

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORIA

TESIS:

**“EL CONTROL INTERNO Y LA ADMINISTRACIÓN POR
OBJETIVOS DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS (MYPES) DE INSTALACIONES
ELÉCTRICAS DE LIMA”**

PRESENTADO POR: FELICITA JIMÉNEZ PACCORI

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN
EN AUDITORIA**

ASESOR: DR. CESAR MEJIA LÓPEZ

LIMA – PERÚ

2023

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 18-dic.-2023 3:45 p. m. -05

Identificador: 2262153205

Número de palabras: 27576

Entregado: 1

Índice de similitud	Similitud según fuente
7%	Internet Sources: 7% Publicaciones: N/A Trabajos del estudiante: 8%

EL CONTROL INTERNO Y LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS

EMPRESAS (MYPES) DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LIMA Por Felicita Jimenes Paccori

2% match (Internet desde 24-nov.-2020)

<https://www.gestiopolis.com/sistema-control-interno-administracion-resultados-municipalidades-lima-peru/>

1% match ()

[Vega López, Miguel Angel, Jiménez Gálvez, Mike Ronald, Vega López, Miguel Angel, Jiménez Gálvez, Mike Ronald. "Evaluación del riesgo y control interno según la nia 400, y su incidencia en la Gestión De La Empresa De Transportes Negreiros S.A.C. – Trujillo 2012", Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO, 2014](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 24-may.-2018)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-05-24](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 07-oct.-2022)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-10-07](#)

1% match ()

[Córdova Ramírez, Franklin Alfonso. "Participación en la responsabilidad social empresarial y su relación con el cuidado del medio ambiente por parte del personal operativo de seguridad y vigilancia de la empresa JCV seguridad y asociados SAC", Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2019](#)

1% match ()

[Bedoya Grisales, Dary Zully, Martínez Montilla, Maria Enilda. "Propuesta de mejoramiento al sistema de control interno de la empresa del sector avícola Pollos El Bucanero S.A.", Asociacion Colombiana de Facultades de Contaduria Publica, 2010](#)

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORIA TESIS: "EL CONTROL INTERNO Y LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MYPES) DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LIMA" PRESENTADO POR: FELICITA JIMÉNEZ PACCORI PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORIA ASESOR: DR. CESAR MEJIA LÓPEZ LIMA – PERÚ 2023 1 DEDICATORIA A Dios, que me da las fuerzas necesarias para seguir adelante en los momentos más difíciles de mi vida. A mis padres, por su fortaleza y formación recibida. AGRADECIMIENTO Quiero aprovechar esta oportunidad

DEDICATORIA

A Dios, que me da las fuerzas necesarias para seguir adelante en los momentos más difíciles de mi vida. A mis padres, por su fortaleza y formación recibida.

AGRADECIMIENTO

Quiero aprovechar esta oportunidad para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas que de algún modo u otro, me han apoyado en la realización de esta tesis.

RESUMEN:

El objetivo general del trabajo de investigación fue establecer la importancia sobre el control interno que incide en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Para ello, se seleccionó una muestra de 332 empresarios con un nivel de confianza del 95% y 5% como margen de error, la investigación alcanzó el nivel descriptivo-explicativo cuyo diseño no experimental permitió construir un cuestionario considerando su validez y confiabilidad, para la recolección de los datos cualitativos, los que sugirieron el uso de la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada para contrastar las hipótesis a un nivel de significancia de 0.05.

Los resultados principales a los que arribó el estudio fue que el 88.6% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, manifestaron estar de acuerdo con la aplicación del control interno y otro 78.6% de estos empresarios coincidieron que la aplicación de la administración por objetivos ha logrado resultados favorables.

Asimismo, la investigación concluyó que el control interno incide favorablemente en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

La conclusión a la que arribó la tesis ha establecido que el control interno incide favorablemente en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Palabras clave: control interno, administración por objetivos, entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión.

ABSTRACT

The general objective of the research work was to establish the importance if the internal control affects the administration by objectives of micro, small and medium enterprises (Mypes) of electrical installations in Lima. To do this, a sample of 332 entrepreneurs with a confidence level of 95% and 5% margin of error was selected research reached the descriptive-explanatory level which no experimental design allowed to construct a questionnaire considering its validity and reliability for collection of qualitative data, which suggested the use of the nonparametric statistical test chi square to test the hypotheses at a significance level of 0.05. The main results to those reached by the study was that 88.6% of Electrical Installations Metropolitan Lima, expressed their agreement with the application of internal control and another 78.6% of these entrepreneurs agreed that the implementation of the administration objectives has achieved favorable results. Likewise, the investigation concluded that the internal control has a favorable impact on the administration by objectives of micro, small and medium-sized enterprises (Mypes) of electrical installations in Lima.

The conclusion reached by the thesis has established that internal control has a favorable impact on the administration by objectives of micro, small and medium enterprises (Mypes) of electrical installations in Lima.

Keywords: internal control, management by objectives, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, supervision.

ÍNDICE

INTRODUCCION.....	10
CAPITULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Marco Histórico... ..	11
1.2 Marco Teórico	16
1.2.1. El Control Interno	16
1.2.2. Administración por Objetivos	26
1.3 Antecedentes Teóricos	54
1.4 Marco conceptual.....	63
CAPITULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	54
2.1 Planteamiento del Problema.....	54
2.1.1 Descripción de la realidad problemática.....	54
2.1.2 Antecedentes teóricos.....	72
2.1.3 Definición del problema.....	60
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	61
2.2.1 Finalidad.....	61
2.2.2 Objetivo.....	62
2.2.3 Delimitación del estudio.....	62
2.2.4 Justificación e importancia del estudio.....	63
2.3 Hipótesis y Variables	80
2.3.1 Hipótesis principal y específica.....	80
2.3.3 Variables e indicadores.....	81
CAPITULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO.....	82
3.1 Población y muestra	82
3.2 Diseño Utilizado en el Estudio	68
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	68
3.4 Procesamiento de Datos.....	70
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	71
4.1 Presentación de Resultados	71
4.2 Contrastación de Hipótesis	88

4.3 Discusión de Resultados	99
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
5.1 Conclusiones	104
5.2 Recomendaciones.....	105
BIBLIOGRAFÍA.....	108
ANEXOS.....	113
ANEXO N° 01: MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA.....	114
ANEXO N° 02 ENCUESTA.....	116
ANEXO N° 03 VALIDACION DE INSTRUMENTO.....	122
ANEXO N° 03 VALIDACION DE INSTRUMENTO.....	123

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 El entorno de control en la empresa es adecuado	71
Tabla 2 Evalúan posibles riesgos que se puedan presentar en la empresa.....	72
Tabla 3 Las actividades de control que se realizan en las empresas se hacen de manera técnica	74
Tabla 4 La información y comunicación durante el proceso de control es fluida	90
Tabla 5 Nivel de supervisión cuando se realiza el control interno	76
Tabla 6 Las acciones de verificación posteriores en la empresa es la correcta	77
Tabla 7 Existe evaluación del control interno	78
Tabla 8 Existe retroalimentación en la empresa.....	79
Tabla 9 Administración por objetivos.....	80
Tabla 10 Existe eficiencia y efectividad al implementar la administración por objetivos de la empresa.....	81
Tabla 11. La empresa ha mejorado y seguirá mejorando (mejora continua.....	82
Tabla 12 Existe competitividad dentro de su mercado	83
Tabla 13 La aplicación de la administración por objetivos ha logrado obtener y canalizar recursos para la empresa.....	84
Tabla 14. La toma de decisiones logra la productividad de los recursos y el logro efectivo de la misión	100
Tabla 15 La toma de decisiones logra la efectividad	101
Tabla 16 La toma de decisiones logra la mejora continua y el logro efectivo de la misión	87
Tabla 17 Entorno de control y proceso administrativo orientado a los objetivos	88
Tabla 18. Existe control de riesgos y eficiencia y efectividad	90
Tabla 19 Existen actividades de control y mejora continua	92
Tabla 20 Información y comunicación y competitividad.....	94
Tabla 21 Existe adecuada supervisión y proceso administrativo	96
Tabla 22 Existe control interno y administración por objetivos	98

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. El entorno de control en la empresa es adecuado.	72
Figura 2. Evalúan los posibles riesgos que se presentan en la empresa.....	73
Figura 3. Las actividades de control en las empresas.....	74
Figura 4. La información y comunicación durante el proceso de control.	90
Figura 5. Adecuado nivel de supervisión cuando se realiza el control interno. .	91
Figura 6. Las acciones de verificación posteriores en la empresa.	77
Figura 7. La evaluación del control interno.....	78
Figura 8. La retroalimentación en la empresa	79
Figura 9. Proceso administrativo está orientado a los objetivos establecidos. ...	80
Figura 10. Existe eficiencia y efectividad al implementar la administración por objetivos en la empresa.	81
Figura 11. La empresa ha mejorado y seguirá mejorando (mejora continua). ..	82
Figura 12. Existe competitividad dentro de su mercado.....	83
Figura 13. Aplicación de la administración por objetivos ha logrado obtener y canalizar recursos para la empresa.	84
Figura 14. La toma de decisiones logra la productividad de los recursos y el efectivo de la misión.....	100
Figura 15. La toma de decisiones logra la efectividad.....	101
Figura 16. La toma de decisiones logra la mejora continua y el logro efectivo de la misión.	87

INTRODUCCION

El trabajo que se desarrollo tuvo como título “**EL CONTROL INTERNO Y LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MYPES) DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LIMA**”, para lo cual fue necesario estructurarlo en cinco capítulos: Planteamiento del problema, Aspectos teóricos del estudio, interpretación de resultados y contrastación de hipótesis, finalizando con las conclusiones y recomendaciones, acompañada de una amplia bibliografía; así como el Anexo correspondiente.

En el capítulo I: Se presentan los fundamentos teóricos, el marco histórico, las investigaciones y el marco conceptual.

Mientras tanto, **en el capítulo II.** Se desarrolla el Planteamiento del problema se describe la realidad problemática y se define el problema general y los problemas específicos relacionados con las variables. Se presentan también los objetivos, la hipótesis y la clasificación, así como la definición operacional de las variables.

En el capítulo III. Se desarrolla la Metodología, el tipo, nivel, método, y diseño de la investigación, también la población y el muestreo; las técnicas de recolección de datos y la técnica de procesamiento de la información.

Del mismo modo, **en el capítulo IV:** Se realiza la presentación y análisis de Resultados, se cita la información recogida mediante tablas y gráficos, se presenta también la comprobación de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente, **en el capítulo V:** Conclusiones y Recomendaciones, dan como resultado que la información obtenida de los datos recopilados como producto de la investigación permitieron establecer que el cumplimiento del plan anual de control , incide en las operaciones dudosas en libros y registros contables de las empresas; conocer que las acciones de control ejecutadas, incide en las empresas que utilizan contabilidad paralela sin declarar; precisar que la ejecución de programa de auditoria, detecta la carga tributaria dejada de pagar en las empresas, además en cuanto a las recomendaciones son practicables y viables para el presente estudio.

CAPITULO I:

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

CONTROL INTERNO

Claros y León (2013.12). Señala que, hacia fines del siglo XIX, llegó la auditoría a Estados Unidos estableciéndose con un concepto diferente y teniendo como objetivo principal la revisión independiente de los asuntos financieros y de los resultados de las operaciones. A partir de ese momento se comienza a desarrollar el modelo de Auditoría interna, lo que permitió el desarrollo de la auditoría como un proceso integral y asesor al interior de las empresas, afianzando el desarrollo de un sistema de control propio para cada una de las empresas.

La América española vivió bajo la acumulación de funciones o poderes de diversas autoridades, fenómeno propio del mercantilismo y absolutismo. Presentó la distinción entre asuntos de gobierno y de justicia y como paradigma de esto estableció un control de las decisiones de gobierno que causen perjuicio o un agravio a los particulares, encargándose de audiencias de esta tarea.

Los asuntos de gobierno constituyeron el derecho público de la época, que se convirtió en la médula del derecho indiano, partiendo desde el propio Consejo de indias a quien, en las ordenanzas de 1571, se le fijó como principal función el buen gobierno de las indias; la creación y categorización de los temas de gobierno se dio por la caustica, única forma posible de poder regular necesidades tan diversas de tan extensos territorios. Por su parte los asuntos de justicia quedaron, después de la ordenanza de 1571, principalmente en manos de las audiencias.

Los asuntos de justicia, estaban atribuidos a las audiencias, se referían a temas muy distintos, pero su núcleo duro estaba compuesto por los contenciosos, es decir por los conflictos entre las partes.

Las materias de gobierno, en primer lugar, en el plano espiritual comprendían la organización eclesiástica, la inquisición, los hospitales, las cofradías, las escuelas, las universidades, en segunda instancia lo temporal, incluía la concesión de mercedes, la conquista, descubrimiento y la población de las Indias, la emigración, el orden público, las buenas costumbres, la institución virreinal, entre otras.

A partir del segundo viaje de Colon, se tiene conocimiento de los primeros tipos de control, cuando los Reyes Católicos designan un funcionario con la misión de vigilar y controlar el manejo de los fondos y bienes de la expedición. En 1511 antes de la conquista del imperio incaico (1532), en Santo Domingo se organiza el Tribunal de la Real audiencia siendo su función la de fiscalizar a los reyes y administrar justicia y los territorios ocupados en América.

Para 1518, se constituye el consejo de Indias como órgano supremo de administración colonial, ejerciendo funciones de cuerpo legislativo y máximo tribunal de apelación en asuntos contencioso, civil, criminal, y administrativo.

En el año 1532, año en el cual los españoles conquistaron el Perú, estando los primeros años de Gobierno a cargo de gobernadores, títulos dados a los conquistadores, para posteriormente, luego de una guerra civil entre ellos, la Corona española asumiera directamente la administración.

En 1604, se crearon los tribunales de cuentas, que eran como las Contralorías regionales en los Virreinos y capitanías a finales del siglo XVII, aparecen las oficinas de contabilidad, las cuales a través de la Corte de cuentas consolidan el control fiscal en el mundo.

En el Perú, desde el Gobierno de Leguía (1908-1912 y 1919-1930), se impulsó la primera modernización importante del Estado, los avances frente a los Sistemas de Control Interno han sido significativos, toda vez que el Estado progresivamente ha implementado controles para detener o por lo menos desincentivar la corrupción y que permitan administrar al servidor y a la ciudadanía en una cultura participativa de manejo de recursos públicos,

siendo el sistema de control interno de las entidades públicas o privadas un mecanismo de inspección o vigilancia, sanción y corrección.

ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS

Chiavenato (2019.196). Señala que a partir de la década de los 50, la teoría neoclásica movió la atención que antes estaba en las llamadas “actividades de medio” hacia los objetivos o finalidades de la organización.

El enfoque basado en el proceso y la preocupación mayor a las actividades se sustituyó por un enfoque en el cómo administrar pasó a un por qué o “para qué” administrar.

Del énfasis en hacer correctamente el trabajo para alcanzar eficiencia se pasó a enfatizar, pasó de un fin en sí mismo a un medio de obtener resultados. Esa reformulación significó una evolución en la administración el cambio en el panorama gravitacional del universo administrativo. Eso porque las personas y la organización estaban más preocupadas en trabajar que en producir resultados.

La administración por objetivos o por resultados constituye un modelo administrativo identificado como el espíritu pragmático y democrático de la teoría Neoclásica. Su aparición ocurrió en 1954, cuando Peter F. Drucker, considerado como el padre de la APO, publicó su libro sobre administración por objetivos.

La administración por objetivos es un enfoque de administración que busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas del sector público a través de una mayor responsabilizarían de los funcionarios por los objetivos de su administración en las entidades. Se caracteriza por la adecuación flexible de los recursos, sistemas de gestión y estructura de responsabilidades, a un conjunto de objetivos estratégicos precisos, definidos y dados a conocer con antelación, posibles de cumplir en un período establecido de tiempo. Mediante la implementación de esta forma de administración, se tiende a dotar a las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas

de un conjunto de metodologías y técnicas, para lograr consistencia y coherencia entre los objetivos estratégicos del gobierno y los planes de cada uno de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas.

Mientras la administración tradicional busca fundamentalmente adecuarse a los recursos, las funciones y las normas existentes, la administración por objetivos pone el acento en las acciones estratégicas a desarrollar para lograr objetivos previamente comprometidos, en función de los cuales se determinarán los productos y recursos necesarios.

La administración estratégica se plantea los siguientes objetivos:

- i) Establecer paulatinamente criterios de asignación de recursos presupuestarios basados en el logro efectivo de objetivos.
- ii) Transparentar y mejorar la correspondencia entre los recursos invertidos y los objetivos alcanzados.
- iii) Instalar en el ámbito público, un sistema de información sobre el estado de situación de las empresas, en cuanto a sus capacidades empresariales y su producción sustantiva.

La administración por objetivos tiene un comportamiento cíclico, de tal manera que el resultado de un ciclo permite efectuar correcciones y ajustes en el ciclo siguiente, a través de la retroalimentación proporcionada por la evaluación de los objetivos. Este ciclo corresponde comúnmente al ejercicio fiscal de la empresa para facilitar la ejecución y el control.

Los principales autores de la APO presentan modelos muy variados, cuyos ciclos exponen contenidos diferentes:

- 1) Modelo de HUMBLE: Humble, J. (2019), define la APO como "un sistema dinámico que busca integrar las necesidades de la empresa de definir y alcanzar sus propósitos de lucro y crecimiento con la necesidad del gerente de contribuir y desarrollarse. Es un estilo de gerencia exigente y

estimulante". Provee los siguientes aspectos: revisión crítica de los planes estratégicos y tácticos de la empresa; esclarecimiento para cada gerente, de los objetivos claves y los estándares de desempeño que él necesita alcanzar, estos están ligados a los objetivos por departamento y organizacionales, aumentando su compromiso y su contribución a estos objetivos; creación de un plan para mejorar las funciones, de tal manera que permita lograr los objetivos claves y el plan de mejoramiento; uso sistemático de la evaluación del desempeño para ayudar a los gerentes a superar sus puntos débiles y aprovechar sus puntos fuertes, aceptando responsabilizarse por su autodesarrollo; aumento de la motivación del gerente como consecuencia de la mayor responsabilidad, mejores planes salariales y la planeación de su carrera.

- 2) Modelo de ODIORNE: George Odiorne propone un modelo compuesto por un ciclo de siete etapas:
 - a. Establecimiento de medidas de desempeño de la organización y delimitación de los objetivos organizacionales por alcanzar.
 - b. Revisión de la estructura de la organización, en función de los objetivos propuestos.
 - c. A partir de las dos etapas anteriores, cada directivo establece propósitos y medidas de evaluación para sus subordinados que, a su vez, propone objetivos.
 - d. El superior y cada uno de sus subordinados llegan a un mismo acuerdo de los objetivos y medidas de evaluación de su propio trabajo.
 - e. Seguimiento continuo efectuado sobre los objetivos periódicos del trabajo del subordinado, frente a los plazos intermedios previamente establecidos en la 4 etapa.
 - f. Evaluación periódica y acumulativa de los objetivos del trabajo del subordinado, de sus puntos fuertes y débiles, así como de aquellas medidas propuestas para su desarrollo.

1.2 Marco Teórico

1.2.1. EL CONTROL INTERNO

Sobre el control interno, Aguirre (2014), sostiene que es el conjunto de actividades y procedimientos que se realiza con el propósito de dar fe la información y lograr la óptima gestión administrativa, contable y financiera de una actividad económica; en un sentido amplio constituye el sistema por el cual se dota de importancia a la administración, dado que el control interno siempre ha existido, desde que se formaron y crearon las empresas, hay necesidad de determinar los controles sobre los procesos y actividades que desarrolla una entidad con el fin de lograr sus metas y objetivos propuestos en sus planes y programas; es decir, abarca las actividades de dirección, financiamiento, promoción, producción, distribución y consumo de una empresa: sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia en general sobre su patrimonio y sobre aquellos quienes depende su conservación y crecimiento.

Es bastante sencillo apreciar los alcances que tiene el control interno, pues para darnos una idea, podemos ver su amplitud y profundidad de los campos de acción en los que se desarrolla el contador público.

Según Coso II (2015), constituye un sistema de gestión de riesgos y control interno para cualquier organización; se basa en un marco de procesos cuyo objetivo es diagnosticar dificultades, generar cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los controles, realizado por la alta dirección, junta directiva, gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en tres categorías siguientes:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b) confiabilidad de la información financiera.
- c) cumplimiento de leyes y regulaciones.

Por su parte, Estupiñán (2015), resume la versión del modelo COSO, en la que sostiene que para lograr los objetivos plantea una estructura de cinco componentes del nuevo enfoque del sistema de control interno que no están vinculados entre sí; es decir, no generan una sinergia y, por tanto, no forman un sistema integrado que responda de una manera dinámica a las condiciones cambiantes y exigentes del entorno de las organizaciones; como: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividad de control gerencial, Información y comunicación y Supervisión y monitoreo.

Novo (2016), señala que el control interno comprende el plan de organización y todo los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una organización, que permite tener mayores posibilidades de lograr los objetivos planteados por la organización, para cumplir ciertos objetivos:

- a. Salvaguardar los activos del negocio.
- b. Verificar la veracidad de los informes contables.
- c. Promover la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d. Estimular la adhesión a las políticas prescritas por ellas.
- e. Confiabilidad de la información financiera.

Tal es así, que existían diversas definiciones y opiniones acerca del control interno que desarrollaron algunas estructuras de control que alcanzaron amplia difusión a nivel internacional, principalmente por la obligatoriedad que existe en algunos países: que las organizaciones suministren información a terceros sobre la eficacia y eficiencia de las operaciones. En tal sentido, en estos últimos años se ha elaborado y difundido en varios países una serie de informes y reportes que presenta un enfoque integrador que le suma importancia al control interno.

Desde luego, Fonseca (2014) lo define como el proceso continuo efectuado por la dirección y el resto del personal de la organización que está diseñado para suministrar un grado razonable de seguridad en cuanto al cumplimiento de sus objetivos previstos, que se emplea para resaltar las medidas que toma la gerencia, dueños y directivos para administrar los controles a sus empleados y prevenir incurrir en debilidades, como:

- a. Custodia de los activos valiosos con que cuenta la entidad.
- b. Cumplimiento de la misión y visión institucional
- c. Provisión de información para la toma de decisiones

Por cuanto, el control como actividad de la administración “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa”.

De igual manera, Barquero (2018) afirma que es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos incluido el entorno y actitudes que desarrollan los directivos y demás trabajadores de una organización, con la finalidad de lograr sus objetivos previstos en sus planes y programas. Por cuanto, es necesario que el control interno se integre al desarrollo del conjunto de actividades que forman parte de la misión y visión institucional, y que forme parte de los procesos de trabajo y al mismo tiempo, se identifique como un proceso continuo, para lograr mejoras en los procesos y eficiencia en las operaciones. Estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del proceso empresarial de creación de valor.

Mantilla (2014), por su lado, define al control interno como el plan de que abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección. Por cuanto, constituyen los pasos y procedimientos realizados a través de la junta directiva, la administración y todo el personal de la organización, con el propósito de vigilar el desempeño real, comparar las normas legales y encaminar las acciones que hicieran falta, cuya finalidad es que se cumplan las metas previstas en sus planes, programas y proyectos; en la que incrementa el nivel de participación en el control interno, como proceso que debe reunir una serie de acciones coordinadas e integradas que se extienden por todas las actividades de la empresa.

Cepeda (2014) agrega que, es el conjunto de medidas que implementa la empresa para reducir los riesgos en sus operaciones en línea con los objetivos del negocio y las leyes que deben cumplirse a cabalidad, considerando que el control interno incluye aquellos elementos de una organización que tomadas en su conjunto apoyan y contribuyen al logro de los objetivos señalados en sus planes; estos objetivos pueden referirse a una o más de las siguientes categorías.

Por cuanto, las organizaciones comprenden que los controles internos tradicionales que funcionaban apropiadamente, actualmente pueden haber dejado de ser eficaces y efectivos; porque la era de la globalización y el contexto en la que se vive actualmente de reforzamiento de la ética empresarial y el buen gobierno corporativo, la actividad de la auditoría interna juega un papel preponderante en el reforzamiento de la transparencia empresarial.

Hoyos (2015), señala que el control interno desde el punto de vista del modelo COSO “es 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 objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad en la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno tiene como propósito encaminar el progreso de la organización hacia sus objetivos señalados, a través de los planes diseñados para alcanzarlos, porque constituye una función básica, aunque el alcance del control varía de un nivel a otros, en todos lo relacionado subsiste una responsabilidad sobre la ejecución de los planes y programas.

Claros y León (2013), es un proceso continuo realizado por la alta dirección y otros directivos de la empresa, el atributo del control interno se muestra en las actividades y procesos que ha resaltado la alta dirección para poder direccionar el manejo de las transacciones, procedimientos, programas y

proyectos de la entidad en mejores situaciones, medidas que incluye la corrección de las deficiencias que podrá optimizar la eficiencia de las operaciones, debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos:

- a. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b. Confiabilidad de los reportes financieros.
- c. Cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2010). Consiste en establecer políticas internas y procedimientos de operación administrativos cuya aplicación impulse el logro de los objetivos institucionales de la entidad económica. Cuando se establecen los controles internos que acompañan la operación del negocio, distinguir la política y el procedimiento para un área puede ser, en ocasiones, opaco. Puesto que es una función de la administración establecer una política, y en general los procedimientos administrativos se combinan, el control interno para fines financieros y contables debe actuar plenamente y complementarse.

1.2.1.1. Componentes del Control Interno de acuerdo a COSO.

Estupiñán (2015), resume tres versiones según el modelo COSO, son:

a). Versión 1992 - COSO I, el Comité COSO emitió en los Estados Unidos el Informe: El Marco Integrado de Control Interno, más conocido como Internal Control-Integrated Framework, orientado a establecer una definición común sobre el Control Interno de las entidades, que contiene los 5 componentes del control interno:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

b). Versión 2004 - COSO II, el Comité COSO, publicó el Enterprise Risk Management-Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO: ERM, o COSO II), en el cual se amplía el concepto del control interno, y se proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgos, que contiene los ocho componentes del control interno:

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control gerencial
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

c). Versión 2013 - COSO III, el Comité COSO publicó la actualización del marco Integrado de Control Interno (COSO III), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones, que contiene cinco componentes del control interno:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

1.2.1.2 Dimensiones de la variable Control Interno

D1. Entorno o ambiente de Control.

El entorno de control, conforme lo señala Santillana (2015) es la base fundamental que guía a los demás componentes del control interno, establece la atmósfera o entorno de una organización, que influye la conciencia del control del personal. Es el fundamento de los demás componentes del control interno, permitiendo ordenamiento y estructura a dichos sistemas. Los factores a considerar dentro del entorno serán: la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas del personal utilizadas. En la evaluación, entre otros aspectos, debe examinarse: que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

Como ya se precisa es el ambiente en el cual se va a desarrollar la organización del personal que labora en una empresa, la forma como se va a trabajar y controlar al personal dentro de las funciones que cumplan cada uno.

D2. Evaluación de riesgos.

Sobre la evaluación de riesgos el Marco conceptual de la Contraloría General (2014) afirma que el riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

La evaluación de riesgos consiste en la identificación de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos, deben ser gestionados.

La evaluación de riesgos en una micro y pequeña empresa (MYPE) es un proceso fundamental para identificar y gestionar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La evaluación de riesgos implica identificar las amenazas potenciales, analizar su probabilidad de ocurrencia y el impacto que podrían tener en la empresa, y tomar decisiones sobre cómo tratar esos riesgos (Romero, 2022)

D3. Actividades de Control.

Las actividades de control, según Cepeda (2014) sostiene que consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permitan al administrador mitigar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de Control interno, entre otros aspectos, deben examinarse si fueron establecidas las actividades relevantes para elegir para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados.

En una micro y pequeña empresa (MYPE), existen diversas actividades de control que son fundamentales para asegurar el cumplimiento de las metas y lineamientos de la entidad. Estas actividades de control se basan en políticas y procedimientos establecidos por la organización y son implementadas en todos los niveles de la empresa. algunas de las actividades de control más comunes en una MYPE son las Revisiones de alto nivel, Funciones directivas, segregación de responsabilidades, controles físicos, Procesamiento de la información e Indicadores de desempeño (Actualícese, 2022)

D4. Información y comunicación.

Barquero (2014), por su parte, sostiene que este componente asegura que el registro, procesamiento, integración y flujo de información se dé en todos los niveles de la dirección, para que sea de calidad y oportunidad de acuerdo a los métodos, procesos, canales, medios y acciones con un enfoque sistemático. La información y comunicación se realizan a través de las normas básicas; funciones y características que debe tener la información; información y responsabilidad; calidad y suficiencia de la información; los sistemas de información; flexibilidad al cambio; archivo institucional; comunicación interna; comunicación externa y canales de comunicación.

La información y comunicación en una micro y pequeña empresa (mype) es un aspecto crucial para su éxito y crecimiento. Según el informe Mipyme Perú 2013, muchas mypes en Perú no utilizan herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) como el correo electrónico, páginas web, ventas por Internet, uso de banca electrónica, Intranet corporativa y redes sociales. Esto representa una oportunidad perdida para reducir costos administrativos y promover los productos y servicios de la empresa de manera más efectiva (Gestión, 2020)

D5. Supervisión y monitoreo.

Estupiñán (2015), por su lado, precisa que los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique del desempeño del sistema de control interno, en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una, combinación de ambas cosas durante la ejecución de las actividades y procesos.

La Contraloría General de la República del Perú es un organismo público encargado de controlar los bienes, y recursos públicos del país. Tiene su sede en el distrito de Jesús María, Lima, Perú y cuenta con 180 oficinas Regionales de Control a nivel nacional que cautela el uso eficiente, eficaz

y económico de los recursos del Estado del Perú, la correcta gestión de la deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control; coadyuvando al logro de los objetivos del Estado en el desarrollo nacional y bienestar de la sociedad peruana.

Gauthier (2014) indica que el órgano superior del Sistema es la Contraloría General de la República, que según el artículo 82° es una entidad de Derecho Público que goza de autonomía conforme a su Ley orgánica. Una entidad descentralizada de Derecho Público que goza de autonomía, es independiente de otros órganos en los aspectos económicos, funcionales y administrativos; es decir, que se organiza como mejor considere para cumplir sus deberes, y asigna el uso de sus recursos, dentro de la Constitución y la Ley, según sus propias decisiones.

Actividades de Supervisión

En lo que respecta a las actividades de supervisión, Brink (2015) sostiene que planeado e implementado un sistema de control interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo y es susceptible a deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad, por eso debe ejercerse una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno. La administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado control interno; corresponde a la administración la revisión y evaluación de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuado y,

- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando suceden propios del sistema. El personal de auditoría interna es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

El papel de supervisor de control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a la supervisión de las actividades.

1.2.2. ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS

Para Munch (2020) define la administración por objetivos como un método de trabajo en el que se evalúa el rendimiento de los empleados y la productividad, considerando además como un sistema que busca integrar necesidades de la empresa en definir sus metas de utilidad y crecimiento con la necesidad de que el gerente de la organización contribuya y se desarrolle como un proceso por el cual los gerentes, principal y subordinado de una organización identifican objetivos comunes y definen las áreas de responsabilidad y utilizando la estrategia empresarial.

Al respecto Ramírez y Calderón (2017) señalan que la administración por objetivos constituye una técnica participativa de planeación y evaluación que sitúa al gerente de la empresa en una posición parecida a la de un punto de laboratorio frente de dos alternativas únicas: o acierta por el camino del laberinto y come o entonces simplemente tendrá hambre. El proceso ideal de la administración por objetivo debe acompañarse de contactos más frecuentes, incluso diarios e incluso debe estar separado del análisis salarial. Afirma además que la administración por objetivos y los procesos de evaluación del desempeño son inherentemente autodestructivos a largo plazo, porque se basan en una psicología de recompensa y castigo que intensifica la presión ejercida sobre cada individuo proporcionándole una selección de objetivos muy limitada.

Para Chiavenato (2019) la APO se define como un programa que incorpora metas específicas, fijadas de manera participativa, para un periodo de tiempo explícito y que se retroalimenta con el avance hacia las mismas que constituye un modelo administrativo bastante difundido y plenamente identificado con el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica; es decir, se refiere a la ventaja o amenaza de los objetivos. A pesar de que la Administración por objetivos sea un método probado capaz de obtener resultados superiores a aquellos que en general alcanzan empresas que no formulan sus metas ni buscan motivar a sus gerentes y directores, la administración por aportes exige mucho de cada uno y que las personas vean prepararse para recibir el mejor método y aplicarlo con criterio.

Por su parte, Koontz y O'Donnell (2014) lo definen como la estrategia empresarial en las que todos los empleados y directivos de una empresa trabajen con el fin de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos previstos en sus planes y programas, considerando que la gerencia orienta las labores en dos métodos actuales y prácticos, propios de la gerencia moderna. Señala que los objetivos o metas en ambos términos son afines hacia los cuales se dirige la actividad; no solo representan el punto final de la planeación, sino el final al que la organización, la integración de personal, la dirección y el control.

Señala que los objetivos son definidos como los fines importantes hacia los que se dirigen las actividades organizacionales e individuales. Dado que los autores y encargados de practicar la administración no distinguen entre los términos metas y objetivos, el principal interés está en los objetivos verificables, lo que significa que al final del periodo debe ser posicionable determinar si los objetos se consiguieron. .

1.2.2.1 Funcionamiento del Programa de Administración

El funcionamiento de un programa de Administración por objetivo requiere según Humble (2019) los siguientes cuidados:

- a. Revisión crítica de los planes estratégicos y tácticos de la empresa.

- b. Aclaración para cada gerente de los resultados clave y de los patrones de desempeño.
- c. Creación de un plan de mejoría de la función que permita medir la contribución de cada gerente para que se alcancen los objetivos de la empresa.
- d. Proporcionar condiciones que permitan alcanzar los resultados clave.
- e. Uso sistemático de la evaluación del desempeño para ayudar a cada gerente en la superación de sus puntos débiles y aceptar responsabilidades por su desarrollo personal.
- f. Aumento de la motivación del gerente por la mayor responsabilidad, planeación de su carrera y participación de los resultados de sus objetivos.

1.2.2.2 Importancia de la Administración por objetivos

Al respecto, Rioja (2016) señala que la Administración por objetivos es importante porque es una técnica de dirección de esfuerzos a través de la planeación y el control administrativo basada en el principio que para lograr resultados, la organización necesita antes definir qué negocio está operando y a donde pretende llegar o que espera alcanzar; por cuanto constituye un proceso importante mediante el cual los gerentes y subordinados identifican los objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan esos objetivos como guías para el desarrollo de sus actividades y procesos.

La Administración por objetivos es importante porque constituye un método mediante el cual el gerente y sus subordinados definen metas en conjunto; bajo las cuales se evaluará a ambos personajes. Analizando el resultado final, el desempeño del gerente y del subordinado puede y debe evaluarse objetivamente y los resultados alcanzados se pueden comparar con los resultados esperados. En tal sentido es importante, motivar a los empleados señalando metas que tendrán algún tipo de reconocimiento o premio al ser alcanzadas, que propone una dinámica de trabajo que no solo establece una hoja de ruta en base a un objetivo final, sino que también se fundamenta en pequeñas metas para lograr grandes resultados.

1.2.2.3 Dimensiones de la Administración por Objetivos.

D1. Proceso administrativo orientado a los objetivos

Sallenave (2014) sostiene que es como un conjunto de funciones y fases sucesivas que tienen como resultado final, la satisfacción del cumplimiento de los objetivos institucionales, es un proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar desempeñada tarea para establecer y lograr los objetivos previstos mediante el uso de los recursos humanos y de otros recursos con que cuenta la organización.

El proceso administrativo conservara un orden secuencial y retroalimentar el enfoque estratégico de la empresa, por ende, la ocupación de los directivos y trabajadores debe tener base para direccionar al éxito empresarial, considerando las reglas de la administración, como:

- **Planeación.**

Munch (2015) señaló que la planeación consiste en planear las tareas a desarrollarse en un determinado tiempo, que permite guiar y proyectar las metas, estrategias, políticas y propósitos, definir los objetivos y establecer los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en un determinado periodo de tiempo, ya sea en el corto, medio y largo plazo. Implica que los gerentes previamente se trazan objetivos, metas y acciones que cumplir en base a métodos, planes y programas; para ello establecen procedimientos idóneos para alcanzar las metas.

- **Organización.**

Chiavenato (2019) señala que consiste en preparar una estructura sólida para poder distribuir los recursos humanos y económicos que dispone la entidad y llevar a cabo las labores y alcanzar los objetivos trazados; con la finalidad de establecer las áreas operativas, agrupar las funciones y seleccionar el personal idóneo. Es el conjunto de actividades que se realiza para distribuir los recursos entre los trabajadores de la empresa, de forma que puedan lograr sus metas de la empresa.

- **Dirección.**

Lara (2015), afirma que la Dirección consiste en ejecutar las estrategias planeadas, enfocando los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos en base al liderazgo, la motivación y la comunicación. Por ello es necesario incentivar a los trabajadores, mantener una fluida comunicación con todas las áreas operativas y establecer mecanismos de control y evaluación continua. Dirigir significa disponer, influir y motivar a los trabajadores de la empresa para que realicen actividades esenciales.

- **Control.**

Romero (2014) sostiene que consiste en comprobar que las labores diarias se desarrollen de acuerdo a las estrategias planeadas, con la finalidad de mejorar la toma de decisiones, orientar algunas actividades, superar los problemas y evaluar los resultados; por cuanto, es una labor administrativa que deberá ejercerse con profesionalismo y transparencia. Proceso que asegura el cumplimiento de las funciones y actividades planificadas.

D2. Eficiencia y efectividad

Quiroga (2019) asevera que la eficiencia es hacer bien las cosas; es decir hacer las cosas buscando la mejor relación posible enmarcada a la revisión de los fondos orientados al proceso, evaluación respecto a la relación que existe entre los recursos y el nivel de utilización que está relacionada con la economía, y se refiere a los recursos empleados de manera apropiada con la calidad requerida y en el tiempo oportuno. Mientras que la efectividad, es hacer bien las cosas correctas, y se refiere a la mezcla perfecta de la eficacia y eficiencia para conseguir las metas con unos recursos mínimos; la efectividad es una capacidad que las personas ponen en práctica casi a diario para realizar actividades en la vida cotidiana y tiene que ver con la calidad del resultado final; es decir, seremos efectivos si somos capaces de alcanzar los objetivos trazados (eficacia) de la mejor manera posible (eficiencia). Por tanto, la eficacia más eficiencia es igual efectividad el cálculo de estas dos, nos permitirá tener una idea clara cómo funciona la entidad.

D3. Mejora continua

Romero (2014) dice que la mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización y otros factores que en conjunto permiten la optimización. Constituye además la actividad recurrente desarrollada en los procesos, actividades y tareas de una entidad con el objetivo de lograr mejoras en la productividad en términos de eficacia, eficiencia y economía, y por ende mejorar su competitividad. Una de las principales herramientas para la mejora continua en las organizaciones es el conocido Ciclo Deming o también conocido como ciclo PHVA (planear – Hacer – verificar – Actuar). Por cuanto, los sistemas de gestión ISO, los modelos de excelencia y la planificación estratégica están basados en la necesidad de que la organización este en continua evolución documentada y sustentada.

El proceso de mejora continua se basa en la aplicación del ciclo de Deming, el cual consta de las siguientes etapas:

- a. Planificar: Primeramente, es importante identificar las actividades que son susceptibles de mejoras, además se establecen los objetivos que se quieren alcanzar. Para ello, se realiza el acopio de toda información necesaria para analizar las causas que han originado esa situación desfavorable para poder elaborar un Plan de Acción, con las acciones preventivas y correctivas que se consideren necesarias. Esta fase incluye la formación al personal con el fin de que sean capaces de aplicar y entender las medidas que se hayan definido.
- b. Hacer: Consiste en ejecutar todas las acciones que se han planificado en la fase anterior; por ello se recomienda hacer una prueba piloto para validar el funcionamiento de las acciones antes de realizar cambios a gran escala.
- c. Verificar: Se debe evaluar la eficiencia de las acciones llevadas a cabo; si las actividades no tienen el efecto que se desea, habrá que modificarlas para que se puedan conseguir los objetivos establecidos.
- d. Actuar: Una vez que se ha finalizado el proceso, se deben estudiar los resultados logrados y comparar con los datos que se recopilaron antes

de aplicar las acciones de mejoras; también hay que documentar cada acción que se haya realizado.

D4. Competitividad

Medeiros et al. (2019) señalaron que la competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores, obteniendo así una posición destacada en su entorno; la competitividad generalmente se basa en una ventaja competitiva; eso constituye una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee; se trata de un concepto relativo donde se compara el rendimiento de una persona u organización con respecto a otra. Es decir, constituye un aspecto central en la sustentabilidad y éxito de una organización y como tal debe ser integrada al análisis estratégico, con el propósito de contribuir a una mejor comprensión de los aspectos vinculados a la competitividad.

Cuando se aplica el concepto en el ámbito empresarial, se entiende que una empresa es competitiva cuando es capaz de obtener una rentabilidad; no obstante, cabe mencionar que no existe una definición única de competitividad existiendo varias interpretaciones y formas de medición que dependen del entorno en que se analice (empresarial, deporte, relaciones internacionales, etc.)

D5. Proceso administrativo

Sobre el procesos administrativo Stoner (2014) lo define como un conjunto de etapas continuas que corresponde a lo que compone el proceso administrativo, la planificación, organización, dirección y control; es decir se trata de un conjunto de funciones administrativas que se efectúan de manera secuencial, su propósito es ayudar a la empresa a hacer mejor el uso de los recursos asignados de acuerdo a las políticas, cuya finalidad es alcanzar los objetivos propuestos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible; todas estas fases siguen un proceso cíclico, por lo que se reinician al completar su última fase.

Fayol, estas cuatro fases eran imprescindibles para la buena gestión gerencial. Todo equipo directivo debe dominarlas y tenerlas en cuenta de cara a cualquier proyecto; con todo Fayol, nunca fue extremista en sus ideas y se puede leer en su obra como dejaba espacio para la flexibilidad y la adaptación, de esta manera los seguidores de la teoría clásica de la administración han ido completando, mejorando y adaptando el proceso administrativo a los diferentes tipos de empresas que han ido naciendo durante las últimas décadas.

1.2.2.4. Aspectos importantes de las Mypes.

La organización internacional del trabajo (OIT), en su Informe sobre fomento de las pequeñas y medianas empresas presentado en la 72ª Reunión de la Conferencia internacional del trabajo, en Ginebra en 1986.

La ley Mype establece las siguientes características concurrentes sobre el número de trabajadores y el nivel de ventas: la microempresa abarca de 1 a 10 trabajadores inclusive y/o tiene un monto de ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT). La pequeña empresa abarca de 1 a 100 trabajadores inclusive y/o un monto de ventas anuales de 150 hasta 1700 UIT.

De manera general, las características comerciales y administrativas de la Mype, incluyen que su administración sea independiente; por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños; su incidencia en el mercado no es significativa y su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.

Pro inversión (2014) Sostiene lo siguiente respecto a las Mypes:

- Una intuitiva percepción de las necesidades de los clientes, lo que implica estar enfocados en el mercado y, dado su tamaño, tener flexibilidad para adaptarse a las nuevas circunstancias con rapidez.
- La capacidad de identificar y aprovechar oportunidades, inclusive de experiencias negativas o limitaciones que les impidieron continuar con la normalidad.

- La creatividad y el desarrollo gradual de habilidades personales que les permiten diseñar soluciones de negocios que corresponden a su disponibilidad efectiva de recursos.
- El apoyo de grupos de referencia, especialmente de los familiares más cercanos, durante el inicio o las crisis del negocio.

La globalización es un proceso fundamentalmente económico que consiste en la creciente integración de las distintas economías nacionales en una única economía de mercado mundial.

El enfoque del Banco mundial (BM) es muy pertinente, al considerar la globalización como un proceso de integración de las sociedades y las economías.

Esta integración es el resultado de costos de transporte reducidos, menores barreras comerciales, mayor rapidez en las comunicaciones. (En especial de las ideas), mayores flujos de capitales e inversiones, y una presión creciente para la migración, tanto al interior de países y regiones como en el mundo. La apertura comercial, en concreto los tratados de libre comercio (TLC) con varios países, representa una oportunidad para las empresas y los estados y exige un alto nivel de competitividad en un mercado abierto.

Munch (2020). Señala que las empresas, las regiones o los países que no se adapten a las nuevas tecnologías y las condiciones que demandan para expandirse, sobre todo en cuanto a la infraestructura de comunicaciones, van a verse rezagadas en el camino del desarrollo, tal como ya está sucediendo con países y regiones enteros.

Gomero (2015.30). Las pequeñas y microempresas son organizaciones producto del emprendimiento de personas que arriesgan pequeños capitales y que se someten a las reglas del mercado. No reciben subsidios, ni beneficios colaterales como si los obtiene las empresas de gran envergadura, específicamente las exportadoras, pero a base de imaginación y destreza muchas de ellas logran obtener posiciones importantes en los segmentos de mercado donde les toca operar. La mayoría de ellas, no siguen una disciplina

académica, ni los protocolos económicos o financieros, pero si saben destrabar problemas, que como es natural se presentan a diario en su quehacer económico.

a. Situación de las Mype en América Latina

Hernández (2014), sostiene que en América Latina las Mype ya han adquirido un perfil identificable por su formalidad, ventas, gastos, insumos, formas de pago, instrumentos financieros usados, acceso al crédito y perspectivas de futuro. Para obtener una visión general de las Mype en la región se parte del análisis realizado en 1220 empresas.

b. Nivel de formalidad de las Mypes.

Herrera (2014) señala que para gran número de pequeñas empresas resulta más sencillo registrarse y operar como persona física que como persona jurídica. Según el BM, en América latina países como Chile, Costa Rica y Uruguay tienen una ratio de informalidad que llega a 30%. La mayoría de los microempresarios de México opina que ser formal no trae beneficios como el acceso directo al crédito. En Argentina, 80% de los microempresarios encuestados señala que es muy costoso acceder a la formalidad.

c. Las políticas de apoyo a las Mype en América Latina

En casi todos los países de América latina existen políticas, programas y entidades especializados en el apoyo a las Mype; sin embargo, estas políticas acusan una serie de debilidades.

En primer lugar, se caracterizan por una subordinación hacia las políticas macro económicas nacionales y esto puede producir serios problemas considerando la fuerte dependencia de las Mype respecto de la demanda interna.

Un segundo elemento común es el exiguu peso político en la esfera gubernamental de las instituciones encargadas del diseño y la aplicación de los programas dirigidos a las empresas de menor tamaño relativo. Si bien a lo largo de la década de 1990 se realizaron cambios institucionales que elevaron a rango ministerial o viceministerial a entidades de fomento a estas

empresas en diversos países, la nueva ubicación en el organigrama gubernamental no ha significado más poder de ejecución, como se aprecia de los estudios nacionales realizados por la CEPAL entre 1998 y 2005.

Otro factor general está relacionado con la asignación de recursos, que es insuficiente y a menudo exógena. En particular en los países de menor tamaño hay áreas enteras de política para las Mype, como los programas de crédito que son financiadas con fondos de la cooperación internacional.

Esto significa que la disponibilidad de recursos depende en esos casos de decisiones estratégicas que se toman fuera del país y estas decisiones, como es obvio, responden a lógicas y restricciones de los organismos multilaterales o ministerios de relaciones exteriores de países desarrollados.

A este contexto general de debilidad se suma también la mala calidad de la información estadística disponible en los países y la escasa importancia que, con muy pocas excepciones, se asigna a este aspecto. La información estadística con la que se cuenta es incompleta y de calidad insatisfactoria. En general, se registra por los institutos de estadística con criterios que no coinciden con aquellos utilizados en el diseño de las políticas; lo que produce distorsiones importantes en la información disponible. En los últimos años hay un mayor interés para resolver este problema: en varios países de la región se aplican instrumentos de apoyo a las Mype.

d. Problemática de las Mype en América Latina

Existen algunos problemas generales que se presentan con frecuencia en la región, con mayor o menor intensidad según el nivel de desarrollo institucional alcanzado por los países.

En primer lugar, falta una visión integral de las políticas en la cual los distintos programas sean efectivamente coordinados. Se conoce que la Mype presenta un conjunto de problemas relacionados con el acceso a los mercados de tecnología, recursos humanos, capitales y asistencia técnica especializada, pero se realizan pocos esfuerzos para coordinar los instrumentos y maximizar el impacto sobre las empresas beneficiarias.

Una segunda área problemática está asociada con la heterogeneidad de las Mype, muy elevada en América latina y mayor que los países desarrollados; a pesar de ello, en el diseño de las políticas y los instrumentos pocas veces se toma en cuenta esta realidad. Por ejemplo, se diseñan instrumentos basados en subsidios a la demanda homogéneos para los beneficiarios, sin tomar en cuenta que hay empresas pequeñas muy precarias que difícilmente están en condiciones de acceder a estos por falta de conocimiento, elevados costos de transacción o dificultad de definir sus necesidades.

e. Situación de la Mype peruana

Según los estimados del MTPE, el Instituto Nacional de Estadística e informática (**INEI**) y la **SUNAT**, en el Perú funcionan 3.217.478 micro y pequeñas empresas formales e informales, lo que significa 98.6% del total de empresas peruanas, las que son responsables de 42.1% del producto bruto interno (PBI). Otra de las principales fortalezas de las Mype se encuentra en su capacidad para generar puestos de trabajo de manera intensiva, pues aportan 62.1% de los empleos del sector empresarial; las Mype informales representan 73% de todas las Mype del país.

Respecto de los principales mercados de destino de las exportaciones de las Mype, Estados Unidos concentró 14.2%. Además, las exportaciones de las Mype tienen dentro de sus principales mercados de destino a países cercanos de la región sudamericana como Venezuela (7.6%), Colombia (5.2%) y Ecuador (5.1%), probablemente por su accesibilidad.

Aunque las Mype participan prácticamente en todos los sectores económicos, están presentes sobre todo en los sectores no primarios; lo que les concede un enorme potencial para incrementar el valor agregado de la producción y utilizar una mayor proporción de mano de obra, en especial en el sector manufactura. En el sector agropecuario es donde las Mype formales tienen mayor participación (99.4%).

e. Características de la Mype en el Perú

Para esbozar una caracterización de la Mype en el Perú se toma en cuenta los criterios de formalidad, ubicación, ramas de actividad, productividad y

acceso al crédito. Se estima que 3 de cada 4 micro o pequeñas empresas son informales y que 6 de cada 7 trabajadores ocupados en ellas están en empresas informales. En muchas investigaciones es inevitable asociar micro y pequeña empresa con informalidad.

Lévano clasifica a la PEA ocupada en micro o pequeñas empresas según la región donde se desarrollan. Aproximadamente 1 de cada 4 está en Lima. Otras regiones que tienen una proporción importante de PEA ocupada en micro y pequeñas empresas son Cajamarca, Puno, Junín, Cusco, Piura y la Libertad. Entre las 6 concentran casi 40% del total.

f. Problemática de la Mype en el Perú

En el Perú, como en la mayoría de países de América latina, las Mype enfrentan dificultades para convertirse en unidades productivas, competitivas. Las dificultades o las limitaciones que se observan se centran en acceso al mercado, financiamiento; innovación y transferencia tecnológica; capacitación y asesoría; capacidad gerencial; informalidad; cultura y conocimiento; participación individual; y desarticulación empresarial. Uno de los mayores problemas de las Mype es su dificultad de acceder al mercado.

Para enfrentar esta limitación se han desarrollado diversos mecanismos como información sobre mercados, agrupamiento de la oferta a través de consorcios, ruedas de negocios que contribuyen al encuentro entre oferta y demanda, o venta de servicios a través de subcontratación. Estas modalidades han cambiado mucho en los últimos años con ayuda de internet: una persona que esté conectada a internet podrá comprar cualquier producto que se ofrezca en la red en cualquier parte del mundo.

La imposibilidad de las Mype de contar con el capital financiero adecuado para incrementar su productividad se constituye en un obstáculo importante para su desarrollo. Esto se debe a la dificultad que enfrentan para acceder al crédito, lo cual se acentúa no solo por la situación económica del país en general sino por el tamaño de las empresas y el centralismo tanto regional como nacional.

g. Limitadas capacidades gerenciales

Desarrollar las capacidades empresariales personales es un requerimiento esencial que pasa por el análisis de la propia experiencia y de la competencia. La capacitación y la asesoría para la gestión empresarial son servicios importantes que aún no tienen suficiente demanda.

Todas la Mypes, como ya lo hemos visto tiene varias dificultades, siendo una de estas la gran concentración de estas Mypes en la ciudad de Lima, pero sabemos que sus ingresos no son muy auspiciosos, sin embargo esto puede mejorar para que estas Mypes sean más productivas y es a través de la administración por objetivos la idea es mejorar y administrar de manera eficiente, si bien esto no garantiza el total éxito si se espera una mejora en el desarrollo de las Mypes, pues la administración por objetivos puede ayudar a mejorar las Mypes de instalaciones eléctricas en Lima, teniendo en cuenta que esto mejorará manteniendo una inversión sostenida y a largo plazo siempre fijándose objetivos y metas reales y siempre que sean posibles de alcanzar.

La estrategia a utilizar enfoca e integra el conjunto de esfuerzos organizados debido a que promueven la coordinación de actividades para evitar que las personas empujen en diferentes direcciones, lo más importante es ir hacia el mismo objetivo trazado.

1.3 Antecedentes Teóricos

ANTECEDENTES CONTEXTUALES:

Hernández (2014.95). Señala que es importante señalar que las micro, pequeñas y medianas empresas han pasado por una serie de normas y hasta la fecha ninguna realmente facilita el surgimiento de estas entidades. Al respecto se inicia con el Decreto Legislativo N°. 705 que es la primera norma moderna de la micro y pequeña empresa, pero dicha norma no tuvo aplicación en la realidad y terminó siendo derogada por la Ley N°. 27268 Ley general de la pequeña y microempresa; la misma que igualmente fue derogada por la Ley N°. 28015; luego esta fue derogada por el Decreto

Legislativo No. 1086, luego se emitió el Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, D.S. N° 007-2008-TR; el mismo que ha sido modificado por la Ley 30056.

En consecuencia, las empresas que se hubieran acogido a la Ley N° 28015, es decir, que se hubieran acogido al Régimen MYPES hasta el 30 de setiembre de 2008, mantendrán el régimen laboral especial solamente hasta el día 04 de julio de 2013, con lo cual, a partir del 05 de julio de 2013, los trabajadores de las citadas empresas deberían migrar al régimen laboral general, correspondiéndoles por ende mayores derechos laborales. (p.95).

ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS:

Se ha determinado a la fecha los siguientes antecedentes bibliográficos: Bernaola (2014.96). Señala que es fundamental para toda empresa disponer de un buen control interno para sus recursos, operaciones, procesos y procedimientos empresariales. El control interno aporta información para la administración y esta toma decisiones sobre inversiones, deudas, ingresos, gastos, flujos monetarios y todo lo que compete a las empresas.

El control interno llevado a cabo por la auditoría interna, es una actividad dentro de la Empresa para la evaluación de la organización, el control y para la revisión de las operaciones, en especial de aquellas que tienen repercusión en la información contable y financiera como base para proporcionar un servicio a la dirección; es un órgano dependiente de la administración, que funciona con el propósito de evaluar y vigilar la efectividad de los controles establecidos por la administración; en últimas, es un control de controles. La función primordial de la Auditoría Interna es la de vigilar los controles establecidos en la empresa mediante la revisión de la información contable y financiera y de la evaluación de la organización, para detectar los problemas del control interno y establecer las medidas de protección de los intereses de la compañía, promoviendo simultáneamente la eficiencia de la operación.

Cepeda (2014.19). Señala que la implementación, desarrollo y evaluación del control interno facilitará una serie de informaciones sobre los trabajadores, bienes, recursos financieros y todo el acontecer empresarial para que los directivos lleven a cabo su planeación, organización, dirección y coordinación.

El control interno no es la última fase del proceso administrativo, está en todas las fases, es el prólogo y el epílogo de la administración. Sin control interno, simplemente las empresas no funcionan. Asimismo, el control interno es un proceso cuya responsabilidad parte de los directivos y la gerencia de las instituciones y se encuentra diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de las entidades cooperativas. Estos objetivos han sido clasificados en:

- i) Establecimiento de estrategias para toda la cooperativa.
- ii) Efectividad y eficiencia de las operaciones cooperativistas.
- iii) Confiabilidad de la información financiera, económica y patrimonial de la cooperativa.
- iv) Cumplimiento con las leyes, reglamentos, normas y políticas relacionadas con las instituciones cooperativas.

La función de control interno ha cambiado notablemente en los últimos años, pasando de una actividad orientada a la protección de la empresa (activos) hacia una actividad enfocada al control de los riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para las instituciones. En ese mismo contexto, la auditoría interna, es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La auditoría interna, ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Brink (2014.83). Señala que el control interno está en el interior y en el entorno de las empresas; está en todas partes, en todo lugar, en todas las personas, en todos los recursos, todos son objeto de control empresarial. La sola implantación del control interno no garantiza el buen manejo de los

activos, pasivo, ingresos y gastos; es necesaria la evaluación periódica para saber cómo está caminando dicho control empresarial.

La evaluación del control interno es un proceso sistemático, practicado por los auditores en base a las normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros de las instituciones, a fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos por dichas entidades.

Se practica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades. Debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

Herrera (2014. 98). Establece que la administración asegura el logro de sus objetivos solamente contando con un buen control interno. El control nos indica que está haciendo el personal, como se están manejando los recursos financieros y materiales, indica si se logran las metas y objetivos; también indica que nivel de economía, eficiencia y efectividad se está alcanzando. Es por ello que las entidades deben implementar de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos empresariales, orientando, su ejecución al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- i) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones del ente y la calidad de los servicios que presta.
- ii) Cuidar y resguardar los recursos y bienes de la empresa contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, y contra todo hecho irregular o perjudicial que pudiera afectarlos.
- iii) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- iv) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- v) Fomentar e impulsar la práctica de valores empresariales.

- vi) Promover el cumplimiento de los funcionarios de rendir cuenta por los fondos y bienes a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado.

Son obligaciones del jefe de la entidad y funcionarios de la entidad, relativas a la implementación y funcionamiento del control interno:

- i) Velar por el adecuado cumplimiento de las funciones y actividades de la entidad y del órgano a su cargo, con sujeción a la normativa legal y técnica aplicables.
- ii) Organizar, mantener y perfeccionar el sistema y las medidas de control interno, verificando la efectividad y oportunidad de la aplicación, en armonía con sus objetivos, así como efectuar la auto evaluación del control interno, a fin de propender al mantenimiento y mejora continua del control interno.
- iii) Demostrar y mantener probidad y valores éticos en el desempeño de sus cargos, promoviéndolos en toda la organización.
- iv) Documentar y divulgar internamente las políticas, normas y procedimientos de gestión y control interno, referidas, entre otros aspectos.
- v) Disponer inmediatamente las acciones correctivas pertinentes, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.
- vi) Implementar oportunamente las recomendaciones y disposiciones emitidas por la propia entidad (informe de auto evaluación), los órganos de Control y otros entes de fiscalización que correspondan.
- vii) Emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, para la aplicación y/o regulación del control interno en las principales áreas de su actividad administrativa u operativa, propiciando los recursos y apoyo necesarios para su eficaz funcionamiento.

Peralta (2014.22). Señala que es un hecho que las empresas que tienen un buen control interno en un 90% lograron sus objetivos sin mayores dificultades, de este modo un buen control interno es la plataforma para asegurar no solo la mayor productividad empresarial si no la continuidad en el mercado. Dicho control empresarial consiste en la supervisión, vigilancia

y verificación de los actos y objetivos de la gestión de las empresas unipersonales y personas jurídicas, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.

El control empresarial es un componente de la gestión empresarial y en tanto se facilite la administración de los recursos, actividades y procesos será una poderosa herramienta. El control es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente. El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

Zárate (2014.67). Resalta la relevancia del control interno en las distintas actividades administrativas, financieras, contables, legales de las empresas. Este trabajo tiende a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera integral, efectiva y eficiente que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos de la empresa a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior. El control interno revisa todo el acontecer empresarial y facilita informes, sobre el cual se llevan a cabo ajustes a las actividades con el propósito de tener economía, eficiencia, efectividad y mejora continua empresarial.

El control interno está en todo el proceso administrativo de las empresas; en la planeación, organización, coordinación y control; y desde allí aporta valiosa información para el logro de los objetivos empresariales.

Obando (2014.19); determinó la falta de eficiencia económica y efectividad de las empresas en el cumplimiento de la misión empresarial por lo que propone un modelo de control que facilite el gerenciamiento corporativo, lo que permitirá finalmente tener los mejores productos y mejores servicios para los clientes actuales y potenciales.

El control Interno es el sistema integrado por la estructura organizacional y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados, a fin de procurar que las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen en base a las normas legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, eficiencia, economía, celeridad, moralidad, publicidad y valoración de costos ambientales.

En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.

- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de Control Interno.
- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad.
- Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Fernández (2015). Señala que el control de las empresas, es el conjunto de órganos de control, normas, métodos y procedimientos, estructurados e integrados funcionalmente, destinados a conducir y desarrollar el ejercicio del control en forma integral. Su actuación comprende todas las actividades y acciones en los campos administrativos, presupuestal, operativo y financiero de las entidades y alcanza al personal que presta servicios en ellas, independientemente del régimen que las regula.

El control eficaz, es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y trabajadores de una empresa, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales: promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos

que presta; cuidar y resguardar los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos; cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones; garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información; fomentar e impulsar la práctica de valores empresariales.

López (2014.55). Señala que el control eficaz en el marco del Informe COSO es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad, para la consecución de los objetivos empresariales que procura.

Los componentes están constituidos por:

- i) El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.
- ii) La evaluación de riesgos, que deben identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones empresariales.
- iii) Las actividades de control gerencial, que son las políticas y procedimientos de control que imparte el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- iv) Las actividades de prevención y monitoreo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con el fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.
- v) Los sistemas de información y comunicación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información,

con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno empresarial.

- vi) El seguimiento de objetivos, consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes.
- vii) Los compromisos de mejoramiento, por cuyo mérito los órganos y personal de la administración empresarial efectúan autoevaluaciones para el mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

1.4 Marco conceptual

Actividades de control.

Políticas y procedimientos que son establecidos y ejecutados para ayudar a asegurar que la selección de la administración de respuestas al riesgo sea llevada a cabo de manera efectiva.

Estructura del control interno.

Es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud y adhesión de la dirección de una entidad, para ofrecer la seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del control interno.

Administración estratégica.

Es el proceso de administración de las estrategias por el que la entidad prepara planes y objetivos estratégicos para luego actuar conforme a lo planificado en sus documentos de gestión.

Conocimiento.

Mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas

experiencias en las organizaciones que queda registrado no solo en base de datos, sino en las rutinas, procesos, prácticas y normas legales.

Controles de acceso.

Controles referidos a la práctica de restringir la entrada a un bien o propiedad a personas autorizadas. Son medidas que realizan la dirección para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de lograr los objetivos y metas establecidos.

Sistema de control.

Es el conjunto de actividades, planes y programas que se realizan con la finalidad de que se cumplan los objetivos de mejorar el control interno, en base a la aplicación de políticas, normas y procedimientos.

Sistema.

Constituye el conjunto de principios, métodos, técnicas y procedimientos, cuyo propósito es contribuir al logro de las metas y objetivos institucionales previstos en sus planes y programas aprobados en la entidad.

COSO.

Siglas en ingles que significa Comittee of sponsoring organizations of the tredaway Commission. Organización privada dedicada a proporcionar una orientación para la gestión ejecutiva de las empresas en aspectos críticos de gobierno corporativo, ética empresarial, control interno, gestión de riesgo empresarial (ERM) fraude e información financiera.

Enfoque sistémico.

Orientación por el cual el modo de abordar los objetos y fenómenos no puede ser aislado, sino que tiene que verse como parte de un todo; el sistema es un conjunto de elementos que se encuentran en interacción que produce nuevas cualidades con características diferentes.

Estructura organizacional.

Distribución y orden con que está compuesta una entidad (cargos, funciones, unidades orgánicas y niveles de autoridad), incluyendo el conjunto de relaciones entre todos los miembros.

Evaluación costo – beneficio.

Procedimiento para evaluar programas o proyectos, que consiste en la comparación de costos y beneficios, con el propósito de que estos últimos excedan a los primeros pudiendo ser de tipo monetario o social, directo o indirecto.

Evento.

Consiste en un incidente o acontecimiento, derivado de fuentes internas o fuentes externas de la entidad, que limita directamente en la consecución de las metas y objetivos previstos en sus planes y programas.

Gestión del conocimiento.

Comprende el conjunto de procesos y sistemas que permiten que el conocimiento de la entidad (capital intelectual) aumente de forma significativa mediante la gestión de las capacidades del personal y el aprendizaje producto de la solución de problemas.

Ventaja competitiva.

Se entiende por ventaja competitiva a la característica o atributo que da cierta superioridad a algo o alguien sobre sus competidores inmediatos; cuyo propósito final es generar ventajas competitivas sostenibles que coadyuven al cumplimiento de los objetivos y metas y al adecuado uso de los recursos y bienes.

Impacto.

Es el resultado o efecto de un evento cuantitativo o cualitativo, puede existir una gama de posibles impactos asociados a un evento. El impacto de un evento puede ser positivo o negativo sobre los objetivos relacionados de la entidad.

INCOSAI.

International Congress of Supreme Audit Institutions, Congreso Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, es el órgano supremo de la organización, integrado por todos sus miembros de pleno derecho y los miembros asociados.

INTOSAI.

International Organization of Supreme Audit Institutions, Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores, encargada de fiscalizar el ámbito público exterior.

Juicio de Expertos.

Opinión que brinda un conjunto de personas sobre la base del conocimiento y experiencia en un área de aplicación, conocimiento, disciplina e industria, según resulte apropiado para la actividad. Dicha opinión puede ser proporcionada por cualquier grupo o persona con una educación, conocimiento, habilidad, experiencia o capacitación.

Método Delphi.

Técnica usada para recabar información y lograr el consenso de expertos en un tema; los expertos participan en esta técnica en forma anónima. Un facilitador utiliza un cuestionario para solicitar ideas acerca de puntos importantes del proyecto relacionados con dicho tema, las respuestas son resumidas y enviadas nuevamente a los expertos.

Métricas de desempeño.

Son herramientas que entregan información cuantitativa respecto al logro de los objetivos en la entrega de productos o servicios, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de dicho logro. Es una expresión que establece una relación entre dos o más variables la que comparada con periodos anteriores permite evaluar desempeño.

Prospectiva.

Herramienta para observar a largo plazo el futuro de la ciencia, tecnología, economía y la sociedad, para identificar la tecnología emergente que produzcan mayores beneficios económicos y sociales que permite vislumbrar cómo será el futuro que nos espera y trazar los posibles caminos para alcanzar.

Eficacia.

Se refiere a la capacidad que tienen los sistemas administrativos para asegurar la razonabilidad y el grado de consecución de los objetivos y metas institucionales con los recursos disponibles en un determinado tiempo; es decir, la relación que existe entre los resultados logrados y los objetivos previstos en sus planes, por cuanto una persona es eficaz cuando es capaz de hacer lo que sea necesario.

Eficiencia.

Se refiere a la habilidad de obtener los máximos resultados y el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en los planes empleando la mínima cantidad de recursos posibles (humanos, materiales, económicos y financieros), en términos generales es la relación que existe entre los resultados obtenidos y la cantidad de recursos utilizados en un tiempo determinado.

Efectividad.

Se refiere a la mezcla perfecta de la eficacia y eficiencia para conseguir las metas con unos recursos mínimos; la efectividad es una capacidad que las personas ponen en práctica casi a diario para realizar actividades en la vida cotidiana y tiene que ver con la calidad del resultado final.

Rendición de cuentas.

La obligación de los funcionarios y servidores de dar cuenta ante las autoridades competentes y ante la ciudadanía por los fondos y bienes a su cargo y por la misión u objetivo encomendado.

Segregación de funciones.

Separación de funciones entre los servidores en todos los niveles de la entidad, de manera que ninguna persona tenga bajo su responsabilidad, en forma completa, una operación financiera o administrativa.

Técnicas de pronóstico.

Métodos con bases estadísticas utilizados para disminuir la incertidumbre sobre el futuro, permitiendo estructurar planes y acciones congruentes con

los objetivos del ente y permiten tomar acciones correctivas y a tiempo cuando ocurren situaciones fuera de lo pronosticado.

Técnicas del grupo nominal.

Empleada para aprovechar la riqueza de los procesos en grupo y facilitar la generación de ideas y análisis de problemas que se lleva a cabo de un modo estructurado con reuniones que combinan el trabajo individual y en grupo que busca alcanzar un buen número de conclusiones sobre las cuestiones planteadas.

Tecnologías de información y comunicación.

Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de la información y comunicación, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

Transparencia de la gestión.

Es el deber de los directivos y trabajadores de permitir que sus actos de gestión puedan ser informados y evidenciados con claridad a las autoridades de gobierno y a la ciudadanía en general, a fin de que éstos puedan conocer y evaluar el desarrollo de la gestión.

Trazabilidad.

Constituye un conjunto de medidas, acciones, métodos, técnicas y procedimientos que permiten registrar e identificar claramente cada producto o prestación de servicio desde su origen hasta su destino final.

Vulnerabilidad del sistema.

Grado en el que el sistema puede ser afectado adversamente por los riesgos a los que está expuesto, con relación a los objetivos y metas empresariales y cómo invierte los recursos.

CAPITULO II:

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del Problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

Según el informe de la ONU (Situación y perspectivas de la economía mundial 2023) citado en el Reliefweb.int (2023), la economía mundial ha experimentado un crecimiento lento debido a múltiples crisis que son conocidos a la fecha. Se destaca que las perspectivas económicas son sombrías a corto plazo y que se necesitan medidas fiscales más contundentes para estimular la economía mundial. Específicamente centrándonos en las MYPES, por su constitución, esto implica que pueden enfrentar dificultades adicionales para obtener financiamiento y expandir sus operaciones.

En el Perú, la importancia de las MYPES alcanza niveles de interés nacional, ya que generan la gran mayoría de los puestos de trabajo a nivel nacional y contribuyen significativamente al PBI del país. Sin embargo, se menciona que menos del 7% de las MYPES en el país acceden a financiamiento, lo que limita su capacidad de crecimiento y desarrollo (Prestamype, s.f.), por ejemplo, si a esto le sumamos el limitado uso de herramientas de gestión, el camino de las mypes es oscuro para su desarrollo, al presentarse posibles riesgos asociados a sus procesos y asegurarse de que se cumplan las políticas y regulaciones establecidas.

Según el análisis de casos de MYPES empresariales peruanas, se destaca que el 98% de los establecimientos en el país están representados por las Micro y Pequeñas Empresas, siendo el 93% de ellas microempresas con un bajo volumen de ventas anuales

(Economiaverde, 2020). Esto resalta la importancia de implementar un adecuado control interno en estas empresas para garantizar su sostenibilidad y éxito a largo plazo a la vez que constituye un aspecto clave para acceder a un financiamiento bancario.

En el caso de las mypes de instalaciones eléctricas de Lima, el control interno, en algunos casos, es llevado de la mejor manera, pero también es cierto que existen mypes que a pesar de tener un sistema de control interno, el uso podría ser el inadecuado o en el peor de los casos, algunas no las realizan, razón por la cual los objetivos que persiguen los trabajadores de estas mypes difieren con los objetivos de la mype, es decir, la administración por objetivos (APO) se complica.

La forma en la que se pueden complicar depende varios factores como los altos costos en insumos, mano de obra, tipo de instalación, la ubicación geográfica, el tamaño del proyecto, los materiales utilizados y costos indirectos del servicio de instalaciones eléctricas (Electrotec, s.f.).

Justamente estas complicaciones resultan a menudo por recursos financieros, humanos, tecnológicos limitados pero sobre todo de herramientas de gestión. Esto puede dificultar la implementación efectiva de la APO, ya que puede requerir inversiones en capacitación, tecnología y sistemas de seguimiento y evaluación lo que dificulta la identificación de problemas y el ajuste de los objetivos a medida que sea necesario, todos estos cambios significan realizar cambios no solo en la empresa a nivel físico sino a nivel mental de los trabajadores, es decir se requiere cambios en la cultura empresarial y en las prácticas de gestión existentes. Esto puede generar resistencia por parte de los trabajadores y los líderes de la organización, lo que dificulta la adopción y el éxito de la APO.

Sin embargo, pese a todas las dificultades que se presentan en el camino de las mypes de instalaciones eléctricas de Lima, existe la voluntad de desarrollo, por lo que es importante tener en cuenta que la implementación de la APO requiere un compromiso y esfuerzo a todos los niveles de la empresa. El proceso puede ser lento y puede haber dificultades en su comprensión y aplicación. Sin embargo, si se implementa de forma correcta, la APO puede mejorar los procedimientos administrativos, clarificar las responsabilidades de cada trabajador y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

En este contexto el estudio pretende de cierta manera describir la situación en la que se encuentran las mypes de instalaciones eléctricas de Lima en lo que se refiere a la aplicación del control y la aplicación de la administración por objetivos como instrumentos de gestión.

2.1.2 Antecedentes teóricos

Bernaola (2014.53). Señala que es fundamental para toda empresa disponer de un buen control interno para sus recursos, operaciones, procesos y procedimientos empresariales. El control interno aporta información para la administración y esta toma decisiones sobre inversiones, deudas, ingresos, gastos, flujos monetarios y todo lo que compete a las empresas. El control interno llevado a cabo por la auditoría interna, es una actividad dentro de la empresa para la evaluación de la organización y el control y para la revisión de las operaciones, en especial de aquellas que tienen repercusión en la información contable y financiera como base para proporcionar un servicio a la dirección; es un órgano dependiente de la administración, que funciona con el propósito de evaluar y vigilar la efectividad de los controles establecidos por la administración; en últimas, es un control de controles.

La función primordial de la Auditoría Interna es la de vigilar los controles establecidos en la empresa mediante la revisión de la información contable y financiera y de la evaluación de la organización, para detectar los problemas del control interno y establecer las medidas de protección de los intereses de la compañía, promoviendo simultáneamente la eficiencia de la operación.

Antúnez (2014.20). Señala que la implementación, desarrollo y evaluación del control interno empresarial asegura la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad de cualquier empresa. El control interno existe en forma escrita u oralmente, siempre está presente y tal como se desarrolle facilitará una serie de informaciones sobre los trabajadores, bienes, recursos financieros y todo el acontecer empresarial para que los directivos lleven a cabo su planeación, organización, dirección y coordinación.

El control interno no es la última fase del proceso administrativo, está en todas las fases, es el prólogo y el epílogo de la administración. Sin control interno, simplemente las empresas no funcionan. Asimismo, el control interno es un proceso cuya responsabilidad parte de los directivos y la gerencia de las instituciones y se encuentra diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de las entidades cooperativas. Estos objetivos han sido clasificados en:

- i) Establecimiento de estrategias para toda la cooperativa.
- ii) Efectividad y eficiencia de las operaciones cooperativistas.
- iii) Confiabilidad de la información financiera, económica y patrimonial de la cooperativa.
- iv) Cumplimiento con las leyes, reglamentos, normas y políticas relacionadas con las instituciones cooperativas.

La función de control interno ha cambiado notablemente en los últimos años, pasando de una actividad orientada a la protección de la empresa (activos) hacia una actividad enfocada al control de los riesgos, a fin de

aumentar el valor de la organización para las instituciones. En ese mismo contexto, la auditoría interna, es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

La auditoría interna, ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Bermúdez (2016.15). Señala que el control interno está en el interno y en el entorno de las empresas; está en todas partes, en todo lugar, en todas las personas, en todos los recursos, todos son objeto de control empresarial. La sola implantación del control interno no garantiza el buen manejo de los activos, pasivo, ingresos y gastos; es necesaria la evaluación periódica para saber cómo está caminando dicho control empresarial.

La evaluación del control interno es un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros de las instituciones, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos por dichas entidades.

Se practica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades. Debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección. Asimismo, la auditoría interna es una actividad que tiene por objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación del control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de las

cooperativas de servicios múltiples y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.

La auditoría interna es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a: si los controles establecidos por la organización son mantenidos adecuada y efectivamente; si los registros e informes reflejan las operaciones actuales y los objetivos adecuada y rápidamente en cada departamento u otra unidad, y si estos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la Auditoría es responsable.

Rioja (2016). Establece que la administración asegura el logro de sus objetivos solamente contando con un buen control interno. El control nos indica que está haciendo el personal, como se están manejando los recursos financieros y materiales, indica si se logran las metas y objetivos; también indica que nivel de economía, eficiencia y efectividad se está alcanzando. Es por ello que las entidades deben implementar sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos empresariales, orientando, su ejecución al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- i) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios que presta.
- ii) Cuidar y resguardar los recursos y bienes de la empresa contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- iii) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- iv) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- v) Fomentar e impulsar la práctica de valores empresariales.

- vi) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores de rendir cuenta por los fondos y bienes a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

Son obligaciones del jefe de la entidad y funcionarios de la entidad, relativas a la implementación y funcionamiento del control interno:

- i) Velar por el adecuado cumplimiento de las funciones y actividades de la entidad y del órgano a su cargo, con sujeción a la normativa legal y técnica aplicables.
- ii) Organizar, mantener y perfeccionar el sistema y las medidas de control interno, verificando la efectividad y oportunidad de la aplicación, en armonía con sus objetivos, así como efectuar la auto evaluación del control interno, a fin de propender al mantenimiento y mejora continua del control interno.
- iii) Demostrar y mantener probidad y valores éticos en el desempeño de sus cargos, promoviéndolos en toda la organización.
- iv) Documentar y divulgar internamente las políticas, normas y procedimientos de gestión y control interno, referidas, entre otros aspectos.
- v) Disponer inmediatamente las acciones correctivas pertinentes, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.
- vi) Implementar oportunamente las recomendaciones y disposiciones emitidas por la propia entidad (informe de auto evaluación), los órganos de Control y otros entes de fiscalización que correspondan.
- vii) Emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, para la aplicación y/o regulación del control interno en las principales áreas de su actividad administrativa u operativa, propiciando los recursos y apoyo necesarios para su eficaz funcionamiento. (p.95)

2.1.3 Definición del problema

PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué manera el control interno incide en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?

PROBLEMAS SECUNDARIOS

- 1) ¿De qué manera el entorno de control contribuye en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?
- 2) ¿De qué manera el control de riesgos contribuye en la eficiencia y efectividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?
- 3) ¿De qué manera las actividades de control contribuyen a la mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?
- 4) ¿De qué manera la información y comunicación contribuye a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?
- 5) ¿De qué manera la adecuada supervisión contribuye en el proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

El desarrollo de esta investigación tiene como finalidad dar a conocer si el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas; facilita la preparación, gestión, administración y ejecución de proyectos de instalaciones

eléctricas en Lima; mediante la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones.

2.2.2 Objetivo

Objetivo General

Establecer si el control interno incide en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Objetivos Específicos

- 1) Establecer si el entorno de control contribuye en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
- 2) Verificar si el control de riesgos contribuye en la, eficiencia y efectividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
- 3) Constatar si la actividad de control contribuye a la mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
- 4) Establecer si la información y comunicación contribuye a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
- 5) Establecer si la supervisión contribuye de manera favorable al proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

2.2.3 Delimitación del estudio

Delimitación espacial: Este trabajo se ha desarrollado en las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPES) de instalaciones eléctricas de Lima.

Delimitación temporal: Esta investigación es de actualidad. Para fines de lograr la administración por objetivos se tomó información del año 2013 hasta la fecha.

Delimitación social: La investigación permitió establecer relaciones sociales con las personas que toman decisiones en las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas de Lima.

Delimitación teórica: En esta investigación ha tratado las siguientes teorías:

- ❖ Control interno
- ❖ Administración por objetivos
- ❖ Micro, pequeñas y medianas empresas de Lima.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio

Justificación

En este trabajo se identificó la problemática en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas de Lima, sobre dicha problemática se formuló las posibles soluciones a través de las hipótesis; luego se estableció los propósitos que persigue el trabajo por intermedio de los objetivos de la investigación. Todos estos elementos se formaron en base a las variables e indicadores de la investigación. Todo lo anterior tiene el sustento en una metodología de investigación que identifica el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra a aplicar; así como también las técnicas e instrumentos para recopilar, analizar e interpretar la información.

Importancia

Este trabajo es importante porque permitió utilizar diferentes teorías para que las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas de Lima puedan disponer de planeación, organización, dirección, coordinación y control orientados a los objetivos empresariales; asimismo para que dichas empresas dispongan de economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad para lograr sus objetivos.

Este trabajo puede ser utilizado por las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas de Lima para fortalecer el control interno y obtener amplia información muy valiosa para el logro de los objetivos empresariales.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Hipótesis principal y específica

Hipótesis principal

El control interno incide favorablemente en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Hipótesis específicas

- 1) El entorno de control contribuye positivamente en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
- 2) El control de riesgos contribuye en la eficiencia y efectividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

- 3) La actividad de control contribuye favorablemente a la mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
- 4) La información y comunicación contribuye positivamente a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
- 5) La adecuada supervisión contribuye de manera favorable al proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

2.3.3 Variables e indicadores

VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE INDEPENDIENTE	Indicadores:
X. Control interno	X.1. Entorno de control X.2. Evaluación de los riesgos X.3. Actividades de control X.4. Información y comunicación X.5. Supervisión y monitoreo

VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE DEPENDIENTE	Indicadores:
Y. Administración por objetivos	Y.1. Proceso administrativo orientado a los objetivos Y.2. Existe eficiencia y efectividad para lograr los objetivos Y.3. Existe mejora continua

	Y4. Nivel de competitividad
--	-----------------------------

CAPITULO III:

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO

3.1 Población y muestra

Población

La población de la investigación está conformada por 2434 empresarios de instalaciones eléctricas, a nivel de Lima metropolitana, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tamaño de la empresa	Población
Microempresa	2132
Pequeña empresa	249
Mediana empresa	53
Total	2434

Fuente. Elaboración propia.

Muestra

La muestra está compuesta por empresarios de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana.

Para definir el tamaño de la muestra se utilizará el muestreo probabilístico, específicamente se utilizó la fórmula para estimar proporciones cuando una población es conocida:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Dónde:

- N** Población objeto de estudio.
- P** Proporción de empresarios del rubro instalaciones eléctricas que manifestaron que el control interno favorece la administración por objetivos.
- Q** Proporción de empresarios del rubro instalaciones eléctricas que manifestaron que el control interno no favorece la administración por objetivos
- Z** Representa las unidades de desviación estándar estandarizada en la curva normal, asociada a una probabilidad de confianza de 95 %, por tanto el valor $Z = 1.96$
- n** muestra.
- EE** Representa el margen de error o nivel de precisión, 5%.

Sustituyendo:

$$n = \frac{(0.5 * 0.5)(1.96)^2 * (2434)}{(0.05)^2 * (2434 - 1) + (0.5 * 0.5) * (1.96)^2}$$

n = 332 es resultado de nuestra muestra (mypes)

La muestra fue seleccionada aleatoriamente y distribuida de manera proporcional:

Tamaño de la empresa	Muestra
Microempresa	291
Pequeña empresa	34
Mediana empresa	7
Total	332

Fuente. Elaboración propia.

3.2 Diseño utilizado en el Estudio

El diseño es el plan o estrategia que se desarrolló para obtener la información que se requiere en la investigación.

El diseño que se aplicó es el no experimental.

El diseño no experimental se define como la investigación que se realizó sin manipular deliberadamente el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas.

En este diseño se observan el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas; tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- 1) **Análisis documental.** - Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas.

- 2) **Indagación.** - Esta técnica facilitó la disposición de datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas.
- 3) **Conciliación de datos.** - Los datos sobre el control interno y administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas de algunos autores son conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta.
- 4) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.** - La información cuantitativa sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas.
- 5) **Comprensión de gráficos.** - Se utilizó los gráficos para presentar información sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas.
- 6) **Otras.** - El uso de instrumentos, técnicas, métodos y otros elementos no es limitativa, es meramente referencial; por tanto, en la medida que fuera necesario se utilizó otros tipos para tener información integral sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas.

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación son los cuestionarios, fichas de encuesta y guías de análisis.

- 1) **Cuestionarios.** - Contienen las preguntas de carácter cerrado sobre el control interno y la administración por objetivos del micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas. El carácter

cerrado es por el poco tiempo que disponen los encuestados para responder sobre la investigación. También contiene un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.

- 2) **Fichas bibliográficas.** - Se utilizó para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas.
- 3) **Guías de análisis documental.** - Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas.

3.4 Procesamiento de Datos

Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- 1) **Ordenamiento y clasificación.** - Se aplicó para tratar la información cualitativa y cuantitativa el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
- 2) **Registro manual.** - Se aplicó para digitar la información de las diferentes fuentes sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas.
- 3) **Proceso computarizado con Excel.** - Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas.

- 4) **Proceso computarizado con SPSS.** - Para digitar, procesar y analizar datos y determinar indicadores promedios, de asociación y otros sobre el control interno y la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas.

CAPITULO IV:

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

Tabla 1
El entorno de control en la empresa es adecuado

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	278	83.7
De acuerdo	12	3.6
Neutral	25	7.5
En desacuerdo	10	3.0
Totalmente en desacuerdo	7	2.1
Total	332	100,0

Interpretación.

El 83.7% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, sostuvieron que el control es adecuado para la organización de la empresa, mientras que 2.1% de no está totalmente

de acuerdo sobre su manejo. Este resultado muestra que el control de la empresa es la adecuada para poder ver el control en tiempo real.

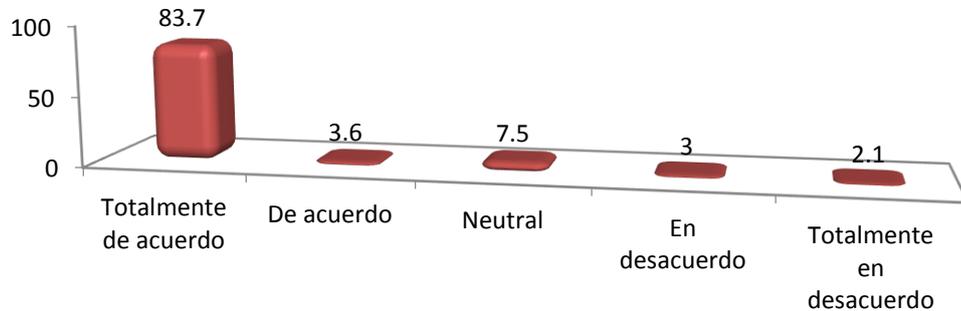


Figura 1. El entorno de control en la empresa es adecuado.

Fuente: Tabla 1.

Tabla 2
Evalúan posibles riesgos que se puedan presentar en la empresa

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	261	78.6
De acuerdo	28	8.4
Neutral	28	8.4
En desacuerdo	8	2.4
Totalmente en desacuerdo	7	2.1
Total	332	100,0

Interpretación.

El 78.6% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, señalaron que la empresa evalúa continuamente los posibles riesgos, por otro lado el 2.1% de empresas no evalúan los riesgos que puedan presentarse en un futuro. Este resultado nos muestra que la mayoría de empresas al evaluar los posibles riesgos determinan la probabilidad de pérdida.

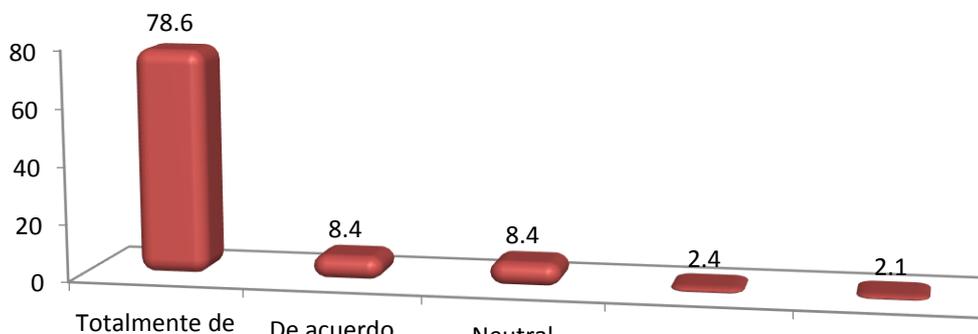


Figura 2. Evalúan los posibles riesgos que se puedan presentar en la empresa.

Fuente: Tabla 2

Tabla 3
Las actividades de control que se realizan en las empresas se hacen de manera técnica

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	259	78.0
De acuerdo	32	9.6
Neutral	11	3.3
En desacuerdo	23	6.9
Totalmente en desacuerdo	7	2.1
Total	332	100,0

Interpretación.

El 78.0% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, manifestaron que las actividades de control que se realiza en las empresas se hace de manera técnica. Sin embargo, el 2.1% de empresarios sostuvieron que las actividades de control que se realiza en a las empresas no se hace de manera técnica.

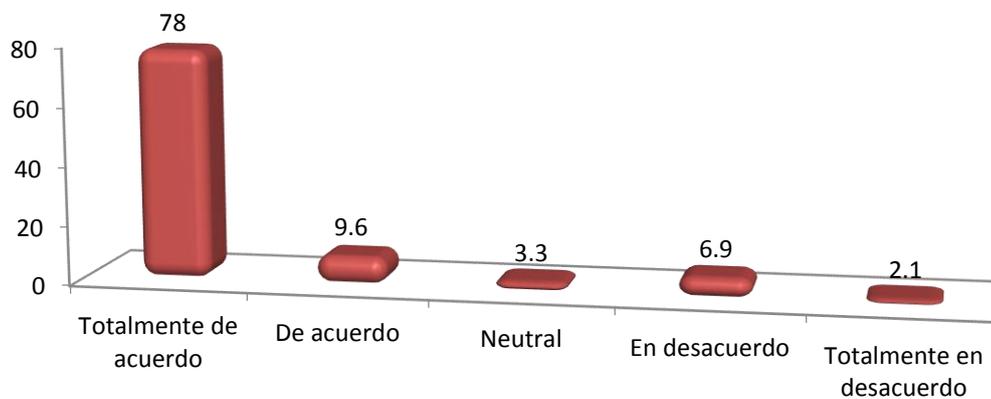


Figura 3. Las actividades de control en las empresas.

Fuente: Tabla 3

Tabla 4
La información y comunicación durante el proceso de control es fluida

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	271	81.6
De acuerdo	22	6.6
Neutral	15	4.5
En desacuerdo	19	5.7
Totalmente en desacuerdo	5	1.5
Total	332	100,0

Interpretación.

El 81.6% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, sostuvieron que la información y comunicación durante el proceso de control se realiza de manera fluida, mientras que el 1.5% de Empresarios sostienen que la información y comunicación durante el proceso de control no se realiza de manera fluida.

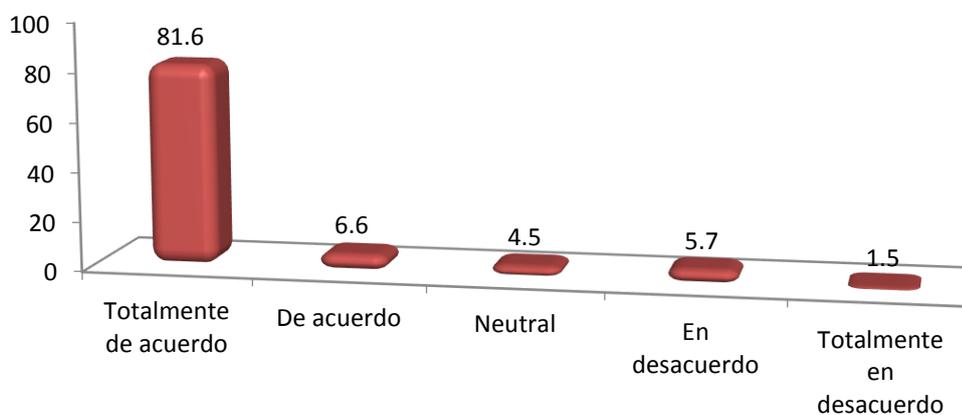


Figura 4. La información y comunicación durante el proceso de control.

Fuente: Tabla 4.

Tabla 5
Nivel de supervisión cuando se realiza el control interno

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	291	87.7
De acuerdo	26	7.8
Neutral	8	2.4
En desacuerdo	5	1.5
Totalmente en desacuerdo	2	0.6
Total	332	100,0

Interpretación.

El 87.7% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, dieron a conocer que existe un adecuado nivel de supervisión cuando se realiza el control interno, por otro lado el 0.6% de Empresarios están totalmente en desacuerdo con el control de la empresa señalando que no tiene un nivel de supervisión adecuado.

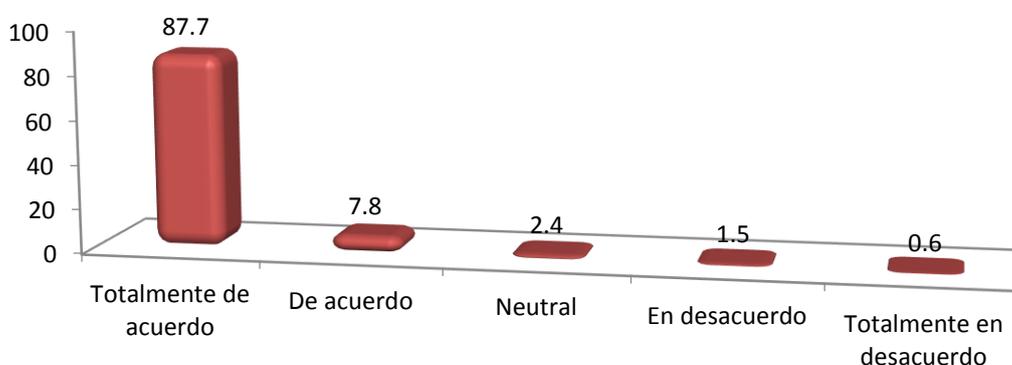


Figura 5. Adecuado nivel de supervisión cuando se realiza el control interno.

Fuente: Tabla 5

Tabla 6.
Las acciones de verificación posteriores en la empresa es la correcta

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	268	80.7
De acuerdo	36	10.8
Neutral	13	3.9
En desacuerdo	9	2.7
Totalmente en desacuerdo	6	1.8
Total	332	100,0

Interpretación.

El 80.7% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, señalaron efectuar de manera correcta las acciones de verificación posterior, sin embargo, el 1.8% de empresarios no efectúa de manera correcta las acciones de verificación posterior.

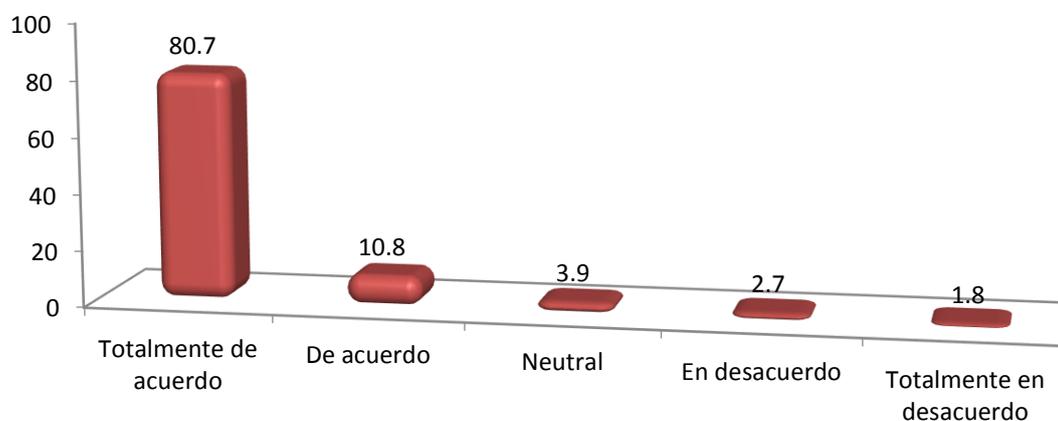


Figura 6. Las acciones de verificación posteriores en la empresa.

Fuente: Tabla 6

Tabla 7
Existe evaluación del control interno

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	294	88.6
De acuerdo	29	8.7
Neutral	6	1.8
En desacuerdo	2	0.6
Totalmente en desacuerdo	1	0.3
Total	332	100,0

Interpretación.

El 88.6% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, manifestaron que la evaluación del control interno es el examen aplicado a sus componentes y la forma como funcionan en la empresa, sin embargo, el 0.3% señaló estar totalmente en desacuerdo sobre la evaluación del control interno es el examen aplicado a sus componentes y la forma como funcionan en la empresa.

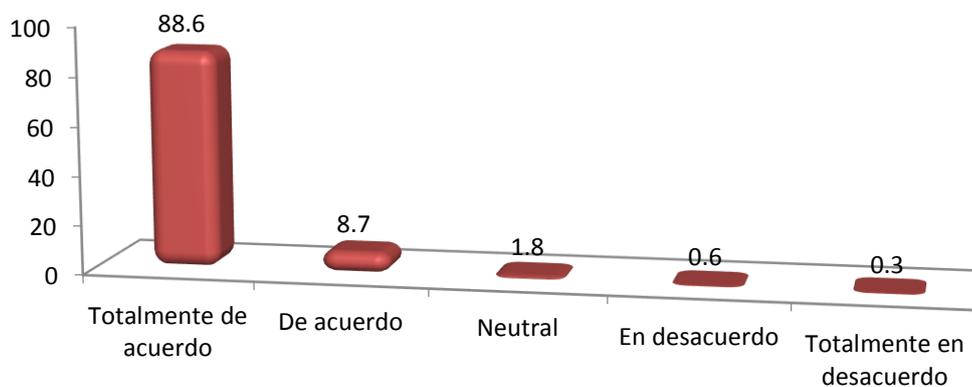


Figura 7. La evaluación del control interno.

Fuente: Tabla 7

Tabla 8
Existe retroalimentación en la empresa

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	283	85.2
De acuerdo	42	12.7
Neutral	4	1.2
En desacuerdo	2	0.6
Totalmente en desacuerdo	1	0.3
Total	332	100,0

Interpretación.

El 85.2% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, sostuvieron que la retroalimentación permite realizar algunos ajustes a los componentes del control interno para lograr los objetivos de la empresa, mientras que el 0.3% están totalmente en desacuerdo que la retroalimentación permite realizar algunos ajustes a los componentes del control interno para lograr los objetivos de la empresa.

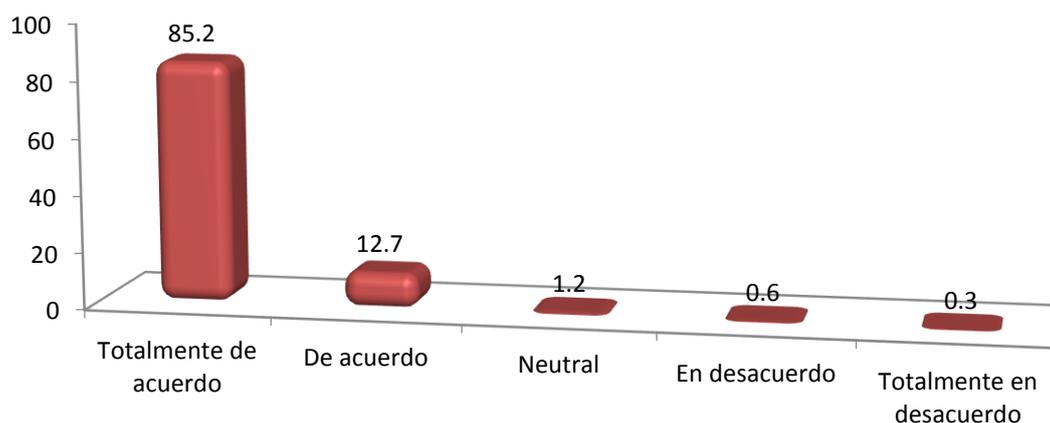


Figura 8. La retroalimentación en la empresa

Fuente: Tabla 8

Tabla 9
Administración por objetivos

El proceso administrativo está orientado a los objetivos establecidos

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	291	87.7
De acuerdo	24	7.2
Neutral	14	4.2
En desacuerdo	1	0.3
Totalmente en desacuerdo	2	0.6
Total	332	100,0

Interpretación.

El 87.7% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, señalaron que el proceso administrativo que se realiza en la empresa está orientado a los objetivos establecidos, mientras que 0.6% de empresarios señalaron estar totalmente en desacuerdo que el proceso administrativo realizado en la empresa este orientado a los objetivos establecidos.

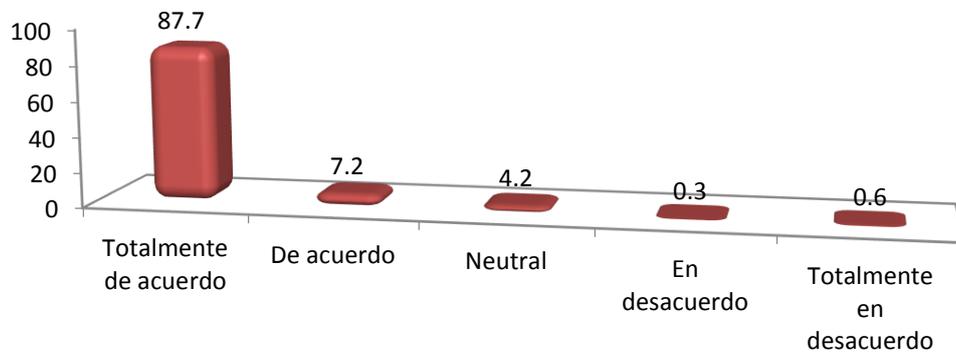


Figura 9. El Proceso administrativo está orientado a los objetivos establecidos.

Fuente: Tabla 9

Tabla 10
Existe eficiencia y efectividad al implementar la administración por objetivos de la empresa.

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	272	81.9
De acuerdo	33	9.9
Neutral	18	5.4
En desacuerdo	6	1.8
Totalmente en desacuerdo	3	0.9
Total	332	100,0

Interpretación.

El 81.9% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, sostuvieron que existe eficiencia y efectividad al implementar la administración por objetivos, mientras que 0.9% de Empresarios señalaron estar en total desacuerdo que existe eficiencia y efectividad al implementar la administración por objetivos en la empresa.

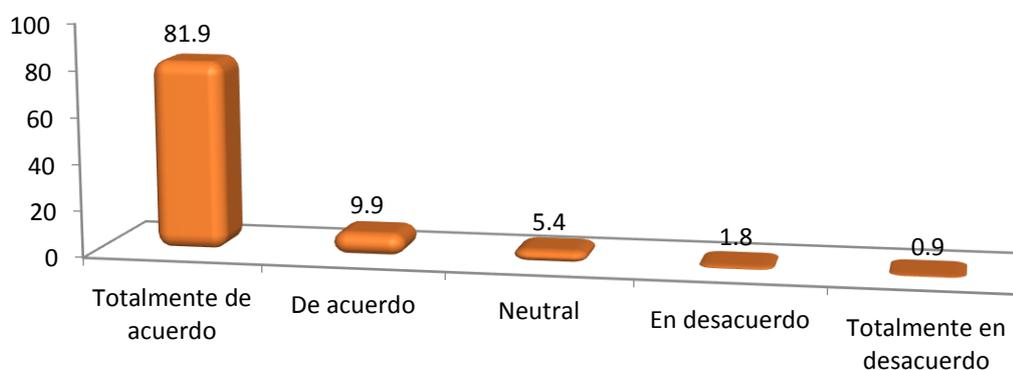


Figura 10. Existe eficiencia y efectividad al implementar la administración por objetivos en la empresa.

Fuente: Tabla 10

Tabla 11.
La empresa ha mejorado y seguirá mejorando (mejora continua)

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	309	93.1
De acuerdo	13	3.9
Neutral	8	2.4
En desacuerdo	2	0.6
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	332	100,0

Interpretación.

El 93.1% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, sostuvieron que la empresa ha mejorado y seguirá mejorando, mientras que 0.6% de Empresarios señalaron que la empresa no ha mejorado ni seguirá mejorando.

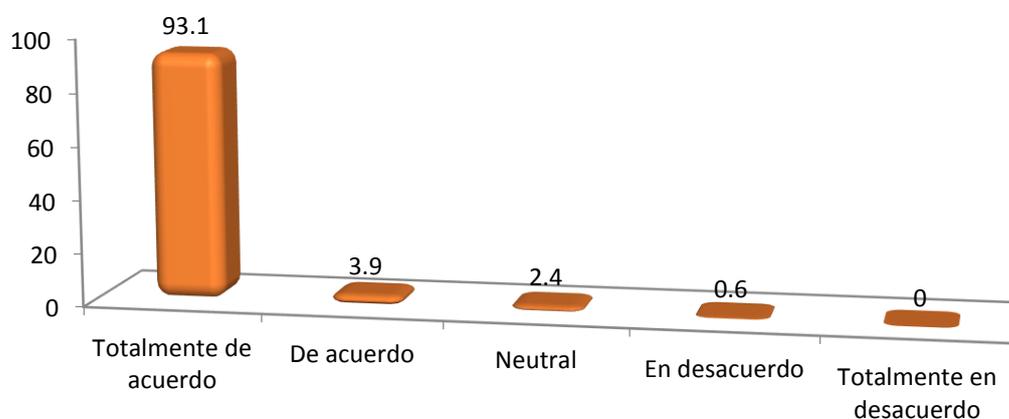


Figura 11. La empresa ha mejorado y seguirá mejorando (mejora continua).

Fuente: Tabla 11

Tabla 12
Existe competitividad dentro de su mercado

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	259	78.0
De acuerdo	39	11.7
Neutral	24	7.2
En desacuerdo	6	1.8
Totalmente en desacuerdo	4	1.2
Total	332	100,0

Interpretación.

El 78% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, afirmaron que la empresa ha alcanzado cierto nivel de competitividad dentro de su mercado, mientras que 1.2% de Empresarios manifestaron estar en total desacuerdo que la empresa ha alcanzado cierto nivel de competitividad dentro de su mercado.

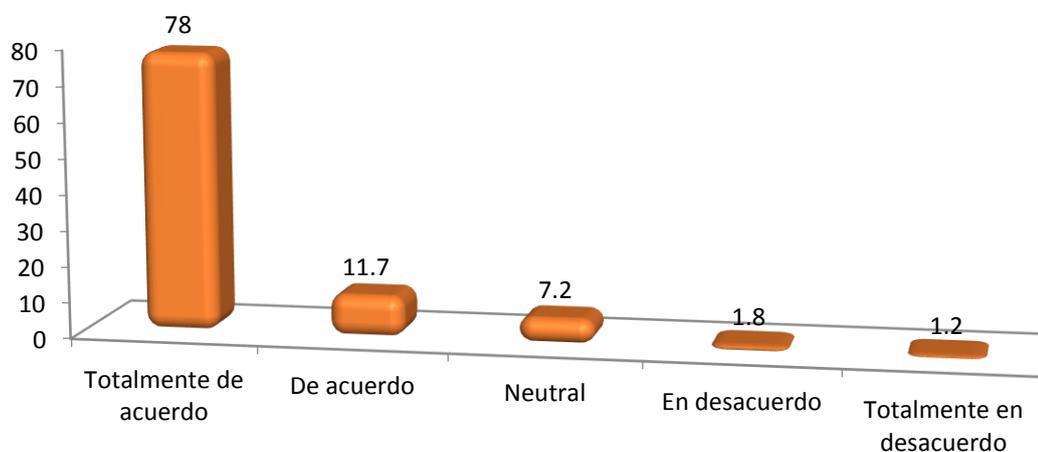


Figura 12. Existe competitividad dentro de su mercado.

Fuente: Tabla 12

Tabla 13
La aplicación de la administración por objetivos ha logrado obtener y canalizar recursos para la empresa

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	261	78.6
De acuerdo	29	8.7
Neutral	25	7.5
En desacuerdo	11	3.3
Totalmente en desacuerdo	6	1.8
Total	332	100,0

Interpretación.

El 78.6% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, coincidieron que la aplicación de la administración por objetivos ha logrado obtener y canalizar recursos para la empresa, mientras que 1.8% de Empresarios señalaron estar en total desacuerdo que la aplicación de la administración por objetivos ha logrado obtener y canalizar recursos para la empresa.

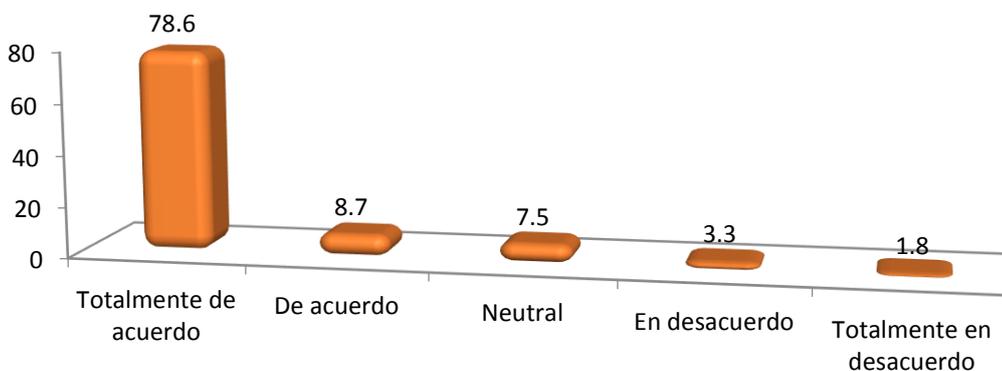


Figura 13. La aplicación de la administración por objetivos ha logrado obtener y canalizar recursos para la empresa.

Fuente: Tabla 13

Tabla 14.
La toma de decisiones logra la productividad de los recursos y el logro efectivo de la misión

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	298	89.8
De acuerdo	23	6.9
Neutral	7	2.1
En desacuerdo	3	0.9
Totalmente en desacuerdo	1	0.3
Total	332	100,0

Interpretación.

El 89.8% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, sostuvieron que la administración por objetivos comprende la toma de decisiones para lograr la productividad de los recursos y el logro efectivo de la misión de la empresa, mientras que 0.3% de empresarios señalaron estar en total desacuerdo que la administración por objetivos comprende la toma de decisiones para lograr la productividad de los recursos y el logro efectivo de la misión de la empresa.

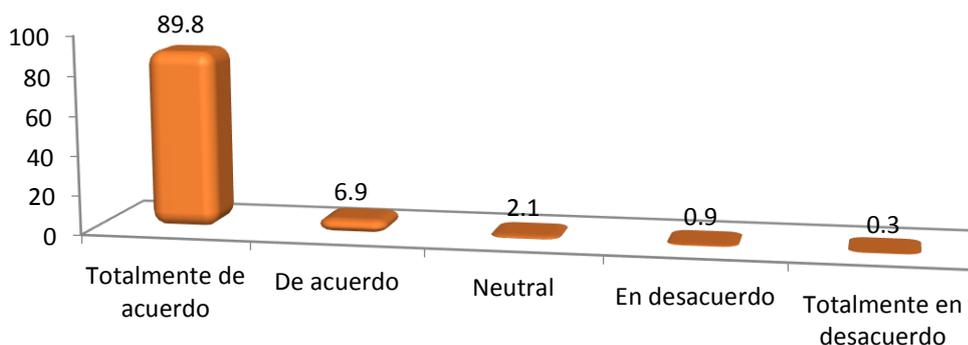


Figura 14. La toma de decisiones logra la productividad de los recursos y el logro efectivo de la misión.

Fuente: Tabla 14

Tabla 15
La toma de decisiones logra la efectividad

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	269	81.0
De acuerdo	29	8.7
Neutral	22	6.6
En desacuerdo	8	2.4
Totalmente en desacuerdo	4	1.2
Total	332	100,0

Interpretación.

El 81% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, sostuvieron que la administración por objetivos comprende la toma de decisiones para lograr la efectividad y por tanto el logro efectivo de la misión de la empresa, mientras que 1.2% de empresarios señalaron su total desacuerdo que la administración por objetivos comprende la toma de decisiones para lograr la efectividad y por tanto el logro efectivo de la misión de la empresa.

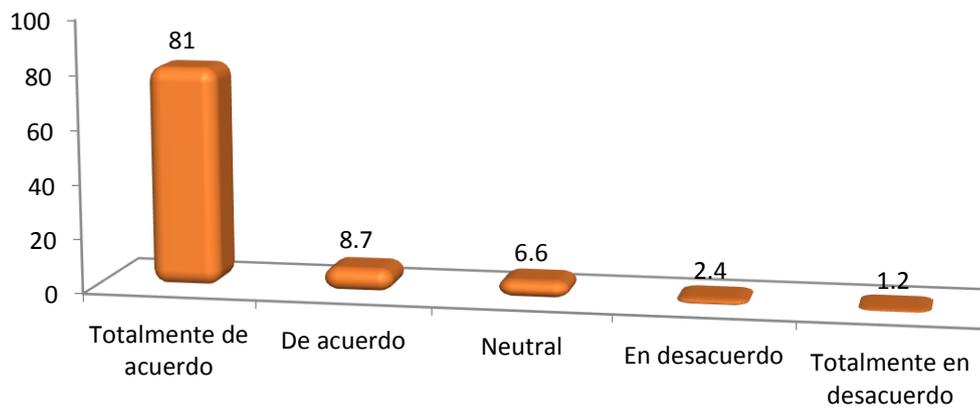


Figura 15. La toma de decisiones logra la efectividad.

Fuente: Tabla 15

Tabla 16
La toma de decisiones logra la mejora continua y el logro efectivo de la misión

Aseveración	Empresarios	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	314	94.6
De acuerdo	11	3.3
Neutral	6	1.8
En desacuerdo	1	0.3
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	332	100,0

Interpretación.

El 94.6% de empresarios de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana, sostuvieron que la administración por objetivos comprende la toma de decisiones para la mejora continua y el logro efectivo de la misión de la empresa, mientras que 0.3% de empresarios están en desacuerdo que la administración por objetivos comprenda la toma de decisiones para la mejora continua y el logro efectivo de la misión de la empresa.

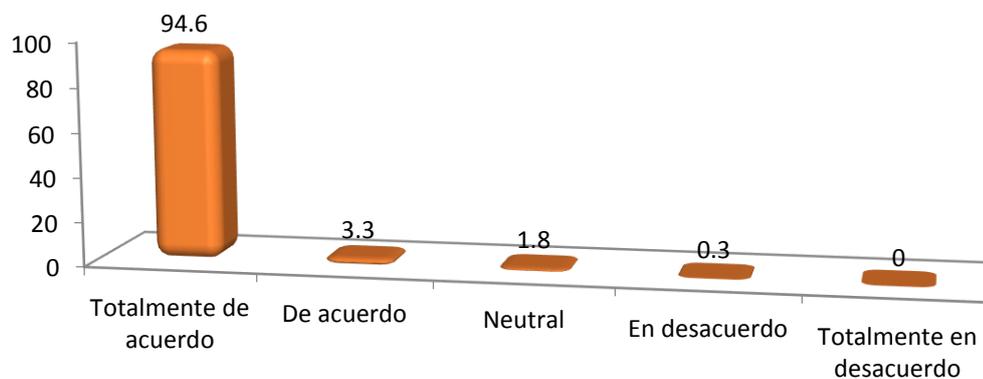


Figura 16. La toma de decisiones logra la mejora continua y el logro efectivo de la misión.

Fuente: Tabla 16

4.2 Contrastación de Hipótesis

La contrastación de las hipótesis se hará con el estadístico de prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon, ya que las alternativas del instrumento de medición están medidos de manera ordinal, cada sujeto es su propio control, es decir, al tener un instrumento de medición con dos variables se considera a los ítems de la primera variable como la primera muestra y los ítems de la segunda variable como la segunda muestra pero ambas están contestadas por el mismo individuo, por lo que cada sujeto es su propio control.

Hipótesis Secundaria 1:

H₀: El entorno de control no contribuye positivamente en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

H₁: El entorno de control contribuye positivamente en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Tabla 17
Entorno de control y proceso administrativo orientado a los objetivos

Existe entorno de control	Existe proceso administrativo orientado a los objetivos					Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	277	1	0	0	0	278
De acuerdo	9	3	0	0	0	12
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18	2	0	0	25
En desacuerdo	0	1	9	0	0	10
Totalmente en desacuerdo	0	1	3	1	2	7
Total	291	24	14	1	2	332

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

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

Donde:

T: Suma más pequeña de los rangos señalados.

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

2. Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 332$
3. Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la formula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos tenemos:

Estadísticos de contraste^a	
	EC - PA
Z	6.369 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{332 * (332 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{332 * (332 + 1)(2 * 332 + 1)}{24}}} = 6.369$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0,000 < 0.05$ se rechaza H_0 .

7. Conclusión: El entorno de control contribuye positivamente en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresa (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Hipótesis Secundaria 2:

H_0 : El control de riesgos no contribuye en la, eficiencia y efectividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

H_1 : El control de riesgos contribuye en la, eficiencia y efectividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Tabla 18.
Existe control de riesgos y eficiencia y efectividad

Existe control de riesgos	Existe eficiencia y efectividad					Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	244	16	1	0	0	261
De acuerdo	21	5	2	0	0	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8	11	3	0	28
En desacuerdo	1	3	3	1	0	8
Totalmente en desacuerdo	0	1	1	2	3	7
Total	272	33	18	6	3	332

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

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

Donde:

T: Suma más pequeña de los rangos señalados.

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

2. Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 332$
3. Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la formula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno. Z se calcula a través del SPSS _Statistical Package for Social Sciencies -.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (Ho) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” los datos con el SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a	
	CR – EE
Z	3,661 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{332 * (332 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{332 * (332 + 1)(2 * 332 + 1)}{24}}} = 3,661$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0,000 < 0.05$ se rechaza Ho.

7. Conclusión: El control de riesgos contribuye en la, eficiencia y efectividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Hipótesis secundaria 3:

H₀ : Las actividades de control no contribuye favorablemente a la mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

H₁ : Las actividades de control contribuye favorablemente a la mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Tabla 19
Existen actividades de control y mejora continua

Existen actividades de control	Existe mejora continua					Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	259	0	0	0	0	259
De acuerdo	32	0	0	0	0	32
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	0	1	0	0	11
En desacuerdo	8	13	2	0	0	23
Totalmente en desacuerdo	0	0	5	2	0	7
Total	309	13	8	2	0	332

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

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

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

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

2. Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 332$
3. Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la formula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z ; $p < \alpha$.
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” los datos con SPSS:

Estadísticos de contraste^a	
	AC – MC
Z	7,547 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{332 * (332 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{332 * (332 + 1)(2 * 332 + 1)}{24}}} = 7,547$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0,000 < 0.05$ se rechaza H_0 .
7. Conclusión: Las actividades de control contribuye favorablemente a la mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Hipótesis secundaria 4:

H_0 : La información y comunicación no contribuye positivamente a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

H_1 : La información y comunicación contribuye positivamente a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Tabla 20
Información y comunicación y competitividad

Existe Información y comunicación	Existe competitividad					Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	249	17	5	0	0	271
De acuerdo	4	16	2	0	0	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	1	8	2	0	15
En desacuerdo	2	5	9	3	0	19
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	1	4	5
Total	259	39	24	6	4	332

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

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

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

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

2. Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 332$
3. Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la formula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z ; $p < \alpha$.
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” los datos con el SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste ^a	
	IC – C
Z	3.42 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{332 * (332 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{332 * (332 + 1)(2 * 332 + 1)}{24}}} = 3.42$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0,000 < 0.05$ se rechaza H_0 .
7. Conclusión: La información y comunicación contribuye positivamente a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Hipótesis secundaria 5:

H₀: La adecuada supervisión no contribuye de manera favorable al proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

H₁: La adecuada supervisión contribuye de manera favorable al proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Tabla 21
Existe adecuada supervisión y proceso administrativo

Existe adecuada supervisión	Existe proceso administrativo					Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	271	9	1	0	0	281
De acuerdo	9	12	5	0	0	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3	4	0	0	13
En desacuerdo	5	0	4	1	0	10
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	2	2
Total	291	24	14	1	2	332

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

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

Donde:

T: Suma más pequeña de los rangos señalados.

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

2. Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 332$

3. Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la fórmula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” los datos con el SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a	
	SUP - PA
Z	2,792 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,005

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

$$Z = \frac{T - \frac{332 * (332 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{332 * (332 + 1)(2 * 332 + 1)}{24}}} = 2,792$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0,005 < 0.05$ se rechaza H_0 .
7. Conclusión: La adecuada supervisión contribuye de manera favorable al proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Hipótesis Principal:

H₀: El control interno no incide favorablemente en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

H_1 : El control interno incide favorablemente en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Tabla 22
Existe control interno y administración por objetivos

Existe control interno	Aplica la administración por objetivos					Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	259	24	5	8	0	294
De acuerdo	2	5	19	1	1	29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	1	2	3	6
En desacuerdo	0	0	0	0	2	2
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	1	1
Total	261	29	25	11	6	332

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

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

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

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

2. Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 332$
3. Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la formula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno.

4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” los datos con el SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a	
	CI – AO
Z	7,158 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000
a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon	
b. Basado en los rangos positivos.	

$$Z = \frac{T - \frac{332 * (332 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{332 * (332 + 1)(2 * 332 + 1)}{24}}} = 7,158$$

6. Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0,000 < 0.05$ se rechaza H_0 .
7. Conclusión: El control interno incide favorablemente en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

4.3 Discusión de Resultados

1. Una gran parte de empresarios, 83.7%, del rubro instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana concuerdan que el entorno o ambiente de control es el adecuado, pues a decir del gerente de la empresa, el personal ayuda en la consecución de los objetivos, esta posición lo comparte. Bermúdez, (2016) al señalar que:

El entorno de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de

objetivos y en la evaluación de los riesgos. Asimismo, influye en las actividades de control, los sistemas de información y comunicaciones y las actividades de supervisión.

Es decir, no solo el entorno de control se encarga de crear una situación de armonía para la ejecución del control propiamente, sino que además prepara al personal para las otras fases del control interno. Este proceso a su vez forma parte del proceso administrativo orientado a los objetivos, en el que Novo (2016) afirman que “La planeación estratégica orientada al mercado es el proceso administrativo que consiste en desarrollar y mantener un equilibrio adecuado entre los objetivos, las habilidades y los recursos de la empresa, y sus oportunidades del mercado.” y para lograrlo el control es la clave del éxito.

2. El 78.6% de empresarios del rubro instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana señalaron estar en condiciones de evaluar los posibles riesgos que se presentan en la empresa, es que para el cumplimiento de las metas u objetivos precisamente se parte de la identificación y posterior mitigación de riesgos mediante un control planificado. Es decir, mientras que las posibles desviaciones o riesgos sean factibles de controlar o prevenir se pueden establecer criterios de planificación o estimación, tal y como lo afirman. Barquero (2014).

El uso de los marcos de referencia permite a los consultores y a otros expertos generar modelos de diagnóstico, planeación, implementación y monitoreo sobre el control de riesgos. La auditoría interna depende en gran medida de que exista un formal y buen manejo de la administración de riesgos.

En consecuencia, al controlar el riesgo, es posible el cumplimiento de los objetivos sin obstáculos y es mucho más factible de concretar. Ahora, el cumplimiento de los objetivos depende que tantos recursos se utilicen para ello, dando lugar a determinar la eficiencia y efectividad con la que

se manejan los recursos, que a decir de la mayoría de empresarios del rubro instalaciones eléctricas es el adecuado y que **Chiavenato (2019)** complementan:

Como mejor se matizan ambos conceptos es el afirmar que: la eficiencia se preocupa de hacer bien las cosas y la efectividad de hacer las cosas que corresponden. La efectividad es el fundamento del éxito, y la eficiencia es una condición mínima de supervivencia en la empresa después de alcanzado el éxito.

Es decir, no existirá eficiencia y efectividad si es que no existe un verdadero control de posibles riesgos que puedan ocurrir o que posiblemente ya esté ocurriendo en la empresa y que se haya tomado las medidas correspondientes.

3. El 78% de empresarios del rubro instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana afirmaron que las actividades de control se hacen de manera técnica, porque de una u otra manera las directrices establecidas en la empresa se cumplen. En ese sentido, Hoyos (2015) coinciden en que “las actividades de control son las normas y procedimientos (que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas) que pretenden asegurar que se cumplen las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos”.

Es probable que las actividades de control no solo ayude a cumplir con los objetivos sino también ayude en cambiar ciertos procedimientos de negocio o gestión como por ejemplo innovando en ciertas estrategias o procedimientos de trabajo, pero es de esperar que esto no va a ser de la noche a la mañana sino que toma cierto periodo como lo sostiene Fayol (citado De Fridman (2020) en el que afirma sobre la mejora continua “Es un proceso de cambio que afecta al conjunto de la empresa y se desarrolla a través de innovaciones graduales desarrolladas de forma continua.”

Entonces para que exista una mejora continua, es necesario que las actividades de control aseguren el cumplimiento de los objetivos, pero también es cierto que no se trata de llegar a concretar estos objetivos a todo precio sino de manera ordenada y planificada.

4. Más del 80% de empresarios del rubro instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana señalaron que en la empresa existe oportuna información y comunicación de las actividades que se realiza. Por un lado la información que la empresa genera tiene múltiples propósitos desde la elaboración de los estados financieros hasta la toma de decisiones, en todo caso. Mantilla (2014) advierten:

Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. (...). Por otra parte, se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir, ascendente, descendente y transversal.

Por tanto, la información y comunicación generada y posteriormente organizada no está contribuyendo a impulsar la competitividad en la empresa, a pesar que la mayoría de empresarios del rubro instalaciones eléctricas sostienen que sus empresas son competitivas. La competitividad según. Raia (2016), “Es la capacidad de las empresas de vender más productos y/o servicios y de mantener o aumentar su participación en el mercado, sin necesidad de sacrificar utilidades.”

En esta línea, la competitividad, a pesar que estas empresas no lo están alcanzando, es necesario apuntar a ello pues es un factor preponderante dentro de la vida empresarial donde la información y comunicación complementan el éxito de éste propósito.

5. Las supervisiones de las actividades del control interno aseguran la identificación de desviaciones, errores u omisiones que puedan existir no

solo en área de trabajo sino en todas las que pueden afectar el normal desarrollo de la empresa y esto lo sabe casi el 88% de empresarios del rubro instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana. Sin embargo, desde poco más de la mitad del siglo pasado se conoce la importancia de la supervisión, que ahora también se le conoce como monitoreo, donde Estupiñán (2015). Señala sobre la supervisión lo siguiente:

Es el encauzamiento del trabajo de una institución de acuerdo a las reglas o normas establecidas para su funcionamiento. Es el proceso democrático y cooperativo y, como tal, reconoce el aporte que cada empleado hace a la institución y trata de desarrollar al individuo para aumentar su eficiencia.

Es decir, esta actividad que por ser la última dentro de las fases del control interno no significa que se menos efectiva, todo lo contrario. La supervisión retroalimenta todo el proceso administrativo done los objetivos, habilidades y recurso de la empresa se verifican, corrigen y mejoran para tener mejores oportunidades en el mercado. Brink (2014).

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Se ha establecido que el entorno de control contribuye positivamente en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
2. Los datos obtenidos permitieron verificar que el control de riesgos contribuye en la eficiencia y efectividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
3. Se ha constatado que las actividades de control contribuyen favorablemente a la mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
4. Se ha establecido que la información y comunicación no contribuye en la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
5. Se ha establecido que la adecuada supervisión contribuye de manera favorable al proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.
6. Se ha establecido que el control interno incide favorablemente en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.

Recomendaciones

1. Para lograr un adecuado entorno de control entre el personal sin que exista la percepción de vigilancia de parte de la gerencia o en todo caso del dueño de la mype, se debe establecer un buen ambiente de control que ayude en la planeación de objetivos y metas de tal manera que promueva un clima favorable para que el personal desarrollen sus actividades con responsabilidad y optimicen el proceso administrativo, ya que ambiente de control es el eje primordial que guía a los demás componentes del control interno.
2. Se recomienda priorizar la identificación y posteriormente realizar el análisis de probables riesgos que pueden limitar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, es claro que para ello se debe hacer uso de herramientas o técnicas que convierta los riesgos en ventajas para mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones. De igual manera, es necesario sensibilizar al personal, para que adopten una cultura de control y evaluación de riesgos que incida en todos los niveles de la empresa que permita minimizar los riesgos en las mypes de instalaciones eléctricas de Lima
3. Sobre las actividades de control, los responsables de las mypes deben elaborar cronogramas de trabajo de manera que el gerente o administrador verifiquen las actividades asignadas que deben estar reguladas por políticas o procedimientos que la empresa establezca con el fin de lograr los objetivos. Esto implica definir las métricas e indicadores que se utilizarán para medir el progreso y el desempeño de las tareas y actividades identificadas. Estos pueden incluir indicadores de eficiencia, calidad, tiempo y recursos actividades que conllevan a la mejora continua de las Mypes de instalaciones eléctricas de Lima.

4. Un aspecto importante dentro de toda empresa es la información y comunicación, para ello se pueden implementar diversas estrategias y tecnologías de la información y comunicación (TIC) como por ejemplo correo electrónico, páginas web, ventas por Internet, banca electrónica, Intranet corporativa y redes sociales, entre otros, puede mejorar la comunicación y la operatividad de la empresa. Es decir, adoptando prácticas de comunicación efectivas, pueden mejorar la información y comunicación en la mype, lo que a su vez puede aumentar la productividad, la eficiencia operativa y la competitividad de las mypes de instalaciones eléctricas de Lima.

5. Es necesario que el representante legal o administrador de la mype, le den mayor énfasis a las actividades de supervisión que contribuirá a mejorar el control de procesos y minimizar los riesgos. Asimismo, la supervisión, garantiza que las actividades se lleven a cabo de manera eficiente, al identificar problemas y encontrar posibles soluciones para el uso correcto de los recursos de la empresa que favorezcan el proceso administrativo de las mypes de instalaciones eléctricas de Lima

6. Se recomienda implementar un adecuado control interno que contribuya en mejorar la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas, que permita mayor control y transparencia en las operaciones, con la finalidad de reducir los riesgos y fortalecer la gestión. Por ejemplo, la dirección de las mypes deberían elaborar manuales de control interno de manera específica para cada área y proceso de la mype, sin llegar a ser muy extenso. Deben incluir información detallada sobre los riesgos asociados a cada proceso, así como las medidas y controles que se deben implementar para mitigarlos. De igual manera, es importante implementar procedimientos y controles que permitan evitar que se

produzcan pérdidas derivadas de riesgos legales, reputacionales, operacionales o actividades fraudulentas.

Esta son algunas de las recomendaciones que las mypes pueden implementar para alcanzar y establecer la administración por objetivos es importante recalcar que definir objetivos específicos permitirá realizar una medición tangible de los alcances logrados. Estos objetivos deben ser cuantificables y tener un plazo definido de antemano.

BIBLIOGRAFÍA

1. Actualícese (2022, 20 de octubre). Actividades de control con las que debe contar toda la empresa . <https://actualicese.com/actividades-de-control-con-las-que-debe-contar-toda-empresa/>
2. Aguirre, J. (2014). Auditoría y control interno. Editorial Cultural S.A. Madrid- España.
3. Antúnez, L. (2014). Tesis: Auditoría y control interno empresarial. Presentada para optar el grado de Doctor en Administración en la Universidad de Buenos Aires. Argentina.
4. Barquero, M. (2014). Manual práctico de Control Interno: Teoría y Aplicación Práctica. Editorial: Profit Editorial. Materia gerencia y servicios. ISBN: 978-84-15735-76-2.
5. Bernaola, H. (2014). Tesis: Control y la auditoría interna empresarial. Presentada para optar el Grado de Doctor en Auditoria en la Universidad Javeriana – Colombia.
6. Bermúdez (2016.240). Control Interno y gestión Financiera de una empresa proveedora de alimentos.
7. Brink, (2014). Evaluación del sistema de control interno. Bogotá: Colombia. Editorial Norma.
8. Carmona, R. (2014). Tesis: Control eficaz para el gobierno empresarial. Presentado en la Universidad Nacional del Callao para optar el Grado de Doctor en Auditoria.
9. Cepeda, G. (2014). Auditoría y Control Interno. Bogotá: Colombia Editorial Mc Graw Hill.
10. COSO II (2015). El control interno y los riesgos. What Have We Learned? (2016). NACD Directorship, 42(4), 9.
11. Chiavenato, I. (2019) Teoría General de la Administración. Santa Fe de Bogotá-Colombia. Mc. Graw Hill Interamericana SA.
12. Claros, R. y León, O. (2013) “El control interno como herramienta de gestión y evaluación”. 1ra. Edición. Pacifico Editores. Lima-Perú.

13. Drucker, P. (1954). *Innovador Maestro de la Administración de Empresas*. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad El Bosque – Colombia.
14. *Economiaverde* (2020). Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes. <https://economiaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>
15. *Electrotec*. (s/f). Conoce los puntos a considerar en un cobro de instalaciones eléctricas. <https://electrotec.pe/blog/CuantoCobrarenunaInstalacionElectrica>
16. Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base a los ciclos de transaccionales*. Ecoe ediciones, 1 ene.2015-455paginas.
17. Fernández, D. (2015). Artículo. Importancia del control interno en los negocios. Revista vinculada.
18. Fonseca, O. (2014). *Sistema de control interno para organizaciones* (Primera edición ed.). Lima, Lima, Perú: Instituto de Investigaciones en Accountability y Control. Recuperado el 2016, de <http://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+>
19. Gauthier S. (2014). Auditoria. Disponible en URL: http://www.asip.org.arles/revistas/44/gauthier/gauthier/_09.php. Consultada el 30 de noviembre de 2015.
20. *Gestión* (2 de abril de 2020). Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación. <https://gestion.pe/economia/mercados/mypes-reducir-costos-usaran-tecnologias-informacion-comunicacion-56408-noticia/>
21. Gitman J. (2014). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Editorial Harper & Row Latinoamericana.
22. Gomero, G. (2015). Concentración de las Mypes y su impacto en el crecimiento económico. Revista Quipuccamayoc USMSM.
23. Humble, J. (2019). “El Método Humble de Administración por Objetivos (APO)”. Visitado 02.06.22. <http://administraciondeobjetivos.blogspot.com>

24. Hernández, D. (2014). Sistema de control interno para Mipymes. Aporte profesional presentado en la Universidad San Martín de Porres.
25. Herrera, G. (2014). Tesis: Control interno para la efectividad empresarial. presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el Grado de Doctor en Contabilidad.
26. Hoyos, S. (2015). Los tipos de controles internos en las organizaciones. Fuente: Estupiñán, R. (2015).
27. Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2010). Normas y procedimientos de auditoria y Normas para atestiguar. Vigésima séptima edición. México: IMCP
28. Koontz & O'Donnell (2014) Administración Moderna. México. Litográfica Ingramex S.A.
29. Lara, E. (2015). Toma el control interno de tu negocio. Madrid: LID editorial.
30. López, L. (2014). Tesis: El control interno en el marco del COSO y la administración efectiva. Tesis presentada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para optar el Grado de Doctor en Contabilidad.
31. Luperdi, L. (2014). Tesis: Control interno empresarial. Presentada en la Universidad Javeriana para optar el Grado de Magister en Contabilidad.
32. Mantilla (2018) *"Auditoría y Control Interno"*. Editorial Ecoe. Ediciones. Colombia.
33. Marco conceptual del control interno (2014). Contraloría General de la República.
34. Medeiros, V, Goncalves, L., y Camargos, E. (2019). "La competitividad y sus Factores Determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo". Revista de la CEPAL N° 129. Diciembre 2019.
35. Munch (2020). *"Administración: Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo"*. Segunda edición. México: ediciones Pearson.
36. Munch, L. (2015) *"Fundamentos de administración: casos y prácticas"*. 2da. Edición. México: Ediciones Trillas.

37. Novo, C. (2016). "Procedimientos de Control Interno para el Ciclo de Inventario. 3C Empresa (Edición núm. 28) Vol.5-Nº4 noviembre-febrero 17,32-40 Área de Innovación y Desarrollo, S.L. ISSN: 2254 – 3376.
38. Odiorne, G. (2016). "La administración por objetivos y Resultados en una empresa (APO). Ediciones Economiapedia.
<http://economipedia.com/administracion-por-objetivos>.
39. Obando D. (2014). Tesis: Control eficaz y Gerenciamiento corporativo. Presentado para optar el Grado de Doctor en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima.
40. Peralta, F. (2014). Tesis: Auditoría y control empresarial. Presentada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para optar el Grado de Doctor en Contabilidad.
41. Prestamype (s.f.). *Día nacional de las MYPES: ¿Cuál es la situación actual de estas empresas?*. <https://www.prestamype.com/articulos/dia-nacional-de-las-mypes-cual-es-la-situacion-actual-de-estas-empresas>
42. Quiroga, F. (2019). "*Gestión administrativa: Concepto y Beneficios. Tu Economía Fácil*. Obtenido de: visitado 17/05/22
<https://www.tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto>.
43. Raffino, M. (2020). "*Gestión Administrativa*". Última edición. Argentina, para: Concepto de Disponible en: <https://www.concepto.de/gestion-administrativa/>. Consultado: 17/07/2020.
44. Ramírez, O., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). "*Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial*". Contribuciones a la economía, 1.
45. Rioja, A. (2016). Constitución Política Comentada y su aplicación jurisprudencial. Juristas editores E.I.R.L.
46. Robbins, S. & Coulter, M. (2014). Administración por objetivos. México. Prentice Hall Hispanoamericana, SA.
47. Romero, S. (29 de julio de 2022). ¿Qué es, cuándo y quién ha de realizar la evaluación de riesgos laborales?.

<https://www.coordinacionempresarial.com/que-es-cuando-y-quien-ha-de-realizar-la-evaluacion-de-riesgos-laborales/>

48. Romero, J. (2014). "*Auditoría del Control Interno*". Ecoe. Ediciones. Geopolis. Obtenido de: <http://www.eumed.net/2017/gestión.html>. Visitado 17/07/20.
49. Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. Tercera edición. Ediciones. Pearson.
50. Zárate M. (2014). Tesis: El proceso del control interno en la gestión empresarial. Tesis presentada para optar el Grado de Doctor en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal.
51. Sallenave, J. (2014). *Gerencia por resultados y planeación estratégica*. Bogotá. Editorial: Norma
52. Stoner, G. (2014) *Administración*. México. Compañía Editorial Continental SA. De CV.
53. Thompson, R. (2014). *Administración estratégica*. Bogotá. Editorial Norma.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

EL CONTROL INTERNO Y LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS DE LA MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MYPES) DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LIMA.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿De qué manera el control interno incide en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</p> <p>¿De qué manera el entorno de control contribuye en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?</p> <p>¿De qué manera el control de riesgos contribuye en la, eficiencia y efectividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?</p> <p>¿De qué manera la actividad de control Interno contribuye a la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer si el control interno incide en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p> <p>OBJETIVOS SECUNDARIOS:</p> <p>Establecer si el entorno de control interno contribuye en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p> <p>Verificar si el control de riesgos contribuye en la, eficiencia, efectividad y desempeño de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL: El control interno incide favorablemente en la administración por objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS:</p> <p>El entorno de control contribuye positivamente en el proceso administrativo orientado a los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p> <p>El control de riesgos contribuye en la, eficiencia y efectividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p> <p>La actividad de control contribuye favorablemente a la mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: X. Control Interno Indicadores: . Planeamiento . Ejecución . Informe . Seguimiento</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Y. Administración por objetivos: . Eficacia . Eficiencia . Desempeño . Economía</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>X.1. Entorno de control X.2. Evaluación de los riesgos X.3. Actividades de control X.4. Información y comunicación X.5. Supervisión</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y.1. Proceso administrativo orientado a los objetivos Y.2. Existe eficiencia y efectividad para lograr los objetivos Y.3. Existe mejora continua Y.4. Nivel de competitividad</p>	<p>Método de Investigación Descriptivo Tipo Descriptivo (relación asociativa) Método y Diseño Descriptivo M1: Ox – Oy</p> <p>Esta investigación será de tipo básica. La investigación es del nivel descriptivo-explicativo. En esta investigación se utilizó los siguientes métodos: Descriptivo, Inductivo, Deductivo</p> <p>El diseño que se aplicó es el no experimental.</p>	<p>La población de la investigación está conformada por 2434 empresarios de instalaciones eléctricas, a nivel de Lima Metropolitana. La muestra estará compuesta por 332 propietarios de las micro, pequeñas y medianas empresas de instalaciones eléctricas a nivel de Lima Metropolitana. Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico.</p> <p>Muestreo Probabilístico. Con fórmulas por la naturaleza de estudio.</p>	<p>Encuestas; Toma de información y Análisis documental. Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizó serán los siguientes cuestionarios, fichas bibliográficas y Guías de análisis. Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Ordenamiento y clasificación; Registro manual; Proceso computarizado con Excel; Proceso</p>

<p>mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?</p> <p>¿De qué manera la información y comunicación contribuye a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?</p> <p>¿De qué manera la adecuada supervisión contribuye en el proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima?</p>	<p>Constatar si la actividad de control contribuye a la mejora continua de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p> <p>Establecer si la información y comunicación contribuye a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima</p> <p>Establecer si la supervisión contribuye de manera favorable al proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p>	<p>La información y comunicación contribuye positivamente a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima</p> <p>La adecuada supervisión contribuye de manera favorable al proceso administrativo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) de instalaciones eléctricas de Lima.</p>					<p>computarizado con SPSS.</p>
---	---	--	--	--	--	--	--------------------------------

ANEXO N° 02 ENCUESTA

PREGUNTAS SOBRE EL CONTROL INTERNO

1) ¿Existe un adecuado entorno de control en la empresa?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

2) ¿Con que frecuencia evalúan los posibles riesgos que se puedan presentar en la empresa?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

3) ¿Las actividades de control que se realiza en las empresas se hace de manera técnica?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

- 4) ¿La información y comunicación durante el proceso de control se realiza de manera fluida?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

- 5) ¿Existe un adecuado nivel de supervisión cuando se realiza el control interno?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

- 6) ¿Se efectúa de manera correcta las acciones de verificación posterior?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

- 7) ¿La evaluación del control interno es el examen aplicado a sus componentes y la forma como funcionan en la empresa?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

- 8) ¿La retroalimentación permite realizar algunos ajustes a los componentes del control interno para lograr los objetivos de la empresa?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

SOBRE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS:

- 9) ¿Considera que el proceso administrativo realizado en la empresa está orientado a los objetivos establecidos?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

10) ¿Considera que existe eficiencia y efectividad al implementar la administración por objetivos en la empresa?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

11) ¿Considera que la empresa ha mejorado y seguirá mejorando (mejora continua)?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

12) ¿la empresa ha alcanzado cierto nivel de competitividad dentro de su mercado?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

13) ¿La aplicación de la administración por objetivos ha logrado obtener y canalizar recursos para la empresa?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

14) ¿La administración por objetivos comprende la toma de decisiones para lograr la productividad de los recursos y el logro efectivo de la misión de la empresa?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

15) ¿La administración por objetivos comprende la toma de decisiones para lograr la efectividad y por tanto el logro efectivo de la misión de la empresa?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

16) ¿La administración por objetivos comprende la toma de decisiones para la mejora continua y el logro efectivo de la misión de la empresa?

NR	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Neutral	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

ANEXO N° 03 VALIDACION DE INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento de la tesis denominado: “EL CONTROL INTERNO Y LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MYPES) DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LIMA” mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se lograra el objetivo propuesto?					X	
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?					X	
4	¿En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?					X	
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?					X	
6	¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?					X	

Sugerencias

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
.....
2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
.....
3. ¿Qué preguntas considera deberían reformularse o precisarse mejor?
.....

Fecha: 10 de Setiembre del 2018

Validación por: Mg. Mario Escajadillo Bello

Firma:

ANEXO N° 03 VALIDACION DE INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento de la tesis denominado: “EL CONTROL INTERNO Y LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MYPES) DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LIMA” mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se lograra el objetivo propuesto?					X	
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?					X	
4	¿En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?					X	
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?					X	
6	¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?					X	

Sugerencias

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
.....
2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
.....
3. ¿Qué preguntas considera deberían reformularse o precisarse mejor?
.....

Fecha: 10 de Setiembre del 2018

Validación por: Dr. Cesar Mejía López

Firma: