y Específicos.....	52
2.2.2.1	Objetivo General	52
2.2.2.2	Objetivos Específicos	52
2.2.3	Delimitación de la Investigación.....	53
2.2.4	Justificación e Importancia	54
2.3	Hipótesis y Variables.....	54
2.3.1	Supuestos Teóricos	54
2.3.2	Hipótesis General y Específicas	57
2.3.2.1	Hipótesis General.....	57
2.3.2.2	Hipótesis Específicas	57
2.3.3	Variables e Indicadores	58
2.3.3.1	Identificación de las Variables	58
2.3.3.2	Definición Operacional de las Variables	58
Capítulo III:.....		59
Método, Técnicas e Instrumentos		59
3.1	Población y Muestra	59
3.1.1	Población	59
3.1.2	Muestra.....	59
3.2	Método y Diseño de la Investigación.....	60
3.2.1	Método de Investigación.....	60
3.2.2	Diseño de Investigación	61
3.3	Tipo y Nivel de Investigación	61

3.3.1	Tipo de Investigación	61
3.3.2	Nivel de Investigación.....	61
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62
3.4.1	Técnicas de Recolección de Datos.....	62
3.4.2	Instrumentos	62
3.5	Procesamiento de Datos.....	62
3.6	Prueba de la Hipótesis	62
Capítulo IV:.....		63
Presentación y Análisis de los Resultados		63
4.1	Presentación de los Resultados	63
4.1.1	Resultados de la encuesta aplicada	64
4.2	Contrastación de Hipótesis	86
4.3	Discusión de los Resultados	96
Capítulo V:		101
Conclusiones y Recomendaciones.....		101
5.1	Conclusiones.....	101
5.2	Recomendaciones	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		104
ANEXOS.....		112

Índice de tablas

Tabla N° 01: Proceso administrativo	65
Tabla N° 02: Funciones técnicas	66
Tabla N° 03: Funciones básicas empresariales	67
Tabla N° 04: Control empresarial	68
Tabla N° 05: Funciones comerciales	69
Tabla N° 06: Funciones administrativas	70
Tabla N° 07: Funciones contables	71
Tabla N° 08: Nivel de Eficiencia del Control previo o pre control	72
Tabla N° 09: Nivel de Eficiencia del Control directivo o de Dirección	73
Tabla N° 10: Nivel de Eficiencia del Control a corriente.....	74
Tabla N° 11: Nivel de Eficiencia en el Control posterior.....	75
Tabla N° 12: Fraude contable en las pymes	76
Tabla N° 13: Actos intencionales en las pymes	77
Tabla N° 14: Nivel de Ingresos ficticios	78
Tabla N° 15: Número de Valuaciones inadecuadas.....	79
Tabla N° 16: Nivel de Censura de Pasivos y gastos.....	80
Tabla N° 17: Número de Divulgaciones inadecuadas	81
Tabla N° 18: Los estados financieros en las pymes	82
Tabla N° 19: Exactitud del Estado de Situación financiera	83
Tabla N° 20: Exactitud del Estado de Resultados.....	84
Tabla N° 21: Exactitud del Estado de cambio en el Patrimonio Neto	85
Tabla N° 22: Exactitud del Estado de flujo de efectivo.....	86

Índice de gráficos

Gráfico N° 01: Proceso administrativo.....	65
Gráfico N° 02: Funciones técnicas.....	66
Gráfico N° 03: Funciones básicas empresariales	67
Gráfico N° 04: Control empresarial	68
Gráfico N° 05: Funciones comerciales.....	69
Gráfico N° 06: Funciones administrativas.....	70
Gráfico N° 07: Funciones contables.....	71
Gráfico N° 08: Nivel de Eficiencia del Control previo o pre control	72
Gráfico N° 09: Nivel de Eficiencia del Control directivo o de Dirección.....	73
Gráfico N° 10: Nivel de Eficiencia del Control a corriente.....	74
Gráfico N° 11: Nivel de Eficiencia en el Control posterior	75
Gráfico N° 12: Fraude contable en las pymes	76
Gráfico N° 13: Actos intencionales en las pymes	77
Gráfico N° 14: Nivel de Ingresos ficticios.....	78
Gráfico N° 15: Número de Valuaciones inadecuadas.....	79
Gráfico N° 16: Nivel de Censura de Pasivos y gastos.....	80
Gráfico N° 17: Número de Divulgaciones inadecuadas.....	81
Gráfico N° 18: Los estados financieros en las pymes	82
Gráfico N° 19: Exactitud del Estado de Situación financiera.....	83
Gráfico N° 20: Exactitud del Estado de Resultados	84
Gráfico N° 21: Exactitud del Estado de cambio en el Patrimonio Neto	85
Gráfico N° 22: Exactitud del Estado de flujo de efectivo.....	86

Índice de Figuras

Figura 01: Proceso Administrativo.....	21
Figura N ^a 02: Etapas del Proceso Administrativo.....	21
Figura N ^a 3: Fases del proceso Administrativo	22
Figura N ^o 04. Fraude.....	31
Figura N ^a 05: Análisis del Fraude.....	32

Índice de cuadros

Cuadro N ^o 01: Fases del proceso administrativo	22
Cuadro N ^o 02: Factores del proceso Administrativo según autores	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el proceso administrativo y el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021, El tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo, diseño no experimental y el método descriptivo, asimismo la población objeto estuvo constituida por 220 Pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, la muestra fue de 140 personas con un muestreo probabilístico.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, la misma que constó de 22 ítems de tipo cerrado, los cuales se vaciaron en tablas en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con la interpretación de los resultados, lo cual nos ha permitido contrastar las hipótesis. La prueba estadística utilizada fue chi cuadrado y el margen de error utilizado fue 0.05.

Finalmente se concluyó que, el proceso administrativo se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021.

Palabras Clave: Proceso administrativo, actos intencionales, estados financieros, funciones básicas empresariales, control empresarial.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the administrative process and accounting fraud in pymes in the telecommunications services sector, 2021. The type of research was applied at a descriptive level, non-experimental design and the descriptive method, as well as the target population. It was made up of 220 Small and Medium Enterprises from the Telecommunications services sector, the sample was 140 people with a probabilistic sampling.

The instrument used was the questionnaire, which consisted of 22 closed-type items, which were emptied into tables where the frequencies and percentages were calculated, complemented by the interpretation of the results, which has allowed us to contrast the hypotheses. The statistical test used was chi square and the margin of error used was 0.05.

Finally, it was concluded that the administrative process is significantly related to accounting fraud in SMEs in the Telecommunications services sector, 2021.

Keywords: administrative process, intentional acts, financial statements, basic business functions, business control.

Introducción

En el Perú las pequeñas y medianas empresas tiene una representación destacada en la economía en el campo empresarial. Su importancia de esta se da en términos de cantidades de unidades productivas, capacidad de producción y generación de empleo. Su pequeño tamaño, recursos y personal las hace sensibles a los riesgos, especialmente al fraude. Como medida de salvaguardia, se han implementado controles de una forma intuitiva y basadas en la experiencia.

De acuerdo con cifras de la Enaho, en año 2019, las pymes representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon al 47.7% de la población económicamente activa - PEA, lo que equivale a un crecimiento del 4% en el empleo. Estas unidades de negocio registran ventas anuales en constante crecimiento y equivalen al 19.3% del PBI, con lo que, en el último año, fueron un 6% mayores que en 2018. Sin embargo, gran parte de estas operan en condiciones de baja competitividad y escasos beneficios laborales, con lo que ya estamos familiarizados. Según datos de la Sunat, la informalidad de las pymes asciende al 84%, cifra que se han mantenido estables por más de diez años y que, probablemente, a propósito de la coyuntura de crisis actual, registre un aumento en 2020.

El fraude contable es acto intencional que es cometido con el objetivo de distorsionar la información financiera, éste acto puede ser llevado a cabo tanto por un empleado como por la gerencia, con el fin de conseguir beneficios económicos personales. Es sorprendente el número de compañías que han quebrado a nivel mundial por este hecho, tal es así, que unos países han formulado políticas anti-fraude como medida de prevención.

Es por ello, que las Pymes por su estructura, falta de identificación de riesgos e inadecuados controles, son más vulnerables a sufrir el fraude, es por ello

que en nuestra investigación se ha enfocado en establecer aspectos esenciales y, haciendo énfasis en el fraude contable.

En este contexto la presente investigación la hemos desarrollado en cinco capítulos:

En el primer capítulo se describen los fundamentos teóricos que constan del marco histórico, legal, teórico y conceptual.

En el segundo capítulo se esboza el problema de investigación, la descripción de la realidad problemática, con definición del problema, objetivos e hipótesis; en el tercer capítulo se contempló el tipo, nivel, método, diseño y las técnicas utilizadas en la investigación.

En el cuarto capítulo ofrecemos la presentación, análisis e interpretación de los resultados, y quinto capítulo se aprecia las conclusiones y recomendaciones, las que se formularon en relación a las hipótesis y a los objetivos de la investigación acompañada con su respectiva bibliografía y anexos correspondientes.

Lo que ponemos a su consideración como un aporte profesional, que pueda ser aplicado por otros interesados en la materia.

Capítulo I:

Fundamentos Teóricos de la Investigación

1.1 Marco Histórico

1.2.1 Evolución del Proceso Administrativo

Unos de los procesos evolutivos que ha tenido la administración en el siglo XXIII hasta nuestros días ha sido el cambio de los modelos de los procesos administrativos, Henry Fayol es el pionero en plantear estos modelos de procesos administrativos pues nos dice, que deben existir dentro de la empresa ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo, estas etapas son: Previsión, organización, dirección, coordinación, y el control; implementándose cambios en los procesos administrativos quedando como. Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar, Controlar.

La administración es muy antigua, y está relacionada con el hombre desde que éste usó el razonamiento; ya que se buscó la manera de delimitar tareas, tener un líder, tomar decisiones,

planear y llevar a cabo acciones encaminadas a lograr algún objetivo tanto social como individual (Bernal, 2017).

El reconocimiento como ciencia de la Administración se viene a dar mucho tiempo después, aunque siempre a lo largo de la evolución historia del hombre; desde las culturas primitivas hasta nuestros días se viene observando que día a día existe la imperiosa necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar el cual siempre han estado, pero este ha sido enfocada de distintas maneras a lo largo del tiempo, ya que cada sociedad fue aplicándolas según las necesidades y contextos que se presentaban en esos momentos; es por esa razón que han ido evolucionando las diversas formas de administrar y hoy herramientas de desarrollo, innovación, gestión, creatividad, competencias, procesos, estrategias han sido implementadas para mejorar la administración y poder optimizar los tiempos y recursos para obtener el mejor beneficio de ellos y poder lograr los objetivos (Alzamora Taborda, 2016).

La administración se aplicaba desde tiempos de la antigüedad en cada grupo social, puesto que las familias se dividían las funciones; la mujer se dedicaba al cuidado de los hijos y las labores del hogar, mientras que los hombres iban a cazar y hacían los trabajos pesados. El acontecimiento más importante que hizo que la administración existiera como tal fuere es la Revolución Industrial. Acontecimiento de mucha importancia para la humanidad, caracterizándose por la mecanización de la industria y la agricultura, la aplicación de la fuerza motriz, el avance de los transportes y comunicaciones y el desarrollo de las fábricas (Becker, 1993).

Han existido múltiples cambios en los sistemas de producción, dado que antes se realizaban de manera artesanal y con este hecho se reemplazó la fuerza humana por la de las máquinas, causando con esto tener procesos más productivos. Asimismo, empezaron a crearse las jerarquías ya que antes al ser individual la forma del trabajo, no existían, pero cuando empezaron a crearse las fábricas hubo la necesidad de delegar el trabajo y responsabilidades en diferentes áreas, tales como director, subdirector, obrero, etc. Con todos estos cambios la empresa requirió de la administración para hacer normas para regir el trabajo, formas de comportamiento y una necesidad de coordinación de manera permanente (Chiavenato, 2009).

Con la Revolución Industrial surge la necesidad de estudiar la productividad humana, la investigación administrativa, los conceptos de administración las funciones y enfoque de proceso, para emplear en las organizaciones y así mejorar el ambiente de trabajo para obtener un mejor clima laboral y, de esta manera mejorar la producción. Durante este periodo también empezó a hacerse una demanda de desarrollo; se necesitaba producir más por el crecimiento del mercado, es por ello que se necesitó buscar soluciones a los problemas cotidianos por lo que se asumió que se tuvo que realizar nuevos estudios y medir los tiempos y movimientos. Durante este periodo los salarios no eran fijos, es por ello que estudiosos se dedicaron a crear principios básicos que sean beneficiosos tanto para la empresa como al proletariado, tales como, los incentivos como bonos de despensa, premios por puntualidad, bonos de producción, pago de horas extras, etc.

Existieron muchos aspectos de cambios durante la revolución Industrial ayudo a que la administración se desarrollara, concluyendo que la forma de producción que se estableció y las necesidades que fueron requeridas por la empresa y sus trabajadores para mejorar su planeación, organización, ejecución y control, sean eficientes para conseguir su objetivo deseado; esto es lo que propicio la creación de la administración (Castro, 2016).

Asimismo, tanto la administración la economía es una ciencia social que estudia cómo los individuos o las sociedades usan o manejan los escasos recursos para satisfacer sus necesidades; estos recursos pueden ser distribuidos entre la producción de bienes y servicios, y el consumo, ya sea presente o futuro, de diferentes personas o grupos de personas en la sociedad. Tomando fuerza la palabra economía en el Siglo XVIII donde un grupo de personas llamados “economistas liberales” consigue cambiar el concepto natural que se tenía de ese entonces. E mayor logro que ese grupo tuvieron fue sin duda hablar de economía en base a teoría y principios que se podía comprobar día a día (Estrada, 2006).

1.2.2 Evolución del fraude contable

A través de la historia se han presentado diversos sucesos que han recorrido el mundo, en donde se ha visto el manejo inadecuado que se le ha dado a la contabilidad.

Uno de los casos más sobresalientes fue el de AL CAPONE en el año 1930 (Evasión de impuestos, lavado de activos, etc.); ENRON, quien en el año 2001 propició uno de los mayores escándalos a nivel mundial por utilizar técnicas contables fraudulentas, afectando a infinidad de personas; en el año 2002,

la empresa WORLDCOM que en apenas un año, maquilló US\$ 4.000 millones en ingresos que resultaron ser fraguados (Casado, 2013); PARMALAT, descubierta en 2003, quien recurrió a llevar doble contabilidad con el fin de obtener 4.000 millones de euros en créditos (América Economía); y Bernard L. Madoff Investment Securities LLC , una firma de inversión que cometió un fraude en el año 2008 de 50.000 millones de dólares

Para entender el fraude como tal, es necesario hacer un acercamiento al concepto desde varios puntos de vista. Según The Institute of Internal Auditors el fraude es: Todo acto ilegal que se caracteriza por engaño, por ocultar información o abuso de confianza, son actos que no dependen de amenazas, de violencia ni de fuerza física. Los fraudes son realizados por personas y organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar el pago o la pérdida de servicios, para obtener una ventaja personal o comercial.

Adicional a esto, la NIA 240 expresa que los errores en los estados financieros se pueden presentar de dos maneras, por error o por fraude.

Erróneamente, es entendida al fraude como una omisión de una cantidad o revelación que se hace sin intención, siendo ejemplos de esto, equivocaciones al recopilar y procesar la información, así como al momento de aplicar los principios de contabilidad y calcular estimaciones contables. El fraude por el contrario sin duda es el acto intencional, en el que es utilizado el engaño con el fin de obtener una ventaja para beneficio propio.

Los principales fraudes realizados según esta norma, son el resultado de información financiera fraudulenta y de la

malversación de activos. Los fraudes financieros se pueden dar a través de las diferentes formas: Manipulación, falsificación o alteración de registros contables o de la documentación de soportes con los que se preparan los estados financieros. Representación engañosa, u omisión intencional en los estados financieros de hechos, transacciones u otra información importante. Mala aplicación intencional de principios de contabilidad relativos a montos, clasificación, manera de presentación o revelación.

El desfaldo o malversación de activos es el robo de activos que pertenecen a la compañía, que son acompañados principalmente de soportes y documentación falsos o adulterada para ocultar el fraude. Entre las prácticas más comunes defraude podemos citar los siguiente: desfaltar ingresos quiere decir apropiándose de capital que ingresa a la empresa; robar activos físicos o propiedad de la organización ya sea para beneficio propio o para la reventa; registrar cuentas por cobrar o por pagar ficticias.

Según el informe de la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE), tan solo un solo caso de fraude le cuesta a la organización víctima un promedio de más de U\$ 1.5 millones, estimándose que las organizaciones pierden el 5% de sus ingresos cada año por fraudes. En el informe del año 2020 de ACFE a las Naciones, se basa en 2.504 casos de fraude investigados por CFEs en 125 países. El fraude típico duró 14 meses antes de ser detectado y causó una pérdida media de U\$ 8.300 por mes (Carabate, 2020).

La Asociación de Examinadores de Fraudes Certificados - ACFE, genera una clasificación del fraude en tres ramas. Este está

conformado por Malversación de Activos y Estados financieros fraudulentos, e incorpora a la Corrupción la cual es definida como una práctica en la que se hace uso de la influencia personal para obtener beneficios propios en detrimento de la compañía, como ejemplo tenemos el soborno, la extorsión, entre otras (Sánchez et al., 2016).

1.2 Marco Filosófico

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque filosófico materialista. Toda vez que en el proceso administrativo y el fraude contable se han tomado actos reales y objetivos. El materialismo sólo admite la praxis como criterio de verdad.

La teorización integral a través de principios, normas, conceptos y procedimientos que se aplican en las pymes del sector de telecomunicaciones para determinar la relación existente entre el proceso administrativo y el fraude contable para realizar una gestión y control eficaz; se ha dispuesto de la información administrativa, informes de auditoría interna, externa, que están reguladas con las leyes orgánicas, estatutos, reglamentos internos, manuales, directivas y otros documentos relacionados con la gestión conlleven a la realización de diferentes acciones para protegerse de actos de corrupción y fraudes (Baró, 2015).

Adam Smith, filósofo escocés es considerado el padre de la Economía por ser el pionero en estudiar la actividad económica y el funcionamiento de los mercados de forma rigurosa, utilizando el método científico. Se le considera también el padre del liberalismo económico debido a su análisis y defensa del comercio libre y la no intervención del Estado en la economía.

Hoy en día, la empresa es una institución centrada en el funcionamiento de cualquier sistema económico en donde los individuos satisfacen sus necesidades a través de la división del trabajo, la colaboración en la producción y el intercambio de los diferentes bienes y servicios. Como parte del sistema a las organizaciones le corresponde la función de producir bienes y/o servicios para su comercialización en el mercado, el cual es una función necesaria para que cada persona pueda hacer compatible la distinción en el trabajo y la satisfacción de sus múltiples necesidades (Bernal, 2017).

Adam Smith (1723-1790)

Fue un filósofo escocés, con reconocimiento en el liberalismo económico, experto en la economía clásica. Smith toma conciencia y reconoce que se necesita la ayuda de nuestros semejantes; puesto que las personas son capaces de vislumbrar y, comprender que hay un interés personal del compañero y de llegar a una reciprocidad beneficiosa mediante empatía. Es por ello, que Smith tuvo la sabia frase *“Dame lo que necesito y obtendrás lo que deseas”* Algunas de las aportaciones más importantes son:

- La diferenciación entre valor de uso y valor de cambio.
- El reconocimiento de la división del trabajo, para la reducción de costos de producción.
- El presentimiento de conflictos entre los dueños de las fábricas y los trabajadores con mal salario.
- La acumulación de capital como fuente para el desarrollo económico.

- La defensa del mercado competitivo como el mecanismo más eficiente de asignación de recurso.

Carlos Fourier (1772-1837)

Fourier por su parte creó un sistema de falansterios que se emplearán en forma de cooperativas en las que se compartían los beneficios de manera equitativa y justa entre todos. El debatía y decía que es un mal social que el hombre trabaje por coacción, por miseria o interés, por el contrario, las actividades del hombre deberían ser voluntarias, propias. También comentaba que estos males se podrían resolver si el hombre mejorara la organización en comunidades donde todos tuvieran que trabajar y vivir juntos, llamándoles a estas comunidades “falansterios” (Arantza, 1995).

Henry Varnum Poor (1812-1905)

Filosofo que aplicó el uso de los elementos claves de la administración, sobre todo en los procesos de trabajo de ferrocarriles, que es donde mayormente se desenvolvió debido a problemas en los rieles que se expandían.

Varnum instituía que todos aquellos representantes de la administración debían gobernar mediante los tres importantes principios:

- La organización,
- La comunicación,
- La información.

Siendo la primera la más importante trascendental, ya que decía que para que coexistiera el éxito, la recomendación es de

un liderazgo que comenzara desde los bajos niveles de la empresa hasta involucrar a toda la organización y así crear una integración absoluta para el trabajo en conjunto, una estima por el trabajo y un espíritu de equipo (Chandler, 1981).

Chester I. Barnard (1866-1961)

Principales aportaciones (Gehani, 2002):

- Teoría de cooperación: Se concentraron organizaciones como un sistema social cooperativo; un sistema integrado por diferentes impulsos como sociales, biológicas y físicas perfectamente coordinadas y cuyo balance este en constantemente en equilibrio.
- Organización informal: La colaboración de los colaboradores es inconsciente y abierta. Las actividades se pueden realizar fácilmente si se está convencido de ello.
- Teoría de aceptación de la autoridad: Instituye que la autoridad está personificada en diferentes individuos y estos, están deseosos de ser controlados.

No tomar en cuenta la filosofía de la administración es negar que el carácter, las emociones y los valores que están relacionados con las ideas de un gerente, los procesos físicos y mentales de una persona influyen en el comportamiento administrativo.

La filosofía de la administración se puede considerar como una composición de actitudes, convicciones y conceptos de un individuo o de un grupo respecto a la administración.

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Proceso Administrativo

El proceso administrativo comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, los cuales tiene faces y/o procesos como la de Planeación, que está relacionada con la dirección de las organizaciones enfocado hacia lo que será en el futuro. En tanto que la organización, está comprendida por la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales; la Dirección, hace referencia a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para alcanzar de los objetivos previstos en la planeación; finalmente tenemos al Control, que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y las organizaciones para el alcanzar los objetivos deseados (Bateman & Scott, 2015).

No obstante, cada proceso tiene sus funciones específicas que en la teoría se estudian en el siguiente orden: planeación, organización, dirección y control, lo cual existe una directa interdependencia entre los mismos, lo que hace que se afecten entre sí y al conjunto de la organización, la cual, a su vez, es afectada por su entorno externo (económico, político y legal, sociocultural, tecnológico, biofísico; las tendencias mundiales y las acciones de su entorno sectorial o industrial) lo que afectan dichos procesos.

En ese sentido, es preciso resaltar la necesidad de concebir el proceso administrativo como un sistema integral, complejo, interactivo, flexible y dinámico, inherente al conjunto de la organización como institución, e igualmente, a todas y cada una de las áreas funcionales básicas en que se estructuran las

organizaciones para el desarrollo de sus actividades, como, por ejemplo: Administración gerencial, Producción y operaciones, Contable y financiera, Marketing y desarrollo humano.

Esto significa que el proceso administrativo, se realiza para todo el conjunto de la organización, Asimismo, se debe esbozar de manera alineada para todas las áreas funcionales donde, es necesario planear, organizar, dirigir y coordinar cada una de estas áreas de producción y operaciones, contable y financiera, de marketing, desarrollo humano, para mejorar y lograr todos los objetivos (Bernal & Sierra, 2008).

Fayol, menciona seis funciones básicas (1841 - 1925):

- Las técnicas, concernientes con la producción de bienes y servicios.
- Las comerciales, coherentes con la compra, venta e intercambio.
- Las financieras, congruentes con la búsqueda y gerencia de capitales.
- Las de seguridad, concernientes con la protección y preservación de los bienes y las personas.
- Las contables, concernientes con inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- Las administrativas, relacionadas con la integración desde la cúpula de las otras cinco funciones.
- Las administrativas las que coordinan y sincronizan todas las demás funciones de la empresa, manteniéndose siempre por encima de ellas.

No obstante, la función administrativa no es un privilegio de la alta cúpula, pues ella, está representada equitativamente en todos los niveles jerárquicos de la empresa. Cohabitando una igualdad de la función administrativa, ya que ésta no se encuentra exclusivamente en la cúpula de la empresa ni es privilegio de los directores, sino que está distribuida proporcionalmente en todos los niveles jerárquicos.

A medida que se descende en la escala jerárquica, aumenta la proporción de las otras funciones de la empresa, y a medida que se asciende en la escala jerárquica, aumentan la extensión y el volumen de las funciones administrativas. En los niveles más altos predominan las funciones administrativas, mientras que en los niveles inferiores predominan las demás funciones que no sean administrativas.

Las funciones administrativas son las mismas funciones del administrador e implican elementos de la administración que, según Fayol, son:

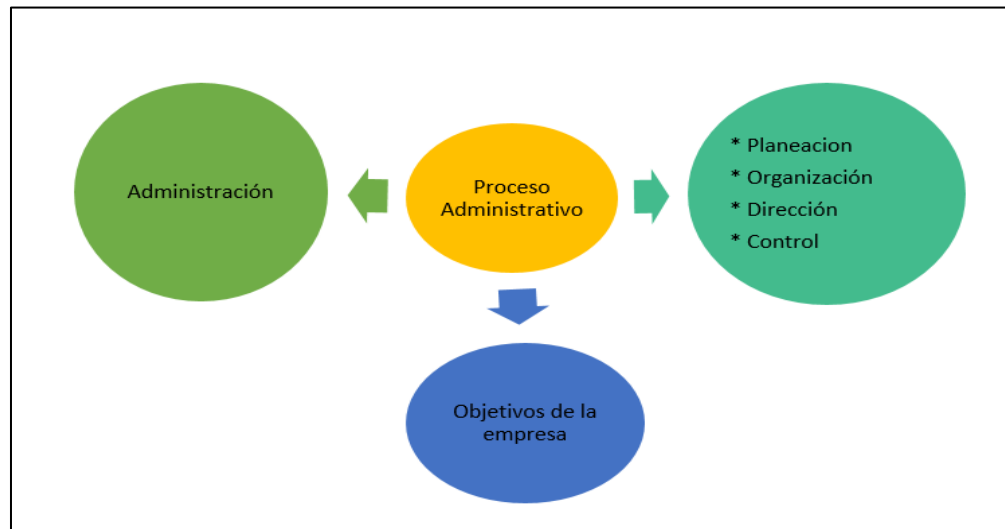
- Prever: avizorar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organizar: constituir el doble organismo material y social de la empresa.
- Mandar, dirigir y orientar el personal.
- Coordinar, juntar, unir, armonizar todos los actos y los esfuerzos colectivos.
- Controlar: verificar que todo ocurra de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Chiavenato (2017) indica que los elementos de la administración, tomados en conjunto, constituyen el proceso administrativo y se encuentran en cualquier trabajo del administrador, nivel jerárquico o área de actividad de una determinada organización. Tanto el director como el gerente, el jefe o el supervisor, cada uno en su respectivo nivel, desempeña actividades de previsión o planeación, organización, mando o dirección, coordinación y control como actividades administrativas esenciales.

Definitivamente, se considera que la empresa es un sistema, puesto que cuenta con un conjunto de fracciones y/o departamentos y, elementos como lo son los recursos: humanos, materiales, tecnológicos y financieros; organizados y relacionados que interactúan entre sí, para producir u ofrecer bienes y servicios. Los sistemas para obtener el producto final deben de seguir una serie de pasos que en administración se conoce como proceso administrativo.

Todo proceso administrativo va a permitir a la administración desempeñar y cumplir con la misión establecida, de producir o prestar bienes y servicios. El proceso administrativo no solamente se lleva en la alta dirección, sino desde los niveles más bajos es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar que son las etapas que conforman el proceso administrativo.

Figura 01: Proceso Administrativo



Se dice que es un proceso porque al realizar el control se obtienen desviaciones entre lo planeado y lo realizado, sirviendo estas de retroalimentación para la nueva planeación, organización, dirección y control.

En cada una de estas etapas se efectúan actividades diferentes como se pueden identificar en la figura siguiente:

Figura Nª 02: Etapas del Proceso Administrativo



El proceso administrativo es una técnica que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona manejar eficazmente una determinada organización, y responde a las

preguntas: ¿Qué?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Con quién?, ¿Cuándo? y ¿Dónde?, utilizar los recursos.

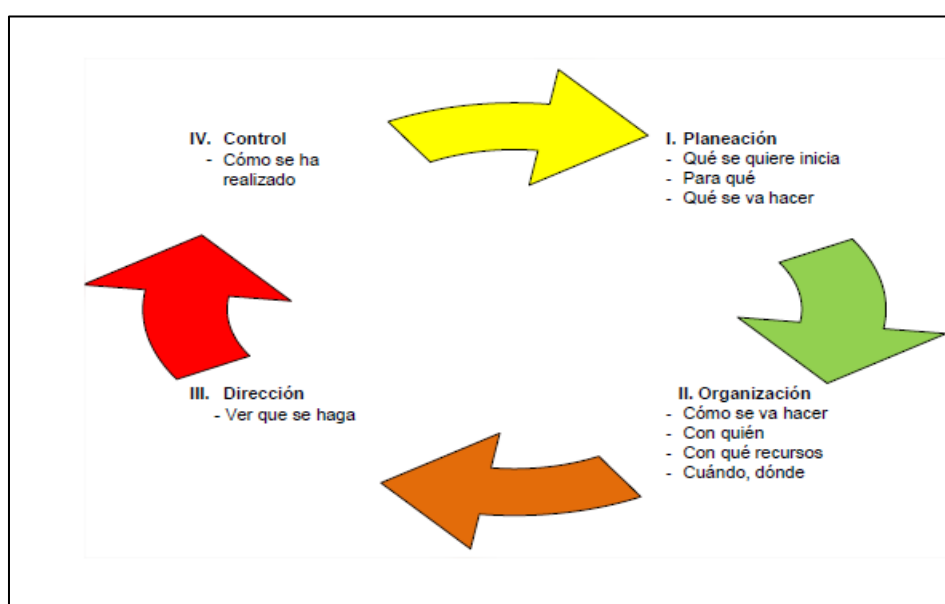
Las dos primeras etapas: planeación y organización se les conoce como fase mecánica, donde se establece la finalidad y el rumbo. La fase mecánica es donde se realiza la estructura (se establece lo que se debe hacer), mientras que a la dirección y control se les conoce como la fase dinámica es la operativa donde se maneja la empresa.

Cuadro N° 01: Fases del proceso administrativo

Proceso Administrativo	Fases	Elementos	Descripción
	Mecánica	Planeación	¿Qué se quiere hacer? ¿Cómo se va hacer?
		Organización	Como se va hacer?
	Dinámica	Dirección	Ver que se haga
		Control	¿Cómo se ha realizado?

Elaboración: Propia

Figura N° 3: Fases del proceso Administrativo



Existen múltiples opiniones en cuanto al número y nombre de las etapas que forman el proceso administrativo. En el cuadro N° 02, se presenta el autor y las etapas que cada uno considera dentro del proceso administrativo.

Cuadro N° 02: Factores del proceso Administrativo según autores

AUTOR	AÑO	FACTORES				
Henri Fayol	1886	Previsión	Organización		Comando Condicionado	Control
Lindall Urwik	1943	previsión / Planeación	Organización		Comando Condicionado	Control
William Newman	1951	Planeación	Organización	Obtención de recursos	Dirección	Control
R. C Davis	1951	Planeación	Organización			Control
Hkoontz y O'Donnell	1955	Planeación	organización	Integración	Dirección	Control
John F. Mel	1956	Planeación	Organización		Motivación	Control
George R. Terry	1856	Planeación	Organización		Ejecución	Control
Louis A. Allen	1958	Planeación	Organización		Motivación Coordinación	Control
Dalton Mc. Farland	1958	Planeación	Organización			Control
Agustin Reyes P.	1960	Previsión / Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control
Isaac Guzman V.	1961	Planeación	Organización	Integración	Dirección y Ejecución	Control
J. Antonio Fernández A.	1967	Planeación	Implementación			Control

Como puede observarse, los autores en ocasiones tienen coincidencias o diferencias en las etapas, pero en esencia las tareas a realizar son las mismas, el propósito es lograr el objetivo de la organización.

A. Importancia del proceso administrativo

- a) Es una guía práctica y metodológica para la administración.
- b) Consiente sistematizar y controlar las operaciones.
- c) Da las bases para estructurar (organizar) el trabajo y dividirlo en departamentos y jerarquías de acuerdo a las necesidades y los recursos.
- d) Admite establecer un sistema de selección de individuos de acuerdo a las necesidades.
- e) Admite el desarrollo de capacidades y competencias laborales.
- f) Facilita la dirección, al darle estrategia y control a quien la conduce.
- g) Facilita el análisis de problemas para su solución.
- h) Es un importante instrumento de reorganización.

B. Etapas del proceso administrativo

- a) **Planeación:** consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos para su realización. Es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas (Chiavenato, 2019). Las actividades más importantes de la planeación son las siguientes:
 - Definir los propósitos, pronósticos, objetivos y estrategias a seguir.
 - Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
 - Elaborar los programas para lograr los objetivos.

- Elaborar presupuestos.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Establecer el plan general.
- Anticipar los posibles problemas futuros.

b) **Organización:** Es el diseño y fijación de las estructuras, procesos, funciones, responsabilidades, métodos y técnicas que ayudan a simplificar el trabajo, con el propósito de obtener la maximización de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos, para la realización de los fines que la empresa persigue. Las actividades más importantes de la organización son las siguientes (Bohlander, 2018):

- Elaborar el organigrama de la empresa subdividiendo el trabajo en unidades operativas (departamentos)
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos y determinar sus requisitos.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- Elaboración de manuales.

c) **Dirección:** es la ejecución de las actividades desarrolladas en la planeación y organización, conduciendo y orientando los recursos, mediante la toma de decisiones, comunicación, motivación y liderazgo. Se trata de controlar las operaciones por medio de la cooperación y esfuerzo de los subordinados, con el fin de lograr altos niveles de productividad. Las actividades más importantes de la dirección son (Cabrera, 2014):

- Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión o acto.
 - Conducir o retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
 - Motivar a los miembros.
 - Comunicar con efectividad.
 - Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
 - Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
 - Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- d) **Control:** en esta etapa se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones (Córdova, 2012).
- Las actividades más importantes del control son las siguientes:
 - Comparar los resultados con los planes en general.
 - Avaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
 - Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
 - Comunicar cuales son los medios de medición.
 - Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y variaciones.
 - Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
 - Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
 - Ajustar el control de acuerdo a los resultados (Córdova, 2012).

1.2.3 Fraude Contable

Los fraudes contables se presentan constantemente en las organizaciones tanto a nivel nacional como a nivel internacional, en pequeñas, medianas y grandes empresas de todos los sectores. Modalidades más conocidas de fraude (Sánchez, et al, 2012):

a. **Alteración de la información financiera:** Con el propósito de alterar los estados financieros, se hace uso de algunos fraudes contables que generan efectos en los resultados y en la situación financiera de la entidad. Los más comunes son:

- **La sobrevaloración y subvaloración de ingresos y gastos:** este fraude tiene que ver con el registro de operaciones concernientes con bienes y/o servicios que no ocurrieron. Se recurre a él con el fin de disminuir impuestos, aparentar fortalecimiento financiero para atraer nuevos inversionistas, adquirir préstamos o ganar licitaciones y en caso contrario si se quiere vender la empresa conseguir que el comprador ofrezca un precio mayor al mostrar una mayor rentabilidad de la empresa.

Con relación a la sobrevaloración de ingresos: en este caso lo que se hace es crear facturas para clientes estos sean reales o falsos los cuales nunca son entregadas y la mercancía nunca sale de las bodegas o pasan a otras áreas de la compañía. Asimismo, se recurre a realizar facturas para clientes reales alterando los precios, registrando ingresos anticipados que deberían ser reconocidos en varios períodos o se reconocen ingresos que corresponden a operaciones en las que no se han transferido los derechos y riesgos de propiedad.

La subvaloración de ingresos, en este caso se presenta cuando las empresas ocultan algunos de sus ingresos, para lograr la disminución de sus impuestos o no pagarlos. En ocasiones también utilizan la sobrevaloración de los gastos, que se da al registrar gastos inexistentes, estos pueden ser pago de honorarios a personal ficticio, el registro de facturas de compras ficticias o con proveedores ficticios, entre otros.

- **Registro de ingresos y gastos en períodos incorrectos:** el registro de los ingresos en períodos incorrectos se da cuando se realiza el reconocimiento sin que se haya cumplido con todos los requisitos para hacerlo. Con lo referente a los gastos, se presenta diferencia en tiempo cuando no son asociados correctamente a los ingresos que ayudaron a generar, incumpliendo con la norma básica de asociación.
- **Gastos y pasivos ocultos:** con el fin de mostrar una mejor liquidez, en algunas ocasiones se recurre a ocultar pasivos o gastos dejándolos de registrar o posponiendo el registro para otros períodos contables. Esta práctica se puede presentar en los casos en que algunos gastos son capitalizados sin que la norma lo permita en vez de llevarlos a resultados, o por el contrario, se dejan de capitalizar gastos y se cargan a resultados buscando mostrar una menor base para el cálculo de impuestos (Corredor, 2007).
- **Exceso o defecto de la valoración de inventarios:** Es una práctica bastante antigua y con mucho uso que se aprovecha de los diferentes procedimientos de valoración permitidos

para realizar robos de las unidades del inventario o modificar su valor.

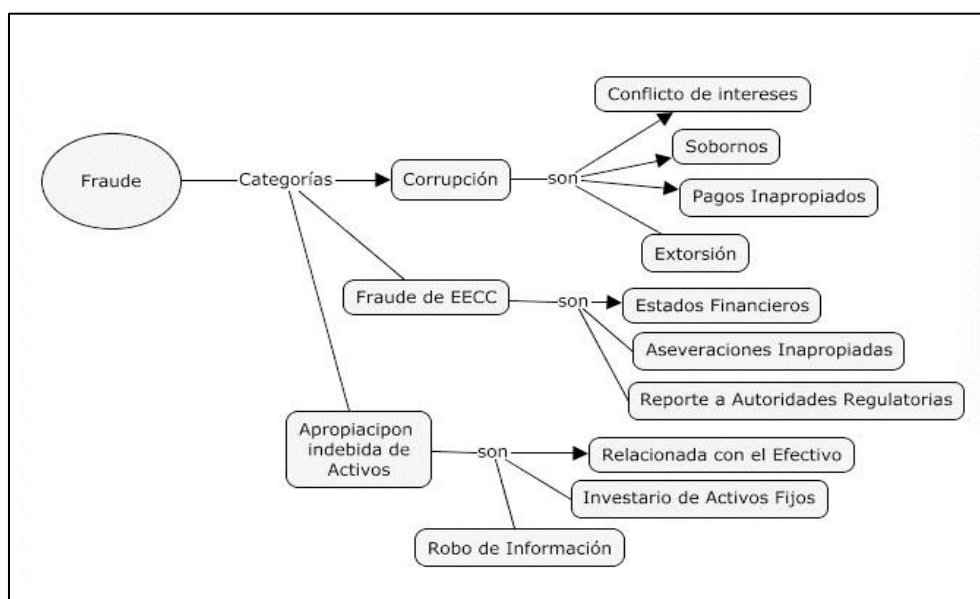
- **La valuación de activos a criterio propio y depreciación inadecuada:** En este fraude se incrementa de forma improcedente el valor contable de los activos; esto se realiza con el fin de mostrar una estructura financiera fuerte, lo que lleva a que, por ejemplo, se mejore la capacidad de endeudamiento de la compañía al contar con mayor respaldo para financiación. El hecho de que existan estimaciones, como lo es en este caso, permite que existan mayores oportunidades para que se presente un fraude. En cuanto a los fraudes en activos también se puede dar el caso de que se haga uso de métodos de depreciación inadecuados con el fin de disminuir o aumentar el gasto por depreciación o que se base en presunciones incorrectas para su cálculo.
 - **Cambios en las prácticas contables sin ninguna razón que lo justifique:** Esta es una práctica recurrente relacionada con cambios en las prácticas contables sin razón alguna, pero que en el fondo se está buscando obtener beneficios en los resultados ya sea aumentándolos o disminuyéndolos.
- b. **Apropiación indebida o malversación de activos:** La malversación de activos como ya se mencionó anteriormente, consiste en el robo o utilización inadecuada de los activos de la empresa sin autorización, es decir que la persona encargada de protegerlos los utiliza de forma inadecuada con el fin de lucrarse con los recursos de la compañía.

De igual manera, está el desfaldo que tiene que ver con valores y fondos que se han entregado a una o varias personas para que los custodien y/o administren, pero estos se apropian de manera indebida de ellos. Por otro lado, también se habla de fraude en la nómina en los que, por ejemplo, se manipulan las horas trabajadas y el tipo de trabajo desarrollado, se efectúan pagos de nómina a empleados inexistentes, se incluye información falsa en las hojas de vida, fraude con viáticos, entre otros.

- c. **Corrupción:** La corrupción puede presentarse al momento de utilizar indebidamente las influencias con la finalidad de beneficiarse a sí mismo o a una persona externa, sin tener en cuenta su responsabilidad o el bienestar de la empresa. En estos tipos de fraude se incluyen los relacionados con sobornos en los que determinada persona corrompe a otra con cierta cantidad de dinero, detalles o algún favor con el fin de conseguir algo de esa persona, que generalmente es algo ilegal o inmoral. Un ejemplo de este fraude es cuando se soborna a un inspector para que la investigación no arroje resultados negativos.

De igual manera, dentro de este tipo de fraudes se presenta la licitación colusiva cuando, por ejemplo, un empresario da una cantidad de dinero a un funcionario público con el fin de que éste le favorezca en una licitación. También se incluyen en este tipo de prácticas las gratificaciones ilícitas y los conflictos de intereses (Estupiñan & Niebel, 2015).

Figura N° 04: Fraude



En la figura 04 podemos apreciar las categorías de fraude:

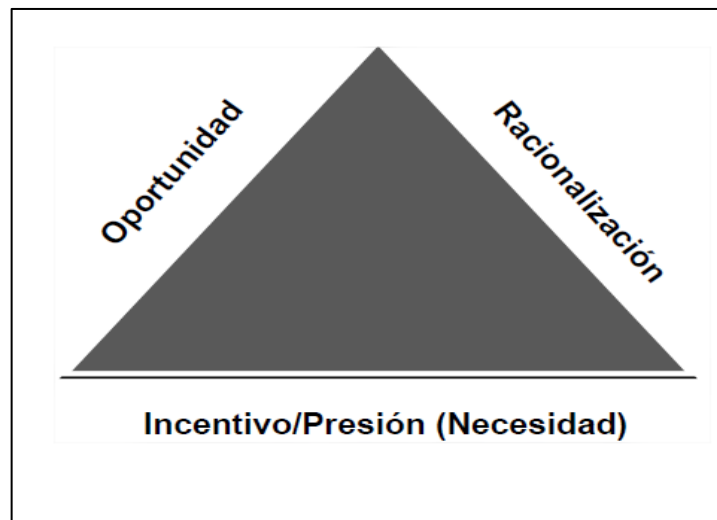
- a) **Corrupción:** Esta categoría de fraude encuadra todas aquellas actividades en donde los empleados de una empresa utilizan indebidamente sus influencias para obtener un beneficio personal.
- b) **Fraude de EECC:** Son aquellos eventos de fraude en donde se ejecutan maniobras con el propósito de generar estados financieros que no reflejan adecuadamente la realidad económica de la compañía.
- c) **Apropiación indebida de activos:** Son aquellos esquemas de fraude en los cuales la persona que lleva a cabo la acción de fraude realiza sustracciones de activos o utiliza tales activos u otros recursos de la compañía para beneficio propio.

Según el Instituto de Auditores Internos (IIA): el fraude es cualquier acto ilegal caracterizado por el engaño, el ocultamiento o la violación de la confianza. Los fraudes son efectuados por individuos y

organizaciones para obtener dinero, propiedades o servicios; evitar pagos o pérdida de servicios y asegurar una ventaja personal o del negocio. En la figura 05 se muestra aspectos que generan el fraude (Cano, 2011):

Figura Nª 05: **Análisis del Fraude**

Elementos (Diagrama de Cressey)



- a. **Oportunidad:** Para que ocurra un fraude o una irregularidad dentro de una compañía, debe existir una debilidad a explotar en un determinado proceso, la ausencia de un control o bien la desidia en alguna parte del proceso o área donde ocurre el evento.
- b. **Incentivo/Presión (Necesidad):** Debe existir un incentivo o una necesidad (Interna) o presiones (externas), que generen que el ser humano exista una necesidad de cometer irregularidad o la acción de fraude. Por citar un ejemplo podemos decir, la existencia de personal clave en la empresa (Tesoreros) con significativas necesidades financieras, o presiones concernientes con la determinación de objetivos de

difícil cumplimiento por parte de los empleados de la empresa y clima hostil dentro del ambiente laboral o tratos inadecuados.

- c. **Racionalización:** Es la variable de mayor dependencia del individuo, ya que se resume como el momento en el cual el individuo considera internamente que el acto a cometer es válido y se justifica.

1.2.3.1 Control de Fraude

El control de fraude es una actividad de supervisión para mitigar los fraudes ocupacionales. Un plan corporativo de prevención del fraude debe incluir lo siguiente (Sánchez et al., 2012:

- Análisis y monitoreo de los principales riesgos de fraude dentro del negocio o segmento de operaciones de la compañía.
- Segregación de la responsabilidad (*Fraud risk ownership*) de los riesgos de fraude identificados.
- Evaluación permanente (*Fraud risk assesment*) de nuevos eventos o patrones de fraude que se puedan estar generando.
- Establecimiento de una política de manejo de eventos de fraude.
- Análisis de controles que mitiguen eventos de fraude a nivel procesos.
- Mejora continua del Ambiente de control, relacionado con aspectos directos a eventos de fraude.
- Planes proactivos de detección de fraudes.

1.2.4 Fraudes en las PYMES comparados con Grandes Empresas

Las Pymes sufren significativamente más fraudes que las grandes empresas. Esto se debe a: Falta de controles internos, ausencia de control por oposición de intereses, ausencia de auditoría interna, confianza solo depositada en la gente y no en los procesos, falta de conciencia de la dirección, ausencia de políticas de responsabilidad social empresarial.

En las Pymes se presentan las siguientes particularidades (Ghirardotti & Paladini, 2011):

- Los tipos de fraudes son distintos a las grandes empresas.
- Hay mayor robo de activos que actos de corrupción
- Las formas de detección son distintas
- Se tarda más en detectarlos
- La economía informal complica el armado de esquemas efectivos de control

Rodríguez (2011) asevera que, dentro de los fines de la contabilidad, aparte de la utilidad financiera y de la información interna, está proteger los intereses públicos y privados tales como los accionistas, trabajadores, acreedores y demás clientes relacionados con la empresa. El problema surge a la hora de valorar la objetividad de la contabilidad.

Los que realizan fraudes son responsables en cualquier caso y especialmente en el caso de la contabilidad por las siguientes razones: Los fraudes contables pueden ser de gran magnitud y generalmente son cometidos por personas con gran responsabilidad dentro de la compañía y son muchos los interesados que pueden

sufrir sus consecuencias: empleados, accionistas, clientes y proveedores, el estado, etc.

Los tipos de fraude pueden variar según sean (Olivera, 2016):

a) Hacia adentro de la empresa

Fraude Gerencial:

- Falsificación de cheques
- Invención de robos falsos
- Compras innecesarias a determinados acreedores
- Declaración de compras inexistentes o mucho mayores a las realizadas.

Fraude de empleados, estas tienen las siguientes formas:

- Falsificación de cheques
- Robos (o declaración de que algo "se ha perdido").

b) Hacia afuera de la empresa

- En relación a otras empresas.
- En relación al consumidor.
- En relación al Estado (fraude fiscal).

Para Griffiths (1988) las prácticas creativas son artificios o artilugios que no infringen las normas contables, otorgándole connotación de legitimidad y legalidad. Ese autor define a la contabilidad creativa como una manipulación de la realidad de la empresa para falsear y presentar información que refleje la situación deseada en lugar de la real. Posición intermedia entre lo legal y lo ético; entre la creatividad y el fraude contable por parte de autor.

Amat (2007) nos dice que la contabilidad creativa es una especie de manipulación contable en las cuales se aprovecha los vacíos existentes en la normativa, las alternativas existentes en la legislación y la posibilidad de efectuar estimaciones optimistas o pesimistas, para que las cuentas se acerquen a lo que a la empresa le interesa, en lugar de ofrecer una imagen imparcial. La contabilidad creativa es una gran amenaza para la profesión contable, específicamente a lo referente a su credibilidad y a su posición en el contexto empresarial.

Para este autor la información contable es fundamental en el proceso de toma de decisiones de inversores y directivos de las empresas y para que esta información sea útil e indispensable. Lamentablemente, a menudo las cuentas no son fiables o confiables debido a maniobras usualmente practicadas. Muchas veces se trata cifras maquilladas e ilegales, puesto que se realizan prácticas no permitidas por la legislación vigente; Dicho de otro modo, se trata de casos de maquillajes legales, ya que uno de los problemas que presenta la normativa contable en cualquier país del mundo puesto que permite un margen muy amplio para la denominada contabilidad creativa.

Rodríguez, et al. (2010) señalan cuatro enfoques diferenciados de manera precisa con respecto al trato dado al concepto de contabilidad creativa:

- a. Contabilidad inventiva. engloba prácticas fraudulentas, que posibilitan alterar el valor final de la imagen patrimonial y de resultados.
- b. Flexibilidad normativa. conlleva la idea de manipular las cifras, aprovechando la flexibilidad de la normativa contable.

- c. Ausencia normativa. está vinculado con el vacío de normas contables para el tratamiento de la realidad, aceptando la existencia de una carencia legal peligrosa para los usuarios de la información financiera.
- d. Mayor eficiencia del requisito de utilidad. es entendida como toda acción, por los responsables de la preparación de informes contables, tendiente única y exclusivamente a mejorar la información proporcionada a los usuarios, con el objetivo de dicha información sea más útil para el proceso de toma de decisiones.

Finalmente tenemos a Sánchez (2016) quien nos señala que la contabilidad creativa no implica una visión peyorativa de la información contable, ya que supone la elección, dentro de los criterios alternativos, del más adecuado para los intereses de los accionistas. Opciones que permiten elegir criterios que en ocasiones sean los más adecuados a las estrategias o intereses de la empresa, lo que anexa un problema añadido, ya que dentro de dichos intereses coexisten el de varios colectivos: accionistas, gestores y propietarios, que no siempre coinciden con los intereses de los usuarios de la información financiera. Problema que se produce cuando las diferentes opciones se usan para favorecer los intereses ilegítimos de administradores, fenómeno que ha dado lugar a la teoría de la agencia y a la asimetría de la información.

- La teoría de la agencia, consiste en la existencia de conflicto de intereses entre directivos, accionistas y empleados.
- La asimetría de la información: producida cuando los directivos se guardan gran parte de la información, no

garantiza que las decisiones de los usuarios respecto a los objetivos y estrategias adoptados sean las correctas.

1.4 Marco Legal

1.3.1 Leyes

Ley N^a 30424: Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas

Ley que regula el compromiso administrativo de las personas jurídicas, la cual instituye que una persona jurídica estará exenta de responsabilidad administrativa por la comisión de los delitos de cohecho, lavado y financiamiento del terrorismo, colusión y tráfico de influencias, cuando haya adoptado e implementado en su organización, con anterioridad a la comisión del delito, un modelo de prevención adecuado a su naturaleza, riesgos, necesidades y características.

Ley N^a 30096: Ley de Delitos informáticos

Artículo 1. Objeto de la Ley La presente Ley tiene por objeto prevenir y sancionar las conductas ilícitas que afectan los sistemas y datos informáticos y otros bienes jurídicos de relevancia penal, cometidas mediante la utilización de tecnologías de la información o de la comunicación, con la finalidad de garantizar la lucha eficaz contra la ciberdelincuencia

Decreto Supremo N° 002-2019-JUS, Reglamento de la Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas.

1.5 Investigaciones

Internacionales

Flores (2015) en su investigación titulada “Proceso Administrativo y gestión Empresarial en COPROABAS, JINOTEGA. Concluye:

- a) El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se actúa de forma parcial puesto que no se llevan de forma correcta las situaciones del proceso administrativo.
- b) La Gestión empresarial se ve limitada por los escasos conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.
- c) Al no existir un efectivo y buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.
- d) Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labores.

Rebazo (2017) en su investigación titulada “El fraude contable: una evidencia empírica” arribo a las siguientes conclusiones:

- a) El sector con mayor número de empresas acusadas fue la industria manufacturera, el mismo que tuvo un ámbito de 36,5% abarcado

de la muestra. El siguiente aspecto tenemos con el mayor número de fraudes detectados fue el sector servicios, con un 25%, seguido por la construcción y el comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas, los cuales acumularon un 19,2% de los casos cada uno.

- b) Las empresas de todas las magnitudes incurrieron en fraude, aunque, si las clasificáramos en microempresas, empresas pequeñas, medianas y grandes, el mayor número de empresas acusadas de fraudulentas se encuentran en el primer grupo (46.15%) posteriormente están las pequeñas empresas con 32.69%.
- c) Las principales irregularidades contables están relacionadas con el registro de activos ficticios (30,8%), las dotaciones inadecuadas de provisiones (19,2%) y la falta de registro de pasivos (11,5%).
- d) Con el propósito de localizar indicadores de fraude lo más certeros posibles y encontrar un modelo de propensión al fraude satisfactorio, a la luz de las diferencias halladas entre las submuestras, construimos un modelo específico para cada una de ellas:
 - El primer modelo propuesto mostró un porcentaje global de clasificación correcta del 88,9% de nuestra submuestra y parece indicar que entre las empresas que manipulan sus resultados al alza, aumenta la probabilidad de fraude en la información contable a medida que se incrementan los ajustes por devengos positivos, minora la rentabilidad de la empresa, crecen los flujos de caja positivos y aumenta la proporción de activos materiales y circulantes.

- El segundo modelo propuesto alcanzó un porcentaje global de clasificación correcta del 95% de nuestra submuestra, dejando constancia de que en las empresas que manipulan a la baja sus resultados, la probabilidad de incurrir en un fraude aumenta a medida que disminuyen los flujos de caja de operaciones, los ajustes por devengo discrecionales negativos y el margen operativo.

Álvaro (2019) en su investigación titulada “Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública” concluye:

- a) En el procedimiento administrativo se reconoce que el sujeto pasivo debe justificar su interés legítimo. En caso que haya pluralidad de sujetos pasivos, puede existir acumulación subjetiva; acumulación objetiva; o, disgregación de trámites.
- b) Se establece la posibilidad de disponer medidas provisionales y/o cautelares; no obstante, no se las diferencia y tampoco se prevén requisitos para su procedencia. Respecto de la prueba, puede o no existir la necesidad de aperturar un término probatorio, así como el poder requerir del agente público por principio de inmediación audiencia.
- c) La forma regular de terminar el procedimiento administrativo, es el acto administrativo final, que es la resolución, la misma que debe ser motivada en relación a la realidad material del expediente. Existen también formas irregulares de terminar el procedimiento, las mismas que son: el silencio administrativo positivo, desistimiento, caducidad, abandono, imposibilidad material de continuarlo por causas imprevistas; y, terminación convencional.

- d) Ante la evidente falta de unificación del procedimiento administrativo común, es importante imperiosa la reforma al Código Orgánico Administrativo, además, del desarrollo de tecnologías de información y comunicación, que faciliten y simplifiquen la tramitación de los expedientes.

Nacionales

Chalco (2015) en su investigación titulada “Análisis y Mejora en los Procesos Administrativos de la Empresa Inversiones Múltiples CAMELOT S.R.L” concluye:

- a) Mediante el diseño e implementación de la metodología de las siglas **5S** se ha logrado reducir el número de reclamos de los clientes en la empresa.
- b) Mediante el diseño y la implementación de la metodología basada en Lean Service se ha logrado reducir los tiempos de entrega de servicios prestados.
- c) A través del diseño y la implementación del sistema de Gestión por Procesos se ha conseguido reducir satisfactoriamente los tiempos por cobranza.
- d) A través de la metodología establecida de las 5s se ha establecido ambientes de trabajos mucho más limpios, higiénicos, agradables y seguros.
- e) La metodología de las 5s ha ayudado a los empleados a lograr y tener una autodisciplina y, reducir el movimiento innecesario y a mejorar la eficiencia del trabajo.

- f) Con la perfección y mejoramiento continuo ha permitido renovar los procesos administrativos a las empresas puesto que estas están en constante actualización.
- g) Con el mejoramiento continuo ha permitido que la empresa sea más eficientes y competitiva en el mercado y poder lograr el liderazgo deseado.
- h) La implantación de la Gestión por Procesos en las organizaciones, se ha convertido en una necesidad para las entidades que buscan la constante satisfacción de sus clientes, a la vez que persiguen una mejora de sus procesos.
- i) Mediante la metodología de las 5S se ha obtenido mayores niveles de seguridad que provocan una mayor motivación de los empleados y ha generado una cultura organizacional.
- j) Una empresa que aplique las “5 S”: produce con menos defectos, cumple mejor los plazos, es mucho más segura, es más productiva, y motivante para el trabajador.

Fernández (2017) en su investigación titulada “Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017” concluye:

- a) La gestión del proceso administrativo se realiza de manera eficiente siguiendo los lineamientos establecidos por la Municipalidad, esto impactará en la gestión de calidad que se brinda a los usuarios que acuden a la comuna provincial, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.
- b) Lo más importante de la toma de decisiones dentro de la Municipalidad, es lograr resultados positivos en el proceso

administrativo, puesto que al tomar decisiones correctas y delegar funciones adecuadamente, se pueden solucionar muchos inconvenientes esto con la finalidad de tomar acciones correctivas y preventivas. Por ende, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

- c) Las auditorías internas dentro de la Municipalidad, son de suma importancia, porque ayuda a la supervisión de las actividades laborales y que estas sean eficientes y eficaces a la vez generando seguridad e integración de la información para posteriormente poder brindárselo en la adecuada atención al ciudadano. En ese aspecto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- d) Se determina que la orientación hacia el usuario, el cual es de suma importancia tanto para instituciones públicas y privadas, nos debemos a la población, debido que el desarrollo generado hasta la actualidad es gracias a las aportaciones de los ciudadanos. Por ende, el nivel de servicio que se brinda concerniente al proceso administrativo dentro de la Municipalidad, es la adecuada, llegando aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.
- e) Tener procesos de mejorar continua ayuda al perfeccionamiento permanente de algunas deficiencias que se presentan, los perfeccionamientos en todos los aspectos, en las capacidades del personal, mayor eficiencia, mayor clima laboral, entre otros que puedan ver reflejados en el proceso administrativo, en ese aspecto en la Municipalidad Provincial se manifiesta ciertos cambios en la gestión, sobre todo en la atención enfocada hacia el usuario tanto

interno como externo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Alegre (2018) en su investigación titulada “Control sobre riesgos de Fraude como parte integrante del SCI de la ONG. centro de estudios para el Desarrollo Regional CEDER el año 2017 en el departamento de Arequipa” concluye:

- a) La aplicación e implementación del control interno mediante las propuestas de mejora para la ONG Centro de Estudios para el Desarrollo Regional es muy importante puesto que ayuda a mitigar los riesgos que se presentan en el desarrollo de los proyectos ejecutados por la ONG.
- b) La institución no tiene definido un modelo o procedimiento específico que evite el riesgo de fraude en el desarrollo de los proyectos ejecutados.
- c) La reestructuración de control interno a través de la propuesta de la mejora de procedimientos, va a permitir al directorio de la institución un mejor control de las diversas actividades desarrolladas, como obtener los diversos reportes para la elaboración de información distinguida que le sirva en la toma de decisiones a la Administración y de esta manera mejorar la realización y efectividad de los proyectos en desarrollo. Las propuestas de mejora son piezas esenciales para proteger los recursos que recibe la ONG, garantizando la eficacia, eficiencia y economía en todos los programas de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de cada proyecto siendo garantía para realización de nuevos proyectos.

- d) Los proyectos desarrollados por la ONG se enfocan en tres principales áreas como son los proyectos de desarrollo rural, proyectos de desarrollo urbano buscando la descentralización y proyectos directamente enfocados en la educación de la niñez de poblaciones vulnerables, buscando el retiro progresivo del trabajo infantil y promoviendo las habilidades sociales y el desarrollo personal.
- e) Los controles que establece el SCI a través de las propuestas de mejora elaboradas para la ONG las cuales están orientadas a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración, permitiendo así el cumplimiento del SCI contribuyendo al fortalecimiento de la institución, promoviendo el desarrollo, además de proteger los recursos y bienes de la institución y del correcto uso de estos. Se debe analizar el beneficio general que se produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la institución; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten onerosos a la entidad.

1.6 Marco Conceptual

ACTIVIDAD: Diligencia, Eficacia. Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad (Real Academia Española, 2014).

ADMINISTRACIÓN: Función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros u obtener resultados a través de otros, La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente

sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste (Koontz & Weihrich, 2004).

ANALISIS: estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias (Ruiz, 2007).

APROPIADA: de apropiar, acomodado o proporcionado para el fin que se destina.

ASESORAMIENTO: es una forma de capacitación en el puesto de trabajo, dirigida al mejoramiento del desempeño de funciones a partir de cambiar acciones insatisfactorias y reforzar acciones satisfactorias (Borges, 2012).

CIBERCRIMEN: Actividades ilícitas que se llevan a cabo para robar, alterar, manipular, enajenar o destruir información o activos (como dinero, valores o bienes desmaterializados) de las compañías afectadas, utilizando para dicho fin algún medio informático o componentes electrónicos. El perpetrador del cibercrimen puede ser una persona ajena a la compañía, pero también es cometido por empleados de la misma compañía y peor aún, una compañía que ha sido objeto de un ataque puede no saberlo sino hasta mucho tiempo después (KPMG, 2013).

CIENCIA: es un sistema acumulativo, metódico y provisional de conocimientos probados, producto de una investigación científica y concerniente a una determinada área de objetos y fenómenos (Maranto, 2015).

CÓDIGO: Cuerpo de leyes dispuestas según un plan metodológico y sistemático. Recopilación de las leyes o estatutos de un país. Sistema de signos y de las reglas que permiten formular y comprender un mensaje (Diccionario Enciclopédico Éxito, 1986).

COMPONENTES: Que compone o entra en la composición de un todo.

COMPUTO: es un cálculo que nos permitirá reflejar la toma de datos facilitando unos resultados según la variable que queramos calcular.

CONOCIMIENTO: es el proceso por el cual la realidad es reflejada y reproducida en el pensamiento humano. Es producto de distinto tipo de experiencias, razonamientos y aprendizajes.

CONSEJO: Parecer o dictamen que se da o toma para hacer o no hacer una cosa.

CONTABLE: Sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica los hallazgos a los encargados de tomar decisiones (Horgren, Charles T., & Harrinson. Jr. Ealer T., 1995).

COORDINAN: es la capacidad de cada uno para organizar la contracción de los diferentes músculos del organismo para generar movimientos realizados con un objetivo específico.

DESARROLLAR: Juicio técnico sobre la capacidad de corregir un sistema o eliminar las propias imperfecciones, hacer más ágil hacia lo mejor y al mismo tiempo más rigurosa (Abbagnano, 1995).

DICTAMEN: opinión verbal o por escrito que expone un letrado, la petición del cliente, acerca de un problema jurídico o sometido a su consideración.

DISEÑO: Trazo, dibujo, delineación de un edificio, objeto, figura, vestido, etc.

EFICACIA: Virtud, actividad y poder para obrar. (Diccionario Enciclopédico Éxito, 1986)

EFICIENCIA: logro de las metas con la menor cantidad de recursos utilizados (Chiavenato, 2004).

EMPLEO: Gastar, consumir, ocupar (Real Academia Española, 2001).

EMPRESA: unidades de decisión que efectúan elecciones económicas, asumiendo los riesgos y beneficios que son inherentes en la participación del mercado.

ENTIDAD: Constituye la esencia o la forma de una cosa. Ente o ser. Valor o importancia de una cosa. Colectividad considerada como unidad. Conjunto de personas que forman una sociedad con fines comerciales, médicos, etc.

FRAUDE FINANCIERO: Crimen económico más sofisticado. Se refiere a la alteración, modificación o manipulación de información contable o financiera de una compañía con el propósito de reflejar una situación económica o financiera equivocada o engañosa. Esta modalidad, al igual que el resto de los crímenes económicos tiene múltiples causas, sin embargo, existe una fuerte asociatividad entre este tipo de ilícito y las prácticas de supeditaje gerencial, esto es la intervención de algún directivo de la compañía para tomar o imponer una decisión contraria a las políticas de control interno de la empresa (KPMG, 2013).

MALVERSACIÓN DE ACTIVOS: Robo uso inadecuado de recursos de la compañía, como dinero o cualquier otro bien para obtener un beneficio no autorizado o irregular, puede presentarse en cualquier tipo de compañía y en cualquier momento. Este tipo de ilícito se explica principalmente por la falta de control interno, supervisión y ausencia de políticas claras y bien definidas. El perpetrador suele buscar un beneficio directo, es decir, obtener una ganancia casi inmediata del objeto robado o sustraído ilegalmente (KPMG, 2013)

ESTRATEGIA: El patrón de decisiones que intencionalmente o de otra forma establecen la dirección de la compañía a largo plazo y determina su destino (Koch, 2000).

EXAMINAR: Inquirir, investigar, escudriñar, con diligencia y cuidado una cosa. Reconocer la calidad de una cosa, viendo si contiene algún defecto o error. Juzgar la suficiencia, aptitud y conocimiento de una persona. (Diccionario Enciclopédico Éxito, 1986)

GESTION: Acción y efecto de gestionar. Acción y efecto de administrar. (Diccionario Enciclopédico Éxito, 1986)

INFORMACIÓN: son datos procesados en forma significativa, para el receptor, con valor real y perceptible para decisiones presentes y futuras (Monzon & Spencer, 1997).

INSTRUCCION: Acción de instruir o instruirse, también se le conoce como el caudal de conocimiento adquirido, las cuales contiene un conjunto de reglas para ejecutar algo o para el manejo de algo. (Diccionario Enciclopédico Éxito, 1986)

LIMITADO: Es un adjetivo del que tiene corto entendimiento (Real Academia Española, 2014).

MANIPULACION: Operación con las manos. Manejar uno los asuntos a su modo, o mezclarse en los ajenos. (Real Academia Española, 2014)

MEDIO: Lo que puede servir para determinado fin. Diligencia o acción conveniente para conseguir una cosa. (Real Academia Española, 2014)

MEJORAR: Hacer que algo sea mejor de lo que era.

MÉTODO: Procedimiento para alcanzar un determinado fin. (Real Academia Española, 2014)

OPERACIÓN: Acción o efecto de operar. Ejecución de una cosa.

PATRIMONIO: Hacienda que una persona ha heredado de sus ascendientes. Bienes propios adquiridos por cualquier título. (Diccionario Enciclopédico Éxito, 1986)

PROCESO: Progreso, acción de ir adelante. Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (Diccionario Enciclopédico Éxito, 1986)

RECONOCER: Examinar con cuidado una persona o cosa para enterarse de su identidad, naturaleza y circunstancia. (Diccionario Enciclopédico Éxito, 1986)

SITUACIÓN: Conjunto de circunstancias presentes en un determinado momento.

SOCIAL: Perteneciente o relativo a la sociedad o a las clases sociales. Perteneciente o relativo a una compañía o sociedad, o a los socios o compañeros, aliados o confederados. (Diccionario Enciclopédico Éxito, 1986)

SOPORTE: Los administradores perciben los retos de negocios en el entorno. Ven la estrategia de la institución para responder y asignar los recursos humanos y financieros para alcanzar su estrategia y coordinar el trabajo. En todo momento deben ejercer un liderazgo responsable (Laudon et al, 1996).

SUPERVISIÓN: Examinar, reconocer atentamente una cosa en determinados casos (Real Academia Española, 2014).

Capítulo II:

El problema, Objetivos, Hipótesis y Variables

2.1 Planteamiento del Problema

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente las Pequeñas y Medianas empresas del Sector Telecomunicaciones están teniendo un crecimiento vertiginoso, originando un incremento económico en nuestro País.

No obstante, en el incesante afán de crecer las cifras económicas, descuidan un adecuado proceso administrativo para Salvaguardar los Activos de la Empresa, ocasionando que se desarrollen acciones fraudulentas que los perjudican.

Así mismo es importante tomar decisiones en el proceso Administrativo, económicas y financieras, con estrategias a corto y largo plazo que permitan la Supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. Así entonces podemos observar que en Empresas en donde no se encuentra estructurado

adecuadamente generará actos fraudulentos tales como manipulación de registros, alteración de documentos afectando a los resultados de la empresa y por ende una distorsión de los Estados financieros.

Según un reciente Informe publicado por Captio sobre el fraude interno y la gestión de gastos, el fraude interno en las pequeñas empresas es hasta un 67% superior que en las grandes el informe de Captio, que analiza el fraude interno en desplazamientos corporativos de 130 empresas de España, Francia, Reino Unido e Italia, es muy claro: las empresas que sufren más los efectos del fraude interno son las pequeñas. En las pequeñas sociedades, de menos de 50 trabajadores, el fraude interno relacionado con los desplazamientos profesionales se cifra en 46.417,81 euros anuales de media por empresa. En cambio, en las compañías medianas, de entre 50 y 250 trabajadores esta cifra es de 36.210,79 euros de media al año, y en las grandes empresas de más de 250 trabajadores, es de una media de 27.870,77 euros anuales. Esto representa hasta un 67% más en las pequeñas empresas respecto a las grandes.

Así pues, resulta innegable que el fraude por persona es mucho más elevado en las empresas pequeñas que en las empresas grandes. Esto se puede explicar por varios motivos.

- Las grandes empresas suelen tener más herramientas tecnológicas de control de gastos, por lo que resulta más difícil que se den casos de fraude, y se suelen dar muchas más auditorías de gastos, por lo que los gastos

efectuados son detectados mucho más fácilmente. En cambio, en las pequeñas empresas, se disponen de menos recursos para dedicar a la detección y prevención de fraude, así como menos innovación empresarial dirigida a este sector. Además, las grandes corporaciones también suelen tener políticas de gastos y códigos de conducta más definidos, además de una concienciación mayor sobre la necesidad de controlar el fraude por parte de todos los miembros de la empresa, gracias entre otras cosas a la formación específica que pueden recibir los trabajadores.

De acuerdo a lo expresado y en base a la experiencia organizacional desarrollada se encuentra que existe una relación en el proceso administrativo que tienden a administrar y controlar las empresas los cuales va a influir de manera efectiva en el fraude contable.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

El proceso Administrativo tuvo sus orígenes con el hombre inteligente, variando su intensidad de acuerdo a su período y sobre todo en función de los elementos disponibles; encontrándose vestigios en los lugares como Egipto, China, Grecia, Roma y otros pueblos de la antigüedad, así como en las diferentes comunidades indígenas de América; en casi toda las evoluciones citadas se confunden con el gobierno y la religión, debido a la trascendencia de ambas y la relativa importancia de los negocios comerciales e industriales.

El proceso administrativo se compone por una serie de conjuntos a través de los cuales se efectúa la administración, estos procesos se clasifican en:

- a) Planeación, es la determinación de distintos contextos futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, las etapas de que compone la planeación son: Planeación estratégica, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto.
- b) Organización: es la determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, la etapa de la organización se compone por: División de trabajo y coordinación e Integración. En esta función se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición, elección.
- c) Dirección: es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la administración, conducción y gestión; la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo consta de las etapas: toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo.
- d) Control: es la fase en la cual se establece estándares para evaluar los resultados obtenidos, u etapas: establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación (Chiavenato, 2009).

Los procesos Administrativo conducen a cambios, son aquellos pasos en donde los gerentes toman decisiones importantes, es allí en donde los miembros de la organización ponen en prácticas las diversas estrategias, El diseño organizacional hace

que los administradores dirijan su visión dos sentidos, estos son hacia el interior de su empresa y hacia el exterior de su empresa.

Los elementos de proceso de Administración, consta de una serie de aspectos y poder desarrollar con eficiencia una determinada empresa los elementos importantes que comprende la administración son: revisión, planeación, organización, integración, dirección y control (Amaru, 2009).

Chiavenato (2007) por su parte considera los siguientes elementos los cuales conforman el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Fraude

El fraude se refiere a un acto intencional por parte de una o más personas de la administración, los encargados del gobierno corporativo, empleados o terceros, implicando el uso de engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal.

El fraude va más allá de la concepción del engaño, aseverando que todo fraude es una acción dolosa contraria a la ética y a las ciencias de la moral, a través del cual el acto fraudulento transgrede todas aquellas disposiciones de las normas vigentes establecidas por el Estado. Es decir, cuando se hacen estudios de casos particulares de fraudes contables, al contador se le vincula de alguna u otra forma con el mismo y se concluye concluyendo que si éste se hubiese guiado por la ética no hubiera ocurrido ningún tipo de acciones fraudulentas.

El factor que diferencia al fraude del error es que la acción subyacente que da lugar a la equivocación de los estados financieros estas sean o no intencionadas, según estas leyes

están referidas a un acto intencional por uno o varios individuos que conforman la empresa (NIA, 2013).

2.1.3 Definición del Problema

2.1.3.1 Problema General

¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021?

2.1.3.2 Problemas Secundarios

- a. ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021?
- b. ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021?
- c. ¿De qué manera las funciones básicas empresariales se relacionan con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021?
- d. ¿De qué manera el control empresarial se relaciona con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

La presente investigación tiene por finalidad determinar la relación entre el proceso administrativo y el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021, para que, mediante la evaluación de las respectivas variables y mediante sus indicadores, podamos plantear las recomendaciones necesarias que permitan a las Pymes del sector de Telecomunicaciones, evitar los probables fraudes Contables que originen perjuicio económico.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el proceso administrativo y el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

- a) Establecer la relación entre el proceso administrativo y los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.
- b) Establecer la relación entre el proceso administrativo y los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

- c) ¿Establecer la relación entre las funciones básicas empresariales se relaciona con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021?
- d) Establecer la relación entre el control empresarial se relaciona con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

2.2.3 Delimitación de la Investigación

- a) **Delimitación Temporal:** La investigación está delimitada al año marzo 2019 – enero 2020.
- b) **Delimitación Espacial:** se realizó en el espacio geográfico del distrito de los Olivos.
- c) **Delimitación Conceptual:** Proceso administrativo, fraude contable, actos intencionales, proceso administrativo, estados financieros, funciones básicas empresariales, control empresarial.
- d) **Delimitación Social:** El grupo social de estudio, está compuesto por administradores y profesionales afines que laboran en las áreas de administración de las Pymes Sector Telecomunicaciones, sin hacer ninguna diferenciación de clase social por lo que todas las personas tienen las mismas oportunidades de formar parte de la muestra.

2.2.4 Justificación e Importancia

La presente investigación se justifica, porque se demuestra la importancia de aplicar el proceso administrativo para evitar fraudes contables en las pymes de sector servicios en telecomunicaciones, evitando que originen perjuicios económicos.

Es de importancia para cualquier empresa el control del riesgo los cuales pueden verse desde dos puntos de vista como son el riesgo y oportunidad. La reputación de una empresa es un activo intangible los cuales lleva años a consolidarse, la cual puede ser afectada en un periodo de tiempo reducido. Las empresas se construyen día a día con esfuerzo y trabajo constante de todos los empleados de una organización. Razón por la cual una adecuado proceso administrativo y gestión del fraude puede convertirse en una buena oportunidad de mostrar a los usuarios el buen funcionamiento de una entidad.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos Teóricos

El sistema de control interno en el área administrativa permite conocer los diversos problemas que enfrenta para orientar a los administradores a tomar decisiones para disminuir las diversos escenarios que afectan a la empresa, observándose diversos problemas de ineficiencia, burocracia administrativas, carencia de controles, ausencia de controles, desórdenes normativos, los cuales limitan el seguimiento, evaluación de riesgo, e irregularidades que pueden ocasionar

fraudes, es por ello que es necesario poner atención a los diversos problemas que enfrentan las PYMES (Cortez, 2019).

Albuquerque (2012) indica que la múltiple incorporación de la tecnología de la comunicación e información por parte de las empresas es la particularidad fundamental de las dinámicas económicas en la sociedad del conocimiento, situación que conlleva contar con convenientes modelos de apreciación, evaluación y valoración de los ordenamientos internos que son utilizados para proteger la información distinguida para establecer la toma de decisiones.

Mariño (2013) expone que el control es de las actividades más importantes puesto que monitorear los resultados de una acción va a permitir tener medidas para hacer las debidas correcciones de manera inmediata y poder adoptar medidas preventivas. Su finalidad es lograr la eficiencia y su resultado es salvaguardar la existencia de cualquier empresa y apoyar a las organizaciones ya sean pequeñas medianas y/o grandes cuyo objetivo central es proporcionar a las pequeñas y medianas empresas un sistema de monitoreo (control interno) que le permita advertir los riesgos a futuro. El autor enfatiza que se le debe orientar a los empresarios a tomar decisiones en el proceso administrativo, económicas y financieras, con estrategias y procedimientos a corto y largo plazo.

Sabemos que el proceso administrativo está referido a los diversos pasos, fases, mediante las cuales se aprovecha los recursos de la empresa, es por ello que es de suma importancia contar con estos procesos, puesto que nos ayudan a detectar los errores o desvíos.

Por lo tanto, la importancia reside en que los gerentes de la organización deben contar con adecuados controles internos los cuales les va a permitir llevar a cabalidad su obligación de vigilar, supervisar y, monitorear todas y cada una de las áreas de la empresa para así alcanzar los objetivos deseados y evitar desviaciones.

Por otro lado, Rivas (2011), define que el control interno desde el punto de vista del modelo COSO, lo define como un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos en las siguientes categorías, efectividad, eficiencias de los procesos confiabilidad en la información financiera, y cumplimiento de las leyes y los reglamentos aplicables.

Es por ello que finalmente decimos que, el control interno es una técnicas y procedimientos, elementales los cuales se deben tener presente tanto, en un control administrativo y contable para así proteger los activos e ingresos de las organizaciones. Con la necesidad de re-direccionar los pensamientos de control interno como el riesgo, fraude en las pymes, y por ende en la necesidad de mejorar el control interno, nos conllevara a una confiable y oportuna información contable, y sobre la autenticidad en los flujos de efectivo los cuales deben contar con los procesos contables contribuyendo con información verídica, confiable y útil para tomar decisiones correctas.

Llegando a la materialización de los riesgos más vulnerables de las pymes para disminuir los fraudes contables, es poder lograr establecer un modelo de control interno que equilibren los

delitos económicos y financieros para las Pymes quienes aportan ingreso al producto interno bruto (Cortés, 2019).

2.3.2 Hipótesis General y Específicas

2.3.2.1 Hipótesis General

El proceso administrativo se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a) El proceso administrativo se relaciona significativamente con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.
- b) El proceso administrativo se relaciona significativamente con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.
- c) Las funciones básicas empresariales se relacionan significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.
- d) El control empresarial se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

2.3.3 Variables e Indicadores

2.3.3.1 Identificación de las Variables

Variable Independiente (VI):

Proceso administrativo

Variable Dependiente (VD):

El fraude contable

2.3.3.2 Definición Operacional de las Variables

Variables	Indicadores
VI: Proceso administrativo	FUNCIONES BÁSICAS EMPRESARIALES <ul style="list-style-type: none"> • Funciones técnicas • Funciones comerciales • Funciones administrativas • Funciones contables Control empresarial <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Eficiencia del Control previo o pre control • Nivel de Eficiencia del Control directivo o de Dirección • Nivel de Eficiencia del Control a corriente • Nivel de Eficiencia en el Control posterior
VD: El fraude contable	Los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Ingresos ficticios • Número de Valuaciones inadecuadas • Nivel de Censura de Pasivos y gastos • Número de Divulgaciones inadecuadas Los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones <ul style="list-style-type: none"> • Exactitud del Estado de Situación financiera • Exactitud del Estado de Resultados • Exactitud del Estado de cambio en el Patrimonio Neto • Exactitud del Estado de flujo de efectivo

Capítulo III:

Método, Técnicas e Instrumentos

3.1 Población y Muestra

3.1.1 Población

La población objeto de estudio que involucra la investigación estuvo conformada por 220 gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones.

3.1.2 Muestra

La muestra óptima se ha obtenido de la fórmula del muestreo aleatorio simple de esta manera estimar proporciones la cual se detalla a continuación.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población (220)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio
(0.50)

q = (1-p) = 0.50

E = Error de precisión 0.05

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (220) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (220-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{211.288}{0.5475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{211.288}{1.5079}$$

$$n = 140$$

3.2 Método y Diseño de la Investigación

3.2.1 Método de Investigación

La investigación aplicó el método descriptivo, Expost-Facto.

3.2.2 Diseño de Investigación

Corresponde a una investigación descriptivo No - experimental.

Diseño específico es el siguiente:

M1-Oy (f) Ox

Donde:

M	=	Muestra
O	=	Observación
x	=	Proceso administrativo
y	=	Fraude Contable
f	=	en función de

3.3 Tipo y Nivel de Investigación

3.3.1 Tipo de Investigación

El tipo que se ha utilizado en esta investigación es aplicada.

3.3.2 Nivel de Investigación

La investigación se ubica en el nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos

- Recolección de Información Indirecta: se realizó a través de la recopilación e indagaciones existente en fuentes bibliográficas y hemerográficas; originales como libros, revistas, periódicos escritos, investigaciones anteriores entre otros.
- Recolección de Información Directa: se realizó mediante la aplicación de encuestas las cuales se realizaron en muestras representativas de la mencionada población.

3.4.2 Instrumentos

El principal instrumento que se ha utilizado es el cuestionario.

3.5 Procesamiento de Datos

El procesamiento de datos siguió el procedimiento siguiente:

- a. Cálculo de las frecuencias
- b. Cálculo de los puntajes obtenidos
- c. Tablas y gráficos respectivos.

Los resultados se han presentado en gráficos y/o cuadros estadísticos los cuales son analizados e interpretados en el capítulo IV.

3.6 Prueba de la Hipótesis

Se ha realizado la prueba Chi cuadrado el cual consistió en determinar la existencia de relación o no entre las variables utilizadas en la investigación.

Capítulo IV:

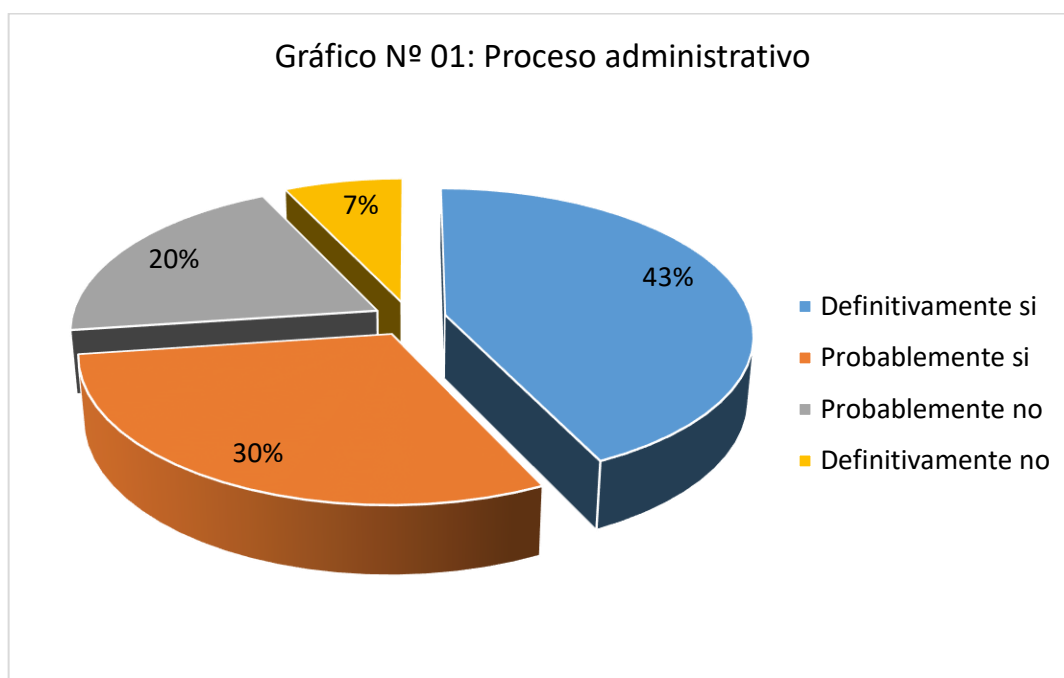
Presentación y Análisis de los Resultados

4.1 Presentación de los Resultados

En esta parte del capítulo hemos desarrollado el trabajo de campo en los cuales se plasman e interpretan los resultados de la encuesta aplicadas a 140 Gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones; dichos resultados se han presentado en tablas y gráficos, los mismos que nos han ayudado a contrastar las hipótesis y a realizar la discusión de los resultados.

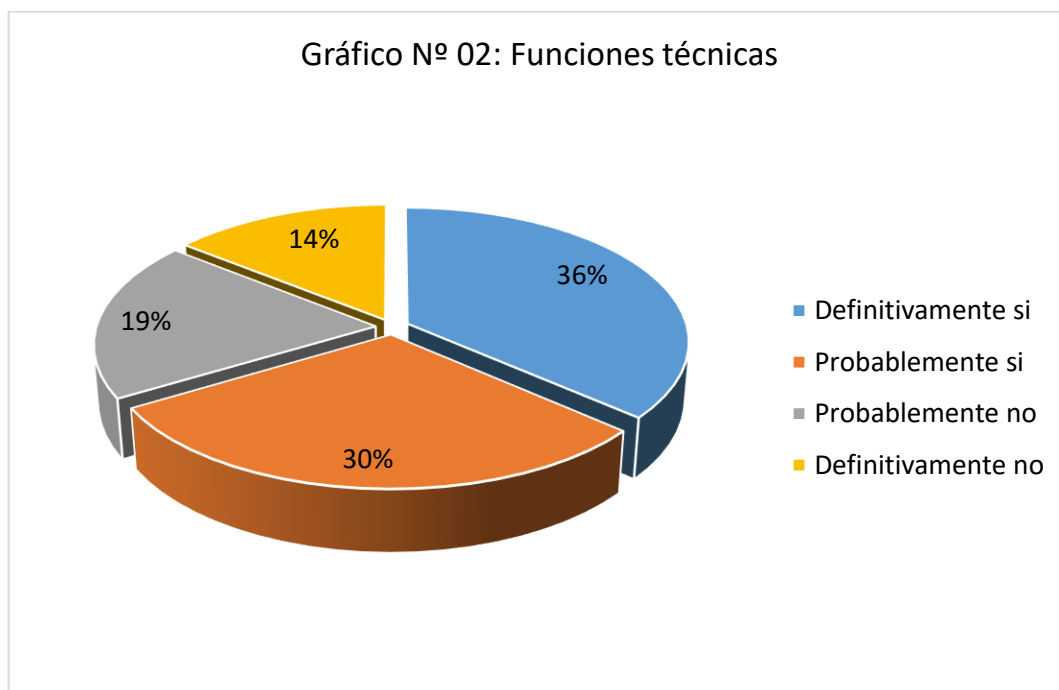
4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada

Tabla N° 01					
Proceso administrativo					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	60	43%	43%	43%
	Probablemente si	42	30%	30%	73%
	Probablemente no	28	20%	20%	93%
	Definitivamente no	10	7%	7%	100%
	Total	140	100%	100%	



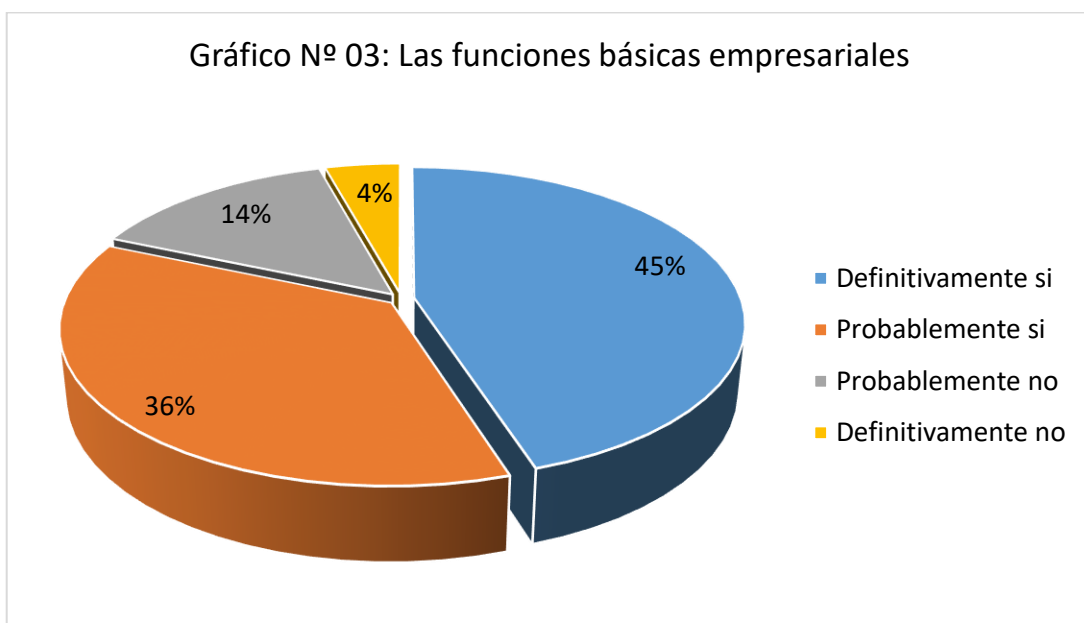
A la interrogante considera usted que el proceso administrativo contribuye a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones a quienes se les realizó la encuesta respondieron, definitivamente si 43%, probablemente si 30%, probablemente no 20% y definitivamente no 7%.

Tabla N° 02					
Funciones técnicas					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	51	36%	36%	36%
	Probablemente si	42	30%	30%	66%
	Probablemente no	27	19%	19%	86%
	Definitivamente no	20	14%	14%	100%
	Total	140	100%	100%	



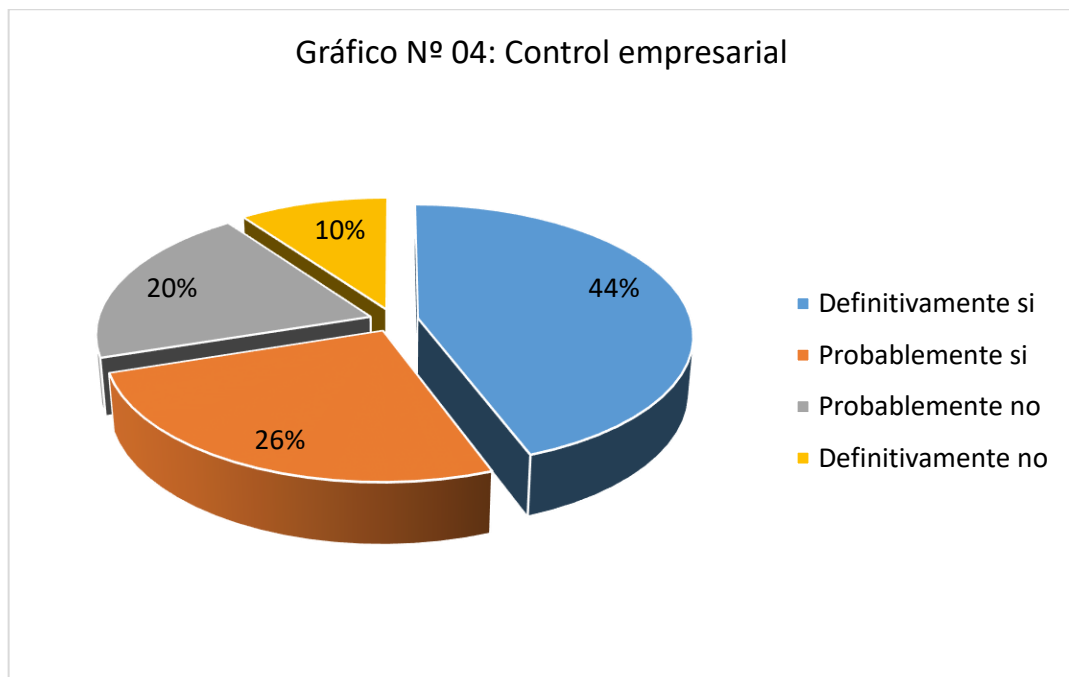
A la pregunta considera usted que las funciones técnicas contribuyen a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del Sector Servicios en Telecomunicaciones a quienes se les realizó la entrevista respondieron, definitivamente si 36%, probablemente si 30%, probablemente no 19% y, definitivamente no 14%.

Tabla N° 03					
Las funciones básicas empresariales					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	63	45%	45%	45%
	Probablemente si	51	36%	36%	81%
	Probablemente no	20	14%	14%	96%
	Definitivamente no	6	4%	4%	100%
	Total	140	100%	100%	



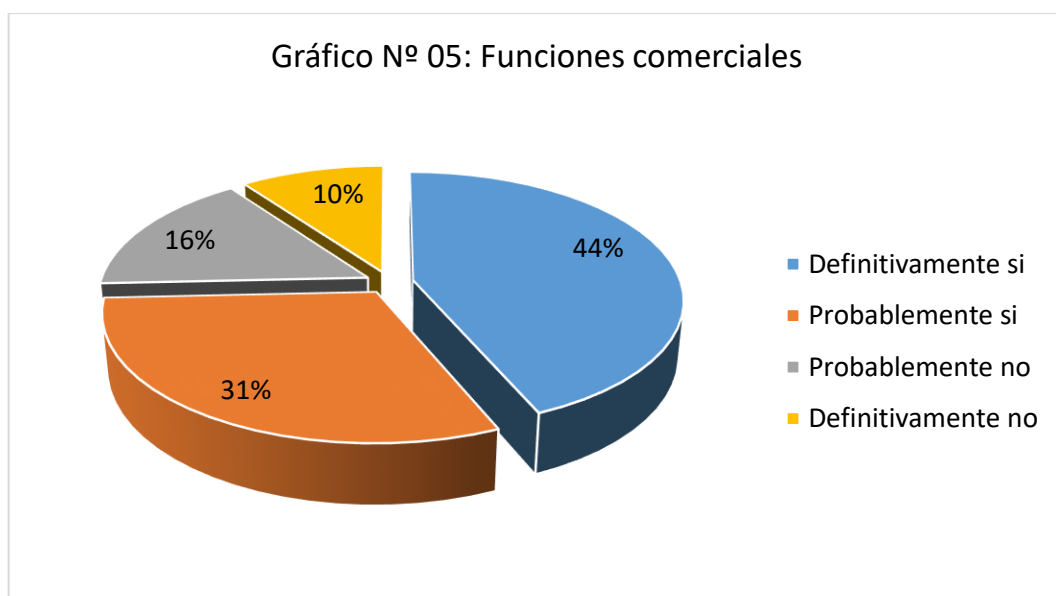
A la interrogante considera usted que las funciones básicas empresariales las pymes del sector servicios en telecomunicaciones evita el fraude contable con en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, que participaron de la entrevista respondieron definitivamente si 45%, probablemente si 36%, probablemente no 14% y, definitivamente no 4%.

Tabla N° 04					
Control empresarial					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	62	44%	44%	44%
	Probablemente si	36	26%	26%	70%
	Probablemente no	28	20%	20%	90%
	Definitivamente no	14	10%	10%	100%
	Total	140	100%	100%	



A la pregunta considera usted que el control empresarial contribuye a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, a quienes se les realizó la entrevista contestaron definitivamente si 44%, probablemente si 26%, probablemente no 20% y, definitivamente no 10%.

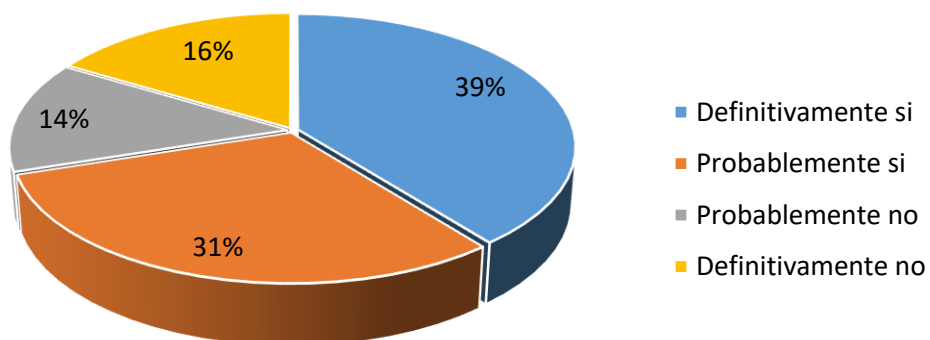
Tabla N° 05					
Funciones comerciales					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	61	44%	44%	44%
	Probablemente si	43	31%	31%	74%
	Probablemente no	22	16%	16%	90%
	Definitivamente no	14	10%	10%	100%
	Total	140	100%	100%	



A la interrogante considera usted que las funciones comerciales contribuyen a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes, el 44% de los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones a quienes se les realizó la entrevista contestaron definitivamente si, el 31% probablemente sí, el 16% probablemente no y el 10% definitivamente no 10%.

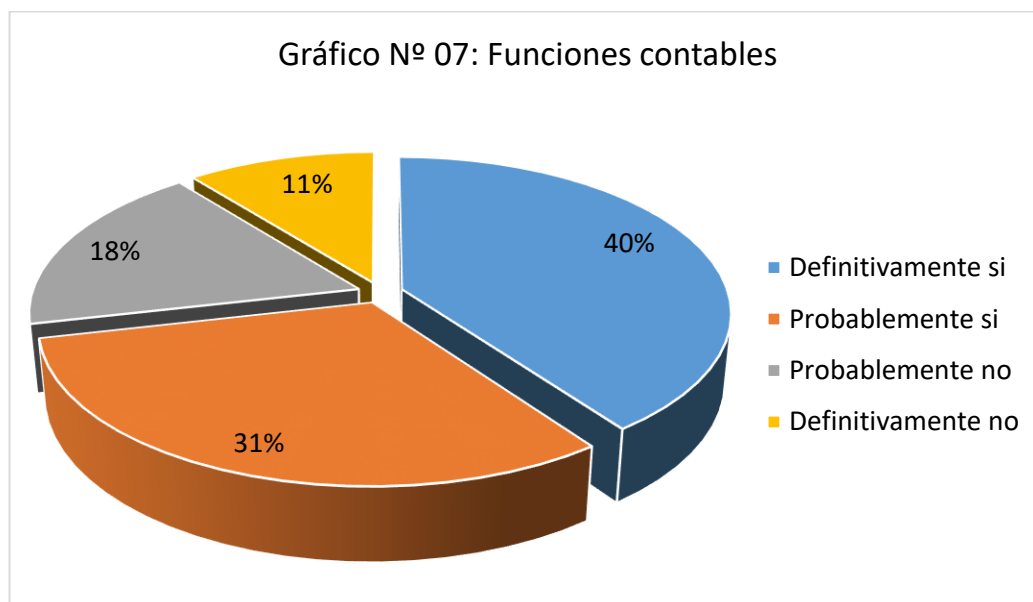
Tabla N° 06					
Funciones administrativas					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	55	39%	39%	39%
	Probablemente si	43	31%	31%	70%
	Probablemente no	19	14%	14%	84%
	Definitivamente no	23	16%	16%	100%
	Total	140	100%	100%	

Gráfico N° 06: Funciones administrativas



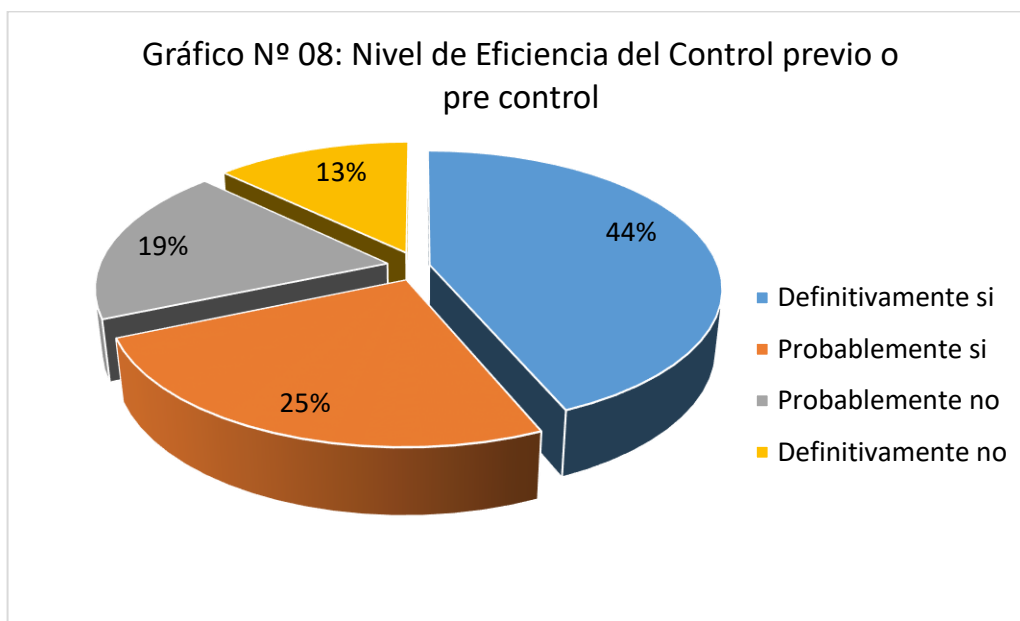
A la pregunta considera usted que las funciones administrativas contribuyen a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, quienes participaron en la entrevista contestaron definitivamente si 39%, probablemente si 31%, probablemente no 14% y definitivamente no 16%.

Tabla N° 07					
Funciones contables					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	56	40%	40%	40%
	Probablemente si	44	31%	31%	71%
	Probablemente no	25	18%	18%	89%
	Definitivamente no	15	11%	11%	100%
	Total	140	100%	100%	



A la pregunta considera usted que las funciones contables contribuyen a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, a quienes se les realizó entrevista su respuesta fue la siguiente definitivamente si 40%, probablemente si 31%, probablemente no 18% y, definitivamente no 11%.

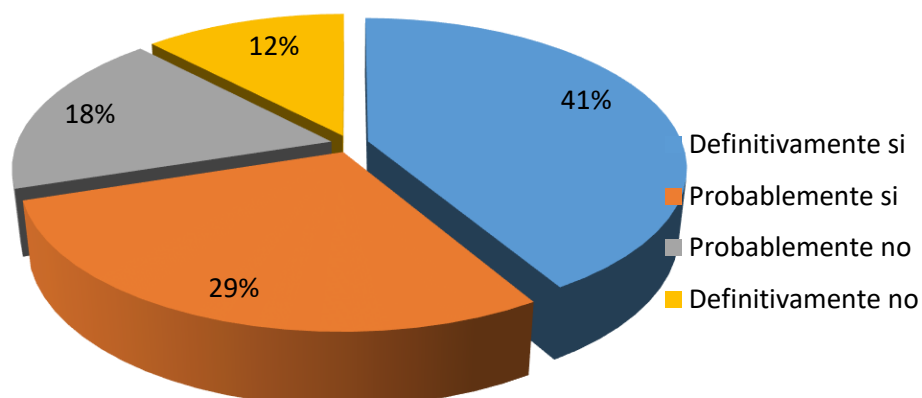
Tabla N° 08					
Nivel de Eficiencia del Control previo o pre control					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	61	44%	44%	44%
	Probablemente si	35	25%	25%	69%
	Probablemente no	26	19%	19%	87%
	Definitivamente no	18	13%	13%	100%
	Total	140	100%	100%	



A la pregunta considera usted que el nivel de eficiencia previo o pre control está en función de los actos intencionales en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, a quienes se les aplicó la encuesta contestaron de la siguiente manera definitivamente si 44%, probablemente si 25%, probablemente no 19% y, definitivamente no 13%.

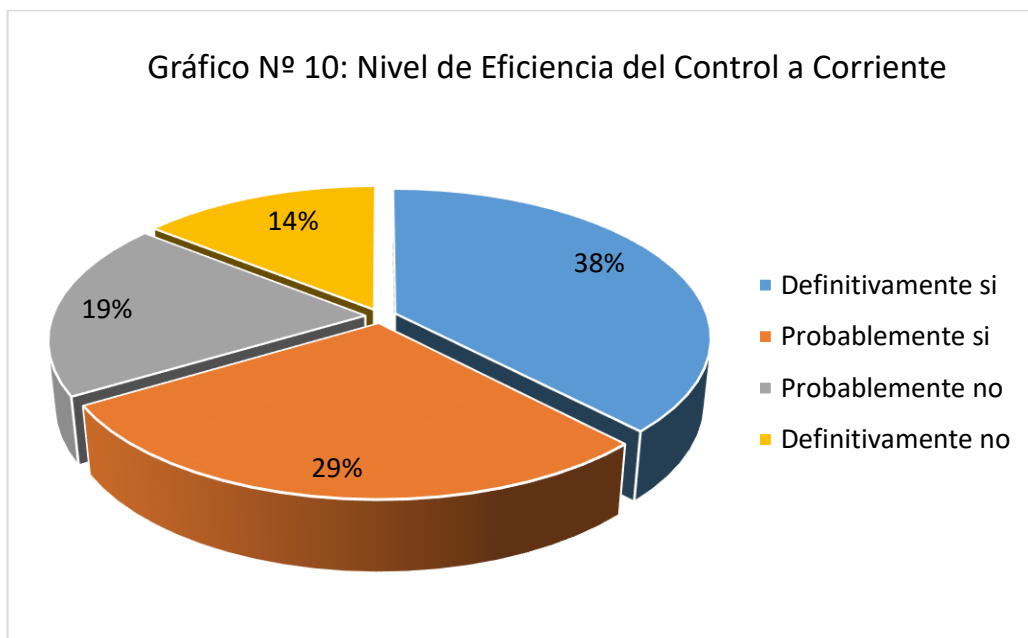
Tabla Nº 09					
Nivel de Eficiencia del Control directivo o de Dirección					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	58	41%	41%	41%
	Probablemente si	40	29%	29%	70%
	Probablemente no	25	18%	18%	88%
	Definitivamente no	17	12%	12%	100%
	Total	140	100%	100%	

Gráfico Nº 09: Nivel de Eficiencia del Control directivo o de Dirección



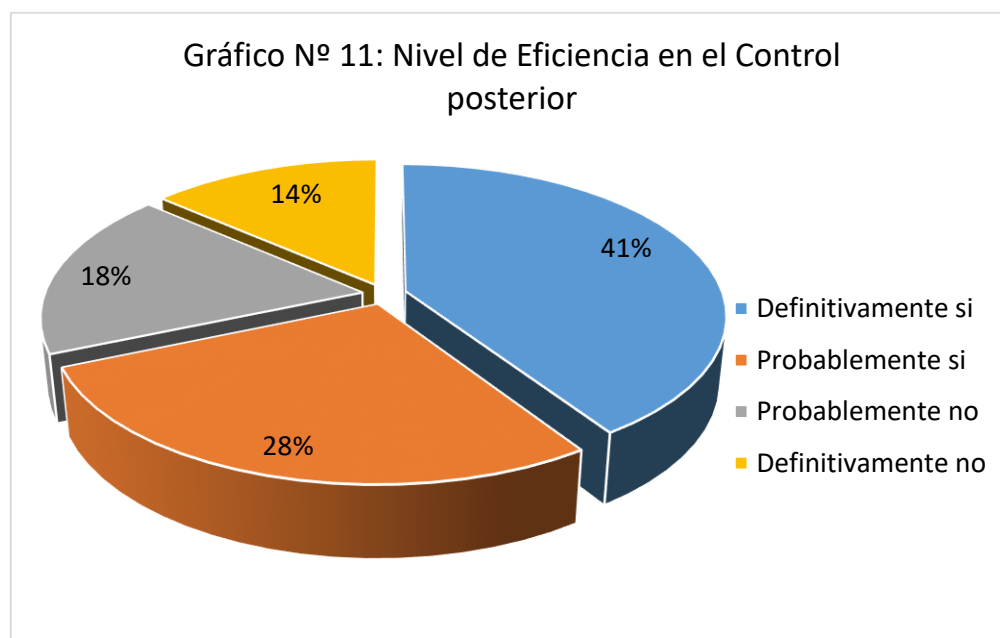
A la pregunta considera usted que el nivel de eficiencia del control directivo está en función de los actos intencionales en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, quienes participaron en la entrevista para la elaboración de esta investigación contestaron definitivamente si 41%, probablemente si 29%, probablemente no 18% y, definitivamente no 12%.

Tabla Nº 10					
Nivel de Eficiencia del Control a Corriente					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	53	38%	38%	38%
	Probablemente si	40	29%	29%	66%
	Probablemente no	27	19%	19%	86%
	Definitivamente no	20	14%	14%	100%
	Total	140	100%	100%	



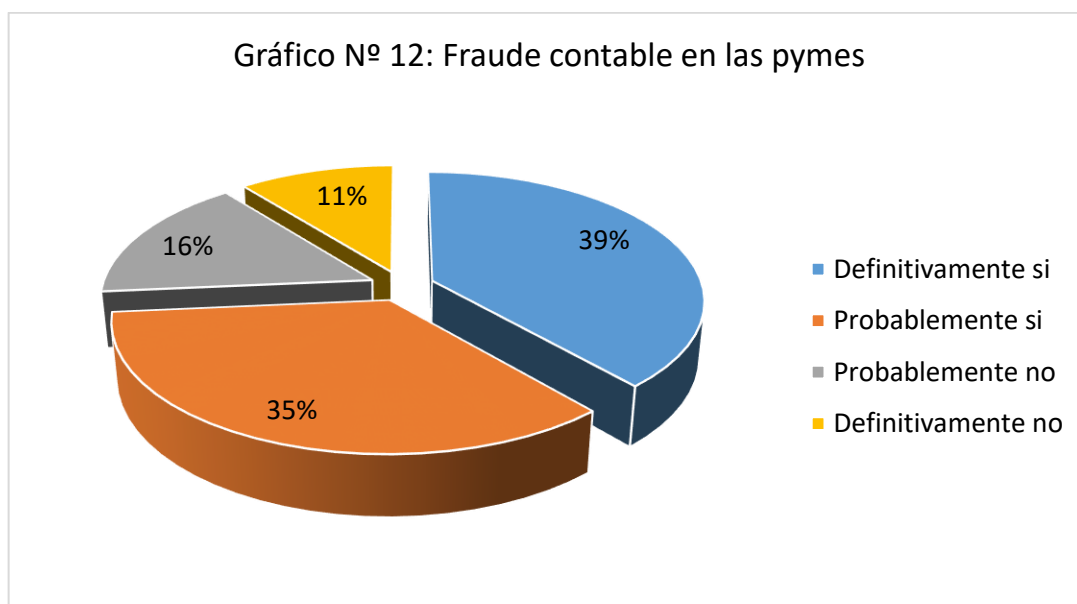
A la pregunta considera usted que el nivel de eficiencia del control a corriente está en función de los actos intencionales en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, los cuales fueron seleccionados para aplicarles la encuesta respondieron definitivamente si 38%, probablemente si 29%, probablemente no 19% y, definitivamente no 14%.

Tabla Nº 11					
Nivel de Eficiencia en el Control posterior					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	57	41%	41%	41%
	Probablemente si	39	28%	28%	69%
	Probablemente no	25	18%	18%	86%
	Definitivamente no	19	14%	14%	100%
	Total	140	100%	100%	



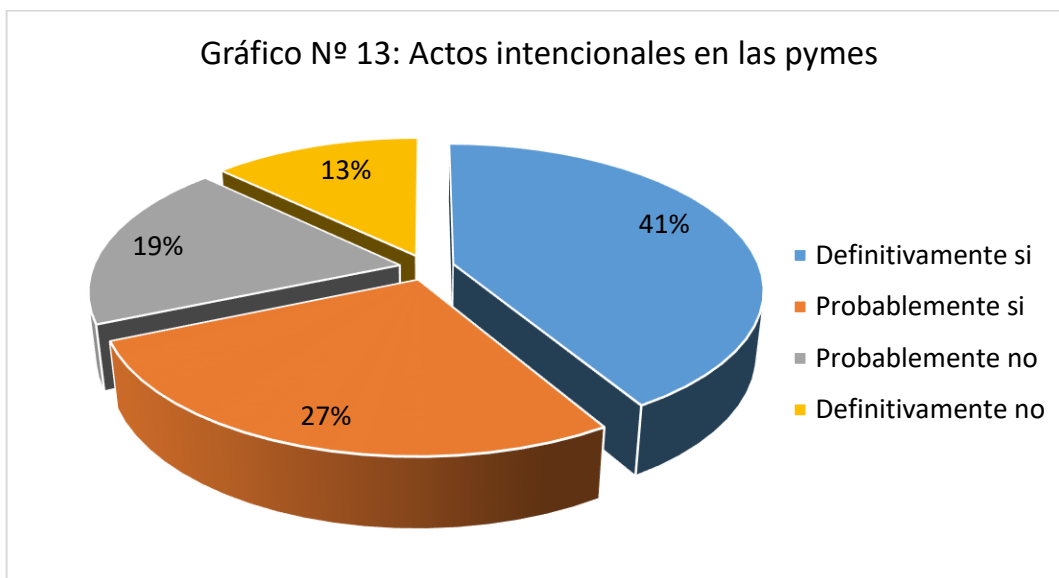
Ala pregunta considera usted que el nivel de eficiencia en el control posterior está en función de los actos intencionales en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, quienes participaron en la encuesta contestaron definitivamente si 41%, probablemente si 28%, probablemente no 18% y, definitivamente no 14%.

Tabla Nº 12					
Fraude contable en las pymes					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	54	39%	39%	39%
	Probablemente si	49	35%	35%	74%
	Probablemente no	22	16%	16%	89%
	Definitivamente no	15	11%	11%	100%
	Total	140	100%	100%	



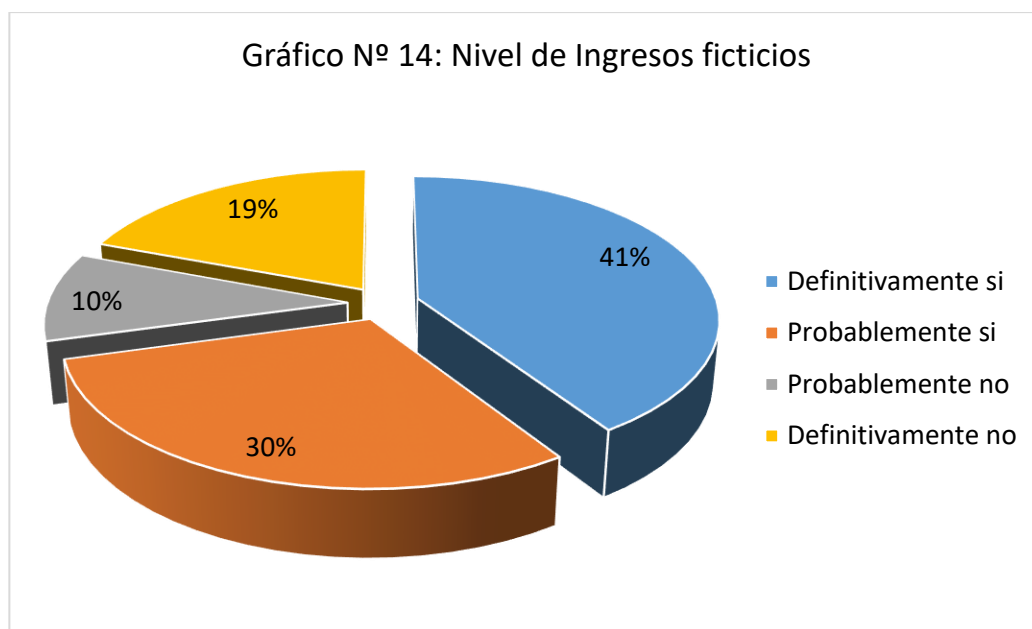
A la pregunta considera usted que el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones atenta contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones a quienes se les realizó la entrevista respondieron de la siguiente manera definitivamente si 39%, probablemente si 35%, probablemente no 16% y, definitivamente no 11%.

Tabla N° 13					
Actos intencionales en las pymes					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	58	41%	41%	41%
	Probablemente si	38	27%	27%	69%
	Probablemente no	26	19%	19%	87%
	Definitivamente no	18	13%	13%	100%
	Total	140	100%	100%	



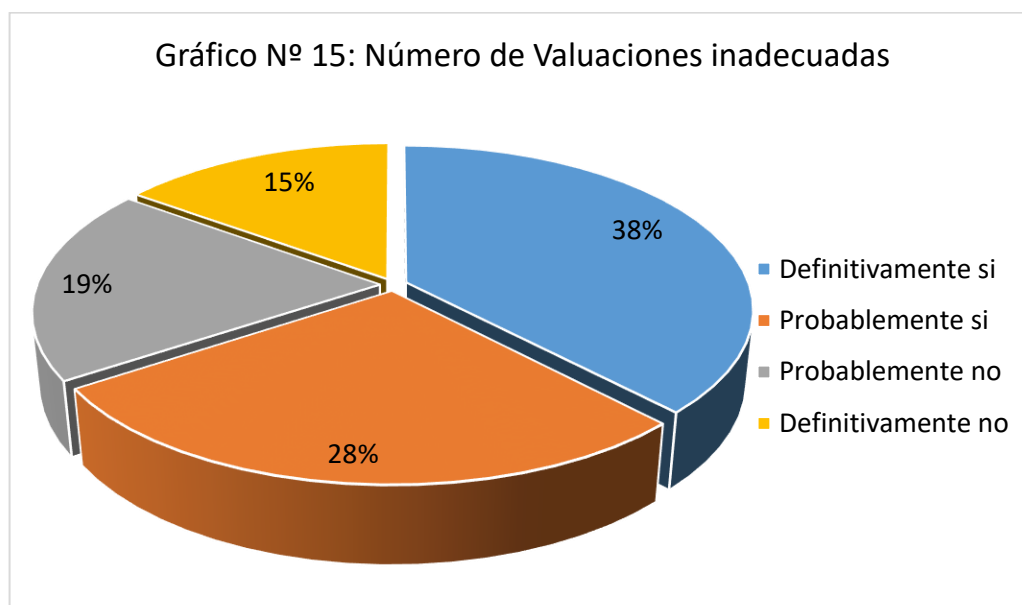
A la interrogante considera usted que los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones atentan contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, que participaron en la encuesta respondieron definitivamente si 41%, probablemente si 27%, probablemente no 19% y, definitivamente no 13%.

Tabla Nº 14					
Nivel de Ingresos ficticios					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	57	41%	41%	41%
	Probablemente si	42	30%	30%	71%
	Probablemente no	14	10%	10%	81%
	Definitivamente no	27	19%	19%	100%
	Total	140	100%	100%	



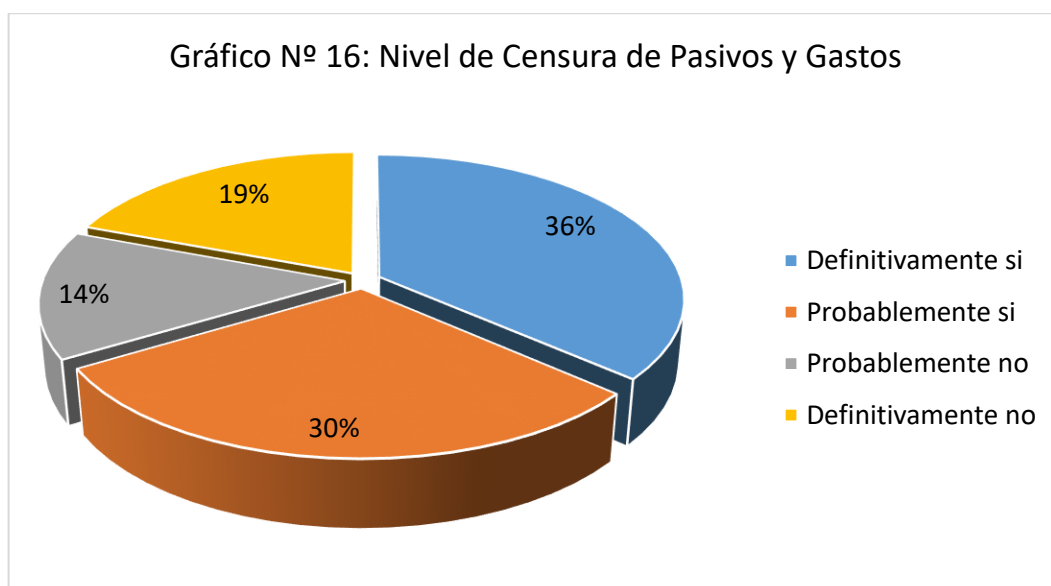
A la pregunta considera usted que el nivel de ingresos ficticios atenta contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, que colaboraron en la entrevista respondieron definitivamente si 41%, probablemente si 30%, probablemente no 10% y, definitivamente no 19%.

Tabla Nº 15					
Número de Valuaciones inadecuadas					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	53	38%	38%	38%
	Probablemente si	39	28%	28%	66%
	Probablemente no	27	19%	19%	85%
	Definitivamente no	21	15%	15%	100%
	Total	140	100%	100%	



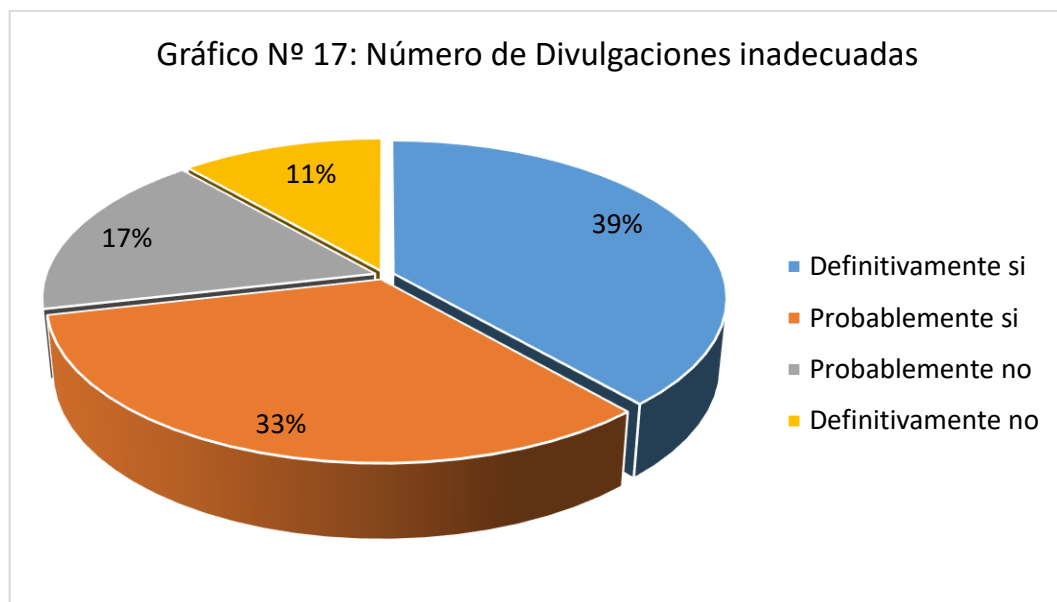
A la pregunta considera usted que el número de valuaciones inadecuadas atentan contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, a quienes se les aplicó la encuesta contestaron definitivamente si 38%, probablemente si 28%, probablemente no 19% y, definitivamente no 15%.

Tabla Nº 16					
Nivel de Censura de Pasivos y Gastos					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	51	36%	36%	36%
	Probablemente si	42	30%	30%	66%
	Probablemente no	20	14%	14%	81%
	Definitivamente no	27	19%	19%	100%
	Total	140	100%	100%	



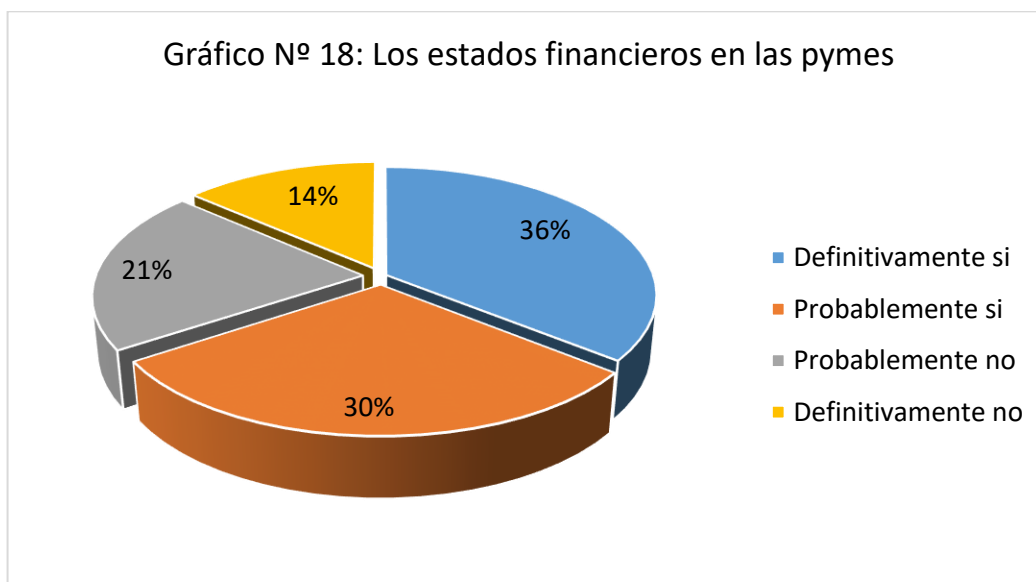
A la pregunta considera usted que el nivel de censura de pasivos y gastos atentan contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales, el 36% de los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, a quienes se les realizó la encuesta contestaron definitivamente si, el 30% probablemente sí, el 14% probablemente no y el 19% definitivamente no 19%.

Tabla Nº 17					
Número de Divulgaciones inadecuadas					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	54	39%	39%	39%
	Probablemente si	46	33%	33%	71%
	Probablemente no	24	17%	17%	89%
	Definitivamente no	16	11%	11%	100%
	Total	140	100%	100%	



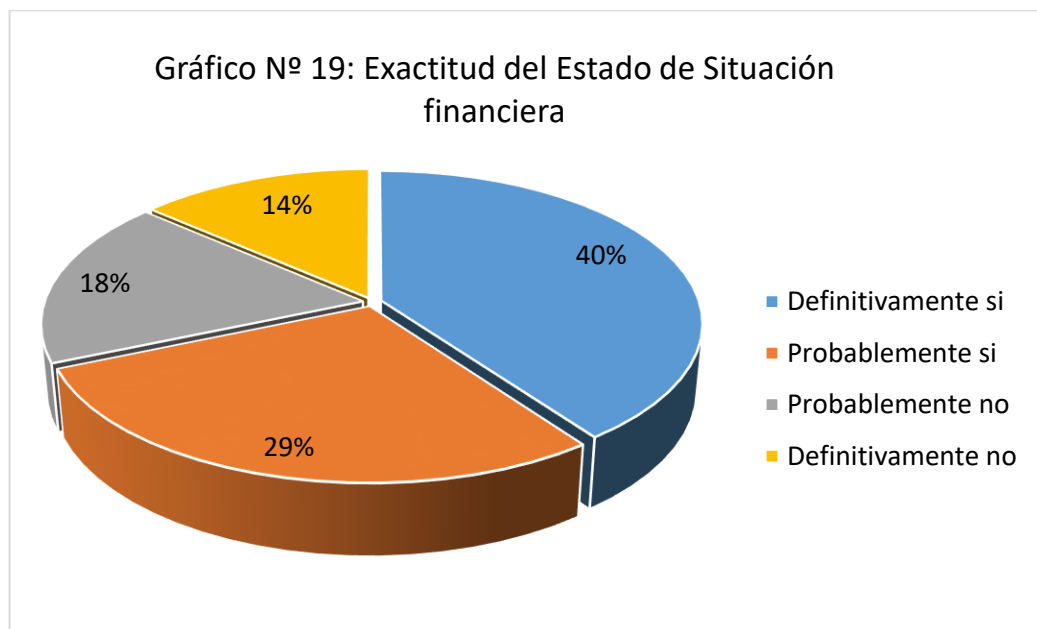
A la interrogante considera usted que el número de divulgaciones inadecuadas atentan contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, quienes participaron en la encuesta para hacer posible esta tesis respondieron definitivamente si 39%, probablemente si 33%, probablemente no 17% y, definitivamente no 11%.

Tabla Nº 18					
Los estados financieros en las pymes					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	50	36%	36%	36%
	Probablemente si	42	30%	30%	66%
	Probablemente no	29	21%	21%	86%
	Definitivamente no	19	14%	14%	100%
	Total	140	100%	100%	



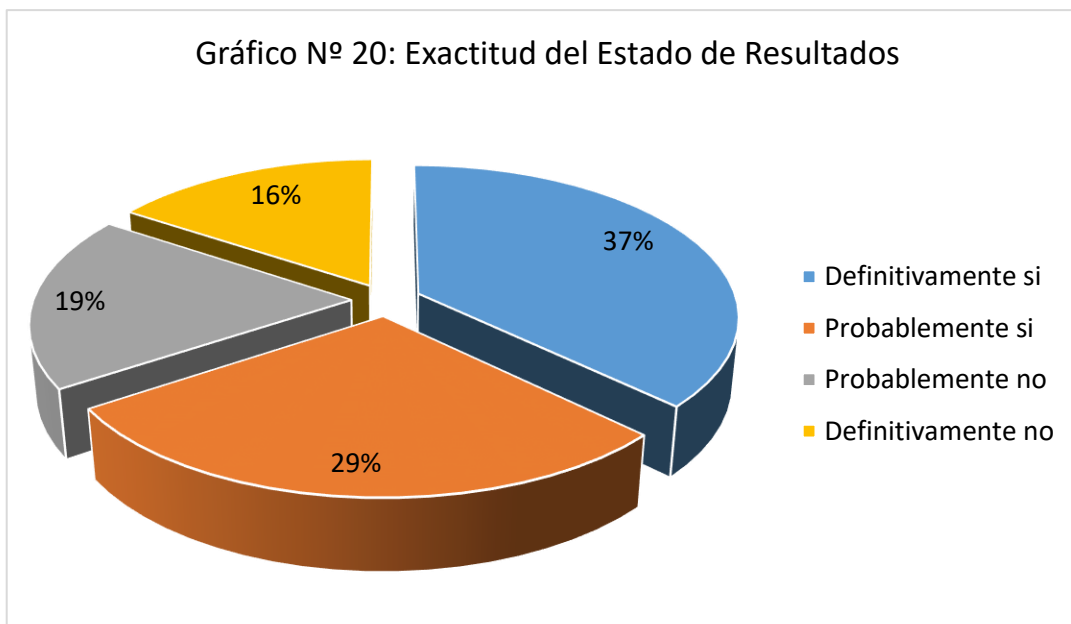
A la pregunta considera usted que los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones evita el fraude contable con en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones a quienes se les ha realizado la entrevista respondieron definitivamente si 36%, probablemente si 30%, probablemente no 21% y definitivamente no 14%.

Tabla N° 19					
Exactitud del Estado de Situación financiera					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	56	40%	40%	40%
	Probablemente si	40	29%	29%	69%
	Probablemente no	25	18%	18%	86%
	Definitivamente no	19	14%	14%	100%
	Total	140	100%	100%	



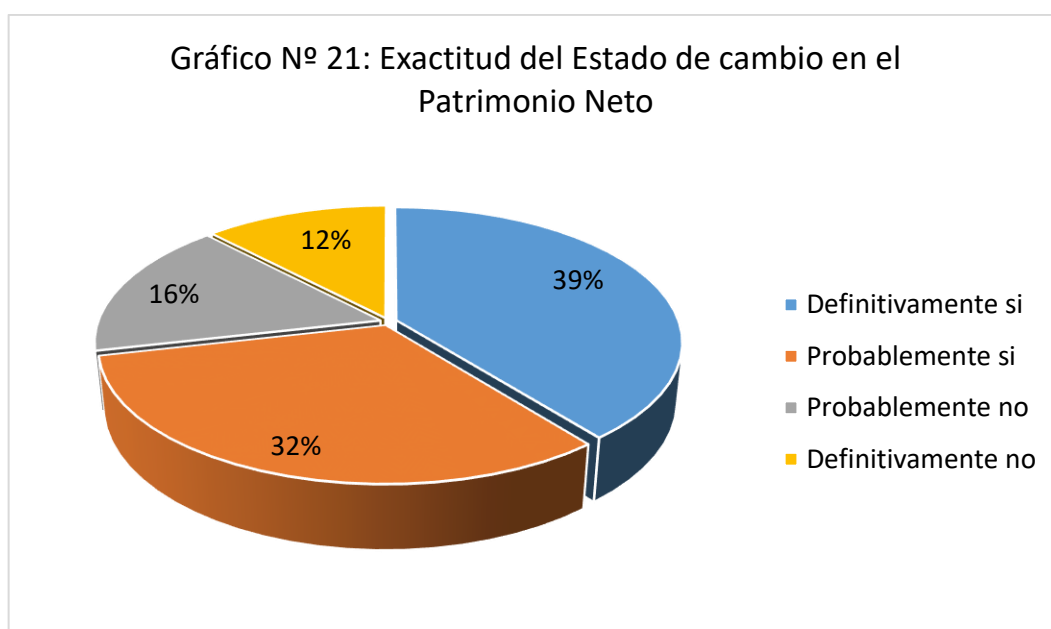
A la pregunta considera usted que la exactitud del estado de situación financiera evita el fraude contable con en las pymes el 40% de los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones respondieron definitivamente si, el 29% probablemente sí, el 18% probablemente no y el 14% definitivamente no 14%.

Tabla N° 20					
Exactitud del Estado de Resultados					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	52	37%	37%	37%
	Probablemente si	40	29%	29%	66%
	Probablemente no	26	19%	19%	84%
	Definitivamente no	22	16%	16%	100%
	Total	140	100%	100%	



A la pregunta considera usted que la exactitud del estado de resultados evita el fraude contable con en las pymes, los gerentes de las pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones, respondieron de la siguiente manera definitivamente si 37%, probablemente si 29%, probablemente no 19% y definitivamente no 16%.

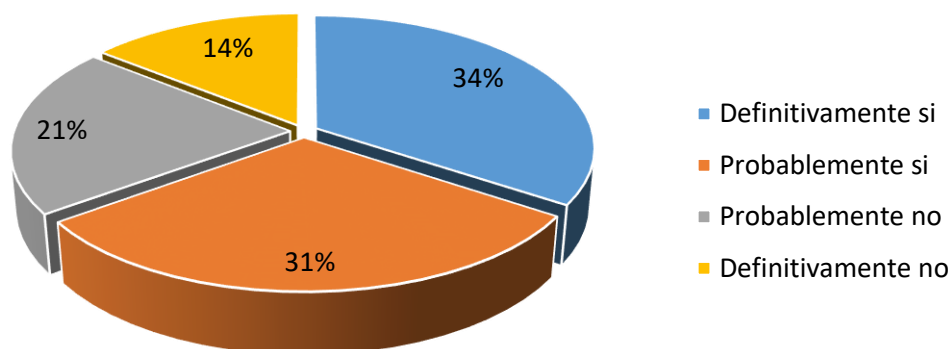
Tabla N° 21					
Exactitud del Estado de cambio en el Patrimonio Neto					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	55	39%	39%	39%
	Probablemente si	45	32%	32%	71%
	Probablemente no	23	16%	16%	88%
	Definitivamente no	17	12%	12%	100%
	Total	140	100%	100%	



A la interrogante considera usted que la exactitud del estado de cambio en el Patrimonio Neto evita el fraude contable con en las pymes, los entrevistados tuvieron las respuestas siguientes definitivamente si 39%, probablemente si 32%, probablemente no 16% y definitivamente no 12%.

Tabla Nº 22					
Exactitud del Estado de flujo de efectivo					
Respuestas		Colaboradores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente si	48	34%	34%	34%
	Probablemente si	43	31%	31%	65%
	Probablemente no	29	21%	21%	86%
	Definitivamente no	20	14%	14%	100%
	Total	140	100%	100%	

Gráfico Nº 22: Exactitud del Estado de flujo de efectivo



A la interrogante considera usted que la exactitud del estado de flujo de efectivo evita el fraude contable con en las pymes, los entrevistados respondieron de la siguiente manera, definitivamente si 34%, probablemente si 31%, probablemente no 21% y definitivamente no 14%.

El 65% de los entrevistados respondieron de manera positiva puesto que el estado de flujos de efectivo tiene como fin informar la cantidad de efectivo al inicio y final de un periodo.

4.2 Contrastación de Hipótesis

La contrastación de la hipótesis se realizó con la prueba Chi cuadrada tal como se muestra a continuación.

Formulación de Hipótesis General

HG: El proceso administrativo se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021.

H0: El proceso administrativo no se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021.

Frecuencias observadas

Proceso administrativo	Fraude contable				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	24	20	7	9	60
Probablemente si	17	16	4	5	42
Probablemente no	4	13	10	1	28
Definitivamente no	9	0	1	0	10
Total	54	49	22	15	140

Frecuencias observadas

Proceso administrativo	Fraude contable				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	23,14	21,00	9,43	6,43	60,00
Probablemente si	16,20	14,70	6,60	4,50	42,00
Probablemente no	10,80	9,80	4,40	3,00	28,00
Definitivamente no	3,86	3,50	1,57	1,07	10,00
Total	54,00	49,00	22,00	15,00	140,00

1) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2) Estadística de Prueba:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ	=	Sumatoria
"O"	=	Frecuencia observada en cada celda
"E"	=	Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En la tabla observamos que, cuando H_0 es verdadero, χ^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1)(4 - 1) = 9$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado χ^2 es mayor o igual a 16.919

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Desarrollando la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 28.39$$

7) Decisión Estadística

En los cuadros observamos que $28.39 > 16.919$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

El proceso administrativo se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021.

Formulación de Hipótesis 01

H1: El proceso administrativo se relaciona significativamente con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

H0: El proceso administrativo no se relaciona significativamente con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Frecuencias observadas					
Proceso administrativo	Actos intencionales en las pymes				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	20	22	13	5	60
Probablemente si	16	14	7	5	42
Probablemente no	17	2	6	3	28
Definitivamente no	5	0	0	5	10
Total	58	38	26	18	140
Frecuencias esperadas					
Proceso administrativo	Actos intencionales en las pymes				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	24,86	16,29	11,14	7,71	60,00
Probablemente si	17,40	11,40	7,80	5,40	42,00
Probablemente no	11,60	7,60	5,20	3,60	28,00
Definitivamente no	4,14	2,71	1,86	1,29	10,00
Total	58,00	38,00	26,00	18,00	140,00

1) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2) Estadística de Prueba.- es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

"O" = Frecuencia observada en cada celda

"E" = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En la tabla observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1)(4 - 1) = 9$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.919

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Desarrollando la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 27.38$$

7) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $27.38 > 16.919$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

El proceso administrativo se relaciona significativamente con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Formulación de Hipótesis 02

H1: El proceso administrativo se relaciona significativamente con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

H0: El proceso administrativo no se relaciona significativamente con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Frecuencias observadas					
Proceso administrativo	Estados financieros en las pymes				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	22	17	14	7	60
Probablemente si	15	9	12	6	42
Probablemente no	11	15	2	0	28
Definitivamente no	2	1	1	6	10
Total	50	42	29	19	140
Frecuencias esperadas					
Proceso administrativo	Estados financieros en las pymes				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	21,43	18,00	12,43	8,14	60,00
Probablemente si	15,00	12,60	8,70	5,70	42,00
Probablemente no	10,00	8,40	5,80	3,80	28,00
Definitivamente no	3,57	3,00	2,07	1,36	10,00
Total	50,00	42,00	29,00	19,00	140,00

1) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2) Estadística de Prueba.- es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

"O" = Frecuencia observada en cada celda

"E" = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En la tabla observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1) (4 - 1) = 9$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.919

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Desarrollando la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 32.76$$

7) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $32.76 > 16.919$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

El proceso administrativo se relaciona significativamente con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Formulación de Hipótesis 03

H2: Las funciones básicas empresariales se relacionan significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

H0: Las funciones básicas empresariales no se relacionan significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Frecuencias observadas					
Funciones básicas empresariales	Fraude contable				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	29	26	7	1	63
Probablemente si	15	14	13	9	51
Probablemente no	9	4	2	5	20
Definitivamente no	1	5	0	0	6
Total	54	49	22	15	140
Frecuencias esperadas					
Funciones básicas empresariales	Fraude contable				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	24,30	22,05	9,90	6,75	63,00
Probablemente si	19,67	17,85	8,01	5,46	51,00
Probablemente no	7,71	7,00	3,14	2,14	20,00
Definitivamente no	2,31	2,10	0,94	0,64	6,00
Total	54,00	49,00	22,00	15,00	140,00

1) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2) Estadística de Prueba. - es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ	=	Sumatoria
"O"	=	Frecuencia observada en cada celda
"E"	=	Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En la tabla observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1) (4 - 1) = 9$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.919

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Desarrollando la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 26.76$$

7) Decisión Estadística

En los cuadros observamos que $26.76 > 16.919$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

Las funciones básicas empresariales se relacionan significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Formulación de Hipótesis 04

H3: El control empresarial se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

H0: El control empresarial no se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Frecuencias observadas					
Control empresarial	Fraude contable				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	18	30	11	3	62
Probablemente si	21	10	2	3	36
Probablemente no	7	5	8	8	28
Definitivamente no	8	4	1	1	14
Total	54	49	22	15	140
Frecuencias esperadas					
Control empresarial	Fraude contable				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	23,91	21,70	9,74	6,64	62,00
Probablemente si	13,89	12,60	5,66	3,86	36,00
Probablemente no	10,80	9,80	4,40	3,00	28,00
Definitivamente no	5,40	4,90	2,20	1,50	14,00
Total	54,00	49,00	22,00	15,00	140,00

1) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2) Estadística de Prueba. - es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

"O" = Frecuencia observada en cada celda

"E" = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En este cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1) (4 - 1) = 9$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.919

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Desarrollando la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 30.74$$

7) Decisión Estadística

En los cuadros observamos que $30.74 > 16.919$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

El control empresarial se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

4.3 Discusión de los Resultados

Mediante el análisis de los resultados se ha podido probar el proceso administrativo se relaciona significativamente con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021; entonces para corroborar dicha afirmación ha sido necesaria complementar mediante el sustento teórico relacionado directamente con el tema de investigación, tal como se detalla a continuación:

Fernández Menacho (2017) en su tesis no experimental, orientada a describir la correlación entre proceso administrativo y gestión de calidad de la Municipalidad Provincial de Huaraz, ha empleado la técnica de la encuesta, a fin de medir mediante una escala valorativa el proceso administrativo y la gestión de calidad; los cuales antes de su aplicación superaron el proceso de validez y confiabilidad respectiva. La presente investigación concluye en el control es fundamental en todo proceso administrativo debido a que supervisa y monitorea las labores en la Municipalidad mediante las evaluaciones, inspecciones, esto con la finalidad de corregir o prevenir problemas administrativos en bien del ciudadano.

Por lo que recomienda a los trabajadores administrativos a trabajar en el proceso administrativo con responsabilidad, siguiendo los lineamientos de planificación, organización, dirección y control que conlleven a una gestión eficiente en la Municipalidad. Visto desde esa perspectiva con dichos argumentos se refuerza El proceso administrativo se relaciona significativamente con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Por otro lado, se ha confirmado en la investigación que el proceso administrativo está se relaciona de manera positiva con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Así mismo tenemos a Chalco (2015) en la que en su investigación muestra a la empresa Camelot S.R.L desde el punto de vista de los procesos administrativos, en un entorno caótico donde redunda el desorden funcional tal como la duplicidad de funciones y una falta de cultura organizacional, haciéndola en el mercado cada vez menos competitiva; investigación en la que enfatiza que es de importancia aplicar un plan mejoramiento continuo para mejorar los procesos administrativos y la eficiencia en el trabajo de todos los colaboradores; de esta manera convertir a la gestión de procesos en una necesidad para satisfacer a sus clientes y lograr la competitividad. En ese sentido, se recomienda a la gerencia que el mejoramiento continuo se convierta en una nueva forma de administrar con el ejemplo.

Con respecto a la siguiente hipótesis las funciones básicas empresariales se relacionan significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021, se tiene que Alegre (2018) con su investigación de tipo aplicada descriptiva de diseño no experimental, relacionada con la gestión de riesgos. En la presente investigación se menciona que en la actualidad el riesgo de fraude es mayor en una organización en comparación con otros tiempos, esto se debe a una cada vez más complejidad de las instituciones y así como de sus operaciones. Por lo que la Gerencia es la llamada a establecer el control interno mediante manuales, normas, políticas y directivas para obtener de manera segura y oportuna la información necesaria para que se logre los objetivos de la organización.

Autor que establece la necesidad de implementar el control interno mediante la propuesta de mejoras continua de los procedimientos para el control de las actividades y la obtención de información para la toma de decisiones a la administración. En ese sentido las políticas administrativas, los métodos y procedimientos deben acatarse mediante el cumplimiento

de las disposiciones legales, reglamentarias y el apego a las políticas que emanan de la dirección y administración, para fortalecer a la organización, promover su desarrollo, proteger sus recursos y bienes, así como su uso adecuado.

Finalmente, se debe considerar que si bien es cierto el proceso de diseño del sistema de control interno disminuye el riesgo e impacto en el cumplimiento de los objetivos de la organización, se debe considerar lo oneroso que podría resultar la implementación de los procedimientos que lo componen. En ese sentido se recomienda analizar los procesos y funciones de los integrantes en cada una de las áreas de la organización, con la finalidad de hallar los riesgos y debilidades inherentes a fin de que se establezcan las medidas necesarias para que sean reducidas.

Con respecto a la hipótesis el control empresarial se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021, se tiene que en relación a la cuarta hipótesis de trabajo Méndez (2019) investigación de diseño no experimental en la cual se considera al procedimiento administrativo como un conjunto de actos normados y secuenciales, realizados ante una autoridad administrativa, para formular o impugnar un acto administrativo. El proceso administrativo debe estar motivada en relación a la realidad material. El autor establece que es necesario aplicar e interpretar correctamente las normas, para dar seguridad jurídica a la administración y derechos de los administrados teniendo en cuenta parte de la legislación internacional y nacional. Analisi que tiene relevancia, en el sentido que las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que deben acatarse mediante el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y el apego a las políticas que emanan de la dirección y administración, para fortalecer a la organización, promover su desarrollo,

proteger sus recursos y bienes, así como su uso adecuado deben estar basadas en una seguridad jurídica basada en una realidad material.

Teniendo en cuenta la discusión efectuada en relación a las hipótesis específicas se plantea la hipótesis general la cual indica que el proceso administrativo se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021; Tenemos a Flores (2015) investigación que tuvo como objetivo analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega, la misma que fue de tipo descriptivo, con un enfoque exploratorio, el autor indica que la falta de un buen sistema de procesos administrativos, la falta un sistema de control sobre los procesos operativos de la empresa, la inexistencia de un reglamento interno, un manual de funciones, así como el incumplimiento de funciones de Gestiones Empresarial. La mencionada problemática de debe a que no se ejerce correctamente las funciones del proceso administrativo, los directivos trabajan a base de sus experiencias debido a la falta de conocimientos administrativos, el poco compromiso y la falta de motivación del personal. Por lo que se recomienda implantar un plan estratégico y de capacitación en los roles de todos los colaboradores en las áreas de la organización, en especial de la gerencia y mandos medios de liderazgo para el establecimiento de indicadores de éxito.

Por otro lado tenemos a Martín (2017) investigación de carácter descriptivo, aplicado a empresas acusadas de cometer irregularidades contables. Si bien es cierto los actos financieros de carácter financiero en la historia, se asistido a una inagotable sucesión de escándalos financieros con graves consecuencias que se han convertido en el peor problema del capitalismo.

La credibilidad del proceso de elaboración de la información financiera es socavando por el fraude contable, también afecta la confianza de los mercados de capitales, la integridad de la profesión auditora, arruina la trayectoria de los implicados, ocasiona grandes pérdidas económicas a las empresas involucradas e inclusive afecta de manera negativa la economía de una nación. En ese sentido profesionales y usuarios de información contable a parte de la emisión de varias normas, han realizado investigaciones dándole relevada importancia a la detección y prevención del fraude. Investigación que mediante su estudio a través de una muestra a empresas españolas fraudulentas logro los siguientes objetivos:

- Establecer las características corporativas de las empresas que están implicadas en fraudes.
- Indagar la existencia de variables que diferencian las empresas limpias de las infractoras.
- Elaborar un modelo multivariante de inclinación al fraude que facilita clasificar con éxito a las empresas que son o no fraudulentas.

Así mismo Afinando a través de los análisis realizados que la industria manufacturera es el sector con mayores empresas acusadas, las microempresas, las medianas y luego las grandes. Hallando una relación positiva de fraude con la mala situación financiera, con el endeudamiento y la obtención de pérdidas; y negativa con el crecimiento económico de activo, con la rentabilidad económica y el margen operativo.

Con lo que finalmente se contrasta en base a la opinión de los autores consultados que el proceso administrativo se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021; dándose por comprobada la hipótesis principal.

Capítulo V:

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- a) El proceso administrativo se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021; debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 28.39, lo que indica que es mayor al valor de 16.919 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- b) El proceso administrativo se relaciona significativamente con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021; debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 27.38, lo que indica que es mayor al valor de 16.919 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- c) El proceso administrativo se relaciona significativamente con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021; debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 32.76, lo que indica que es mayor al valor de 16.919 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- d) Las funciones básicas empresariales se relacionan significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021; debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 26.76, lo que indica que es mayor al valor

de 16.919 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

- e) El control empresarial se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021; debido a que el resultado de la prueba estadística tiene un valor de 30.74, lo que indica que es mayor al valor de 16.919 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

5.2 Recomendaciones

- a. Se recomienda que el proceso administrativo trate de convertir a la gestión de procesos en una necesidad para satisfacer a sus clientes y lograr la competitividad y así evitar el fraude contable que es mayor en una organización en comparación con otros tiempos, esto se debe a una cada vez más complejidad de las instituciones y así como de sus operaciones en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021.
- b. Se recomienda que el proceso administrativo debe evitar el desarrollo en un entorno caótico donde redunde el desorden funcional tal como la duplicidad de funciones y una falta de cultura organizacional, haciéndola en el mercado cada vez menos competitiva debido a su estrecha relación con los actos intencionales, en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.
- c. Se recomienda que en el proceso administrativo es de importancia aplicar un plan mejoramiento continuo para mejorar los procesos administrativos y la eficiencia en el trabajo de todos los colaboradores debido a su relación con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

- d. Se recomienda la ejecución de las funciones básicas empresariales a fin de evitar el fraude contable debido a que los trabajadores administrativos deben trabajar en el proceso administrativo con responsabilidad, siguiendo los lineamientos de planificación, organización, dirección y control que conlleven a una gestión eficiente en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.
- e. Se recomienda el ejercicio del control empresarial el cual es fundamental en todo proceso administrativo a fin de evitar el fraude contable debido a que supervisa y monitorea las labores mediante las evaluaciones, inspecciones, con la finalidad de corregir o prevenir problemas administrativos por lo que la Gerencia es la llamada a establecer el control interno mediante manuales, normas, políticas y directivas para obtener de manera segura y oportuna la información necesaria para que se logre los objetivos de las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABBAGNANO, Nicola. (1995). Diccionario de Filosofía. México: Fondo de Cultura Económica.
- ALBUQUERQUE, F. (2012). Desafíos de las PyMEs para el Bicentenario: Gestión y Competitividad, un desafío para la PyME. Chile: Editorial Calidad.
- ALEGRE RUBINA, Lesly L. (2018). Control sobre riesgos de Fraude como parte integrante del SCI de la ONG. centro de estudios para el Desarrollo Regional CEDER el año 2017 en el departamento de Arequipa. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa – Perú.
- ALZAMORA TABORDA, Elida (2016). Impacto de las prácticas de auditoría en la disminución de fraude en las organizaciones. Cartagena - Colombia: Corporación Universitaria Rafael Núñez. <http://enfocuedisciplinario.org/revista/index.php>
- AMARU MAXIMIANO, Antonio C. (2009) Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo. PEARSON EDUCACIÓN. México.
- ARANTZA CAMPOS, Rubio en Charles Fourier (1995). pasión y utopía, de la atracción pasional a la política sexual, Universidad del País Vasco (Serie tesis doctorales), Lejona (Vizcaya).

- BECKER, Gary (1993). The economic way of looking at behavior. Journal of Political Economy. Chicago: Journal of Political Economy. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2138769>
- BERNAL PAYARES, Omaira (2017). Evolución del proceso administrativo desde los orígenes de la revolución industrial y su fundamento como una función del administrador. La Revista Enfoque Disciplinario. Cartagena - Colombia: Corporación Universitaria Rafael Núñez. <https://enfouquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/9>
- BATEMAN Thomas & SCOTT a. Snell. (2015). Administración: Una Ventaja Competitiva. Editorial: Mc Graw Hill Irwin.
- BOHLANDER George W. (2018). Administración de recursos humanos. Administración de Recursos Humanos. 17a edición. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- BORGES, Roxana (2012). La asesoría, elemento integrador en el funcionamiento de los departamentos de dirección científica educacional. Conferencia. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente.
- BARÓ IGNACIO, Martin (2015). La teoría del conocimiento del materialismo dialéctico. Teoría y Crítica de la Psicología. Pontificia Universidad Católica Javeriana en Bogotá.
- CABRERA OJEDA Daniel (2014). Planificación de la producción en una industria de consumo masivo utilizando la teoría de las restricciones. Editorial: Quito. Ecuador

- CANO, Diego (2011). *Contra el fraude: Prevención e Investigación en América Latina*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- CARABATE, Matías (2020). Informe de la Asociación De Examinadores de Fraude Certificados (ACFE) (noticia) <https://laflai.org/informe-de-la-asociacion-de-examinadores-de-fraude-certificados-acfe>
- CASADO, Roberto (2013). Olympus, así fue el fraude en el 'Pescanova' japonés. *Expansión*. <https://www.expansion.com>
- CASTRO ALFARO, Alain (2016). Estrategias para la disminución de la carga impositiva en las organizaciones empresariales. Cartagena - Colombia: Enfoque Disciplinario. Obtenido de <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php>
- CHANDLER, Alfred D. (1981). *Henry Varnum Poor: Business Editor, Analyst, and Reformer*. New York: Arno Press.
- CHALCO AÑAÑOS, Sara E. (2015). *Análisis y Mejora en los Procesos Administrativos de la Empresa Inversiones Múltiples CAMELOT S.R.L.* (Tesis de maestría) Universidad Ricardo Palma. Lima - Perú.
- CHIAVENATO Idalberto (2004). *Administración*. Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana.
- CHIAVENATO, Idalberto (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (séptima Edición ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, Idalberto (c2009). *Gestión del talento humano*. Tercera edición, Mc Graw Hill
- CHIAVENATO Idalberto (2017). *Comportamiento Organizacional*. Editorial: McGraw-Hill Interamericana de España.

- CHIAVENATO Idalberto (2019). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima edición. Editorial McGraw Hill. España.
- CÓRDOVA LÓPEZ, Rebeca (2012). Proceso Administrativo. México: Red Tercer Milenio.
- CORREDOR PARDO, Manuel (2007). “Falsedad documental: ficción social de autor”. Bogotá D.C. Universidad Externado de Colombia.
- CORTÉS, Ana. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. Revista FAECO sapiens. URL: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970018/index.html>
- CORVERA VALENZUELA. Maria I (2016). La Imagen Corporativa: Creación de ventajas competitivas a través de estrategias sociales. Mercados y Negocios, Vol 0, Iss 6.
- Diccionario de la Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española. 23a edición.
- Diccionario Enciclopédico Éxito. (1986). Madrid - España: Océano.
- Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2019 - Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI.
- ESTRADA GALLEGOS, Fernando. (2006). Herbert A. Simon y la economía organizacional. Cali - Colombia: Revista Sociedad y economía. <http://sociedadyeconomia.univalle.edu.co/index.php>
- ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo & NIEBEL, Benjamín (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO III y III con base en los ciclos transaccionales. Ecoe ediciones

- FERNÁNDEZ MENACHO, Diana D. (2017). Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- FLORES OROZCO, Silvia Elena (2015). Proceso Administrativo y gestión Empresarial en COPROABAS, JINOTEGA. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- GHIRARDOTTI; Martin & PALADINI, Pablo (2011). Métodos de prevención, detección e investigación de fraudes dentro de empresas. <http://www.palermo.edu/economicas/contadores/presentaciones/Binder1.pdf>.
- GEHANI, R. Ray (2002). Chester Barnard's "executive" and the knowledge-based firm, Management Decision.
- GRIFFITHS, Lan (1988). Contabilidad Creativa: cómo hacer que los beneficios aparezcan del modo más favorable. Bilbao: Ediciones Deusto.
- HORGREN, Charles T., & HARRINSON. Jr. Ealer T. (1995). Contabilidad. En C. T. Horgren, Contabilidad (pág. 2). México: Prentice-Hall.
- KENDALL, J. y Kendall, K. (2011). Análisis y diseño de sistemas. *Naucalpan de Juárez*, Mexico: Pearson Educación de México.
- KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz (2004). Administración una perspectiva Global, Impreso en México, McGraw-Hill. 12ª. Edición.
- KOCH, Richard (2000). Lo fundamental y lo más efectivo acerca de la Estrategia. Colombia: Formas e impresos panamericana.

- KPMG (2013). Encuesta de Fraude en Colombia 2013. Colombia: KPMG en Colombia. KPMG Advisory Services Ltda.
- LAUDON, Kenneth.C., & LAUDON, Jane P. (1996). Administración de los Sistemas de Información. México: Prentice Hall.
- LÓPEZ FUENTE, Hector F. (2013). Elaboración de procedimientos de Control interno para el ingreso, despacho y custodia del inventario de repuestos de maquinaria de perforación de una empresa de exploracion minera. Universidad de San Carlos de Guatemala. <http://biblioteca.usac.edu.gt/>
- MARANTO RIVERA, Marisol (2015). ¿Que es la Ciencia?. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Sistema de Universidad Virtual. <http://www.uaeh.edu.mx/virtual>
- MARIÑO, Wilson (2013). Modelo de Gestión de Liquidez Centuria. Ecuador, Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda
- MÉNDEZ ÁLVAREZ, Álvaro J. (2019). Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón bolívar. Quito – Ecuador.
- MONZON F., & J SPENCER David (1997). Análisis y Diseño de Sistemas Informáticos. Lima: Editorial Gómez S.A.
- Normas Internacionales de Auditoría. (2013). Responsabilidad del Auditor en la Auditoría de Estados Financieros con respecto al fraude. NIA 240.
- ORIOLO AMAT SALAS, Ester O. (2014). Propuestas para combatir la contabilidad creativa. Universia BusinessReview.

PERÚ: Decreto Supremo N° 002-2019-JUS, Reglamento de la Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas.

PERÚ: Ley N° 30096: Ley de Delitos informáticos.

PERÚ: Ley N° 30424: Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas.

PRAT RODRIGO, Margarita T. (2011) Aspectos éticos de la crisis financiera. Estudios empresariales. <https://dialnet.unirioja.es/>

REBAZO MARTIN, Aurora E. (2017). El fraude contable: una evidencia empírica. (Tesis de maestría) Universidad de Extremadura. España.

RIVAS MARQUEZ, Glenda (2011). Modelos contemporáneos de Control Interno. Redalyc.org. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id>

RUIZ LIMÓN Ramos (2007). Análisis y Síntesis. Historia y evolución del pensamiento científico [Internet]. Málaga: Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales; Available from: <http://www.eumed.net/libros-gratis>

RODRÍGUEZ, A. K., NOTARI, M., & NUEVO, A. P. (2010). Contabilidad Creativa o Fraude en Casos Reales: Enron y Parmalat. Repositorio institucional de la Universidad de la República, Motevideo. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/>

SÁNCHEZ MARÍN, Sirley; VALENCIA GIRALDO, Carolina & SALDARRIAGA PIEDRAHITA, Vanessa (2016). Acercamiento a fraudes contables y sus principales efectos. Revistas UdeA de la Universidad de Antioquia, 3-5. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/>

SMITH, Adam. (1776) Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones (La riqueza de las naciones).

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021?	Objetivo General Determinar la relación entre el proceso administrativo y el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.	Hipótesis General El proceso administrativo se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones, 2021	VI: Proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones técnicas • Las funciones básicas empresariales • Control empresarial • Funciones comerciales • Funciones administrativas • Funciones contables • Control empresarial • Nivel de Eficiencia del Control previo o pre control • Nivel de Eficiencia del Control directivo o de Dirección • Nivel de Eficiencia del Control a corriente • Nivel de Eficiencia en el Control posterior 	Tipo: aplicada Nivel: descriptivo Diseño: descriptivo – no experimental Método: descriptivo. Expost-Facto. Población: 220 gerentes de las Pequeñas y medianas Empresas del sector servicios en Telecomunicaciones
Problemas Específicos a) ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021? b) ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021? c) ¿De qué manera las funciones básicas empresariales se relacionan con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021? a. ¿De qué manera el control empresarial se relaciona con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021?	Objetivos Específicos a) Establecer la relación entre el proceso administrativo y los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021. b) Establecer la relación entre el proceso administrativo y los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021. c) ¿Establecer la relación entre las funciones básicas empresariales se relaciona con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021? a. Establecer la relación entre el control empresarial se relaciona con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021	Hipótesis Específicas a) El proceso administrativo se relaciona significativamente con los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021. b) El proceso administrativo se relaciona significativamente con los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021. c) Las funciones básicas empresariales se relacionan significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021 a. El control empresarial se relaciona significativamente con el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021	VD: El fraude contable	<ul style="list-style-type: none"> • El fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones • Los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones • Nivel de Ingresos ficticios • Número de Valuaciones inadecuadas • Nivel de Censura de Pasivos y gastos • Número de Divulgaciones inadecuadas • Los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones • Exactitud del Estado de Situación financiera • Exactitud del Estado de Resultados • Exactitud del Estado de cambio en el Patrimonio Neto • Exactitud del Estado de flujo de efectivo 	Muestra: 140

CUESTIONARIO

Objetivo de la encuesta:

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la relación entre el proceso administrativo y el fraude contable en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones, 2021.

Datos del encuestado: (las respuestas deben ser marcadas con una "X")

Datos de la encuesta: Escriba el valor correspondiente en cada pregunta, según la escala de valor que se indica a continuación:

Alternativas			
Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no
a	b	c	d

Nº	Preguntas	Alternativas			
		a	b	c	d
1	¿Considera usted que el proceso administrativo contribuye a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes?				
2	¿Considera usted que las funciones técnicas contribuyen a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes?				
3	¿Considera usted que las funciones básicas empresariales las pymes del sector servicios en telecomunicaciones evita el fraude contable con en las pymes?				
4	¿Considera usted que el control empresarial en las pymes del sector servicios evita el fraude contable con en las pymes?				
5	¿Considera usted que las funciones comerciales contribuyen a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes?				
6	¿Considera usted que las funciones administrativas contribuyen a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes?				
7	¿Considera usted que las funciones contables contribuyen a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes?				

Nº	Preguntas	Alternativas			
		a	b	c	d
8	¿Considera usted que el control empresarial contribuye a un mejor seguimiento de los estados financieros en las pymes?				
9	¿Considera usted que el nivel de eficiencia previo o pre control está en función de los actos intencionales en las pymes?				
10	¿Considera usted que el nivel de eficiencia del control directivo está en función de los actos intencionales en las pymes?				
11	¿Considera usted que el nivel de eficiencia del control a corriente está en función de los actos intencionales en las pymes?				
12	¿Considera usted que el nivel de eficiencia en el control posterior está en función de los actos intencionales en las pymes?				
13	¿Considera usted que el fraude contable en las pymes del sector servicios en Telecomunicaciones atenta contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales?				
14	¿Considera usted que los actos intencionales en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones atentan contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales?				
15	¿Considera usted que el nivel de ingresos ficticios atenta contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales?				
16	¿Considera usted que el número de valuaciones inadecuadas atentan contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales?				
17	¿Considera usted que el nivel de censura de pasivos y gastos atentan contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales?				
18	¿Considera usted que el número de divulgaciones inadecuadas atentan contra un mejor desarrollo de las funciones básicas empresariales?				

Nº	Preguntas	Alternativas			
		a	b	c	d
19	¿Considera usted que los estados financieros en las pymes del sector servicios en telecomunicaciones evita el fraude contable con en las pymes?				
20	¿Considera usted que la exactitud del estado de situación financiera evita el fraude contable con en las pymes?				
21	¿Considera usted que la exactitud del estado de resultados evita el fraude contable con en las pymes?				
22	¿Considera usted que la exactitud del estado de cambio en el Patrimonio Neto evita el fraude contable con en las pymes?				
23	¿Considera usted que la exactitud del estado de flujo de efectivo evita el fraude contable con en las pymes?				