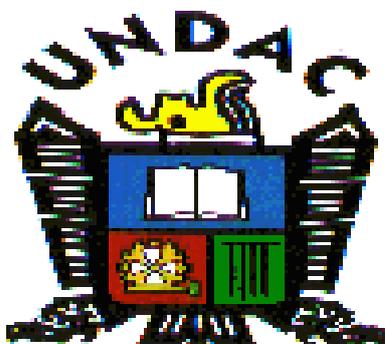


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ELECTROCENTRO S.A.  
UNIDAD DE NEGOCIOS PASCO, AÑO 2017”**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:**

**CASTAÑEDA ROSAS, Nilo Bladimir  
MENDOZA PARRA, Walter Norli**

**ASESOR:  
Dr. ESPINOZA GUADALUPE, Ladislao**

**PASCO – PERÚ – 2018.**

**PRESENTADO POR:**

**CASTAÑEDA ROSAS, Nilo Bladimir  
MENDOZA PARRA, Walter Norli**

**SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LOS JURADOS**

-----  
**Dra. Dida AGUIRRE GARCÍA  
PRESIDENTE**

-----  
**Dr. Melquiades S. Hidalgo Martín  
MIEMBRO**

-----  
**Mg. Carlos d. Bernaldo Faustino  
MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

**A Dios**, por permitirnos llegar a este momento tan especial en nuestras vidas y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos.

**A la memoria de nuestros padres** porque encaminaron nuestras vidas con sus sabios consejos y enseñanzas.

## **AGRADECIMIENTO**

Expresamos nuestro profundo reconocimiento, a los distinguidos Docentes **de la Escuela de Formación Profesional de Contabilidad** de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, con cuyos conocimientos impartidos han orientado nuestra formación profesional.

**Nuestro eterno agradecimiento y gratitud** al asesor de tesis **Dr. Ladislao Espinoza Guadalupe** y a los distinguidos miembros del jurado calificador: **Dra. Dida Aguirre García, Dr. Melquiades S. Hidalgo Martín, y Mg. Carlos D. Bernaldo Faustino; por compartir sus experiencias y por los consejos recibidos para el desarrollo y culminación de la presente tesis.**

## INTRODUCCIÓN

### Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; sometemos a vuestro criterio el presente informe de investigación intitulada: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ELECTROCENTRO S.A UNIDAD DE NEGOCIOS PASCO, AÑO 2017”**. Con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público.

El motivo de nuestra investigación es verificar el nivel de incidencia del control interno, en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el año 2017; tomando en cuenta el control interno bajo la gestión de riesgos.

El control interno en las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y estados financieros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

De acuerdo a la Constitución Política, el Estado tiene el deber de garantizar los servicios públicos como es el caso del servicio eléctrico, pero implementando un esquema regulatorio correcto y eficiente. Este fue el propósito con el cual fueron

creados los organismos reguladores (OSINERGMIN) y el marco regulatorio vigente. Nacieron para un contexto de servicios públicos prestados por empresas privadas y no para regular empresas públicas.

El trabajo desarrollado comprende cuatro capítulos, en el **Primer Capítulo**, hemos considerado la problemática de la investigación, la cual nos ha permitido identificar las principales limitaciones y la problemática respecto al sistema de control interno en la empresa Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco; asimismo se plantean el problema principal y secundario; se indican los objetivos de la investigación, para luego exponer los motivos que justifican su realización y su importancia; además las limitaciones que hemos encontrado en el proceso de investigación.

En el **Segundo Capítulo**, hemos abordado el Marco Teórico, en el cual se han desarrollado los antecedentes de la investigación, y el estudio de la variable independiente: control interno y la variable dependiente: gestión administrativa.

En el **Tercer Capítulo**, se aprecia la Metodología, el cual considera: Tipo y nivel de investigación, método de la investigación, universo y muestra y la formulación de hipótesis, la identificación de variables e indicadores, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y finalmente el tratamiento estadístico.

En el **Cuarto Capítulo**, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario, conteniendo cuadros y gráficos; así como también la contrastación de las hipótesis utilizando los estadísticos de Correlación de Pearson y Regresión Lineal y finalmente la discusión de los resultados.

## ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
CARÁTULA	I
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
INTRODUCCIÓN	V
ÍNDICE	VIII
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Descripción de la realidad	1
1.2 Delimitación de la investigación	5
1.3 Formulación del problema	5
1.3.1 Problema general	5
1.3.2 Problemas específicos	5
1.4 Formulación de objetivos	6
1.4.1 Objetivo general	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.5 Justificación de la investigación	7
1.6 Limitaciones de la investigación	7
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL</b>	
2.1 Antecedentes del estudio	8
2.2 Bases teóricas – científicas relacionados con el tema	10
2.2.1 Control interno	10
2.2.2 Electrocentro S.A.	28
2.2.3 Gestión empresarial	34

2.3	Definición de términos básicos	46
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</b>		
3.1	Tipo y nivel de investigación	49
3.1.1	Tipo de investigación	49
3.1.2	Nivel de investigación	49
3.2	Método de la investigación	50
3.2.1	Método de investigación	50
3.2.2	Diseño de la investigación	50
3.3	Universo y muestra	51
3.3.1	Universo del estudio	51
3.3.2	Muestra de la investigación	51
3.4	Formulación de hipótesis	51
3.4.1	Hipótesis general	51
3.4.2	Hipótesis específicas	51
3.5	Identificación de variables	52
3.6	Definición de variables e indicadores	52
3.6.1	Variable independiente	52
3.6.2	Variable dependiente	52
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.8	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	53
3.9	Tratamiento estadístico	56
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>		
<b>OBTENIDOS</b>		
4.1	Descripción del trabajo de campo	57
4.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos	58

4.3	Contrastación de hipótesis	82
4.4	Discusión de resultados	92

## **CONCLUSIONES**

## **RECOMENDACIONES**

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Referencias bibliográficas
- Referencias electrónicas

## **ANEXOS:**

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 03: Guía de análisis bibliográfico

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b><u>Pág.</u></b>
Cuadro 2.01: Áreas de concesión y de influencia Electrocentro S.A.	33
Gráfico 4.01: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.I.	59
Gráfico 4.02: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.I.	60
Gráfico 4.03: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.I.	61
Gráfico 4.04: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.I.	62
Gráfico 4.05: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.D.	63
Gráfico 4.06: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.D.	64
Gráfico 4.07: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.D.	65
Gráfico 4.08: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.D.	66
Gráfico 4.09: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.D.	67
Gráfico 4.10: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.D.	68
Gráfico 4.11: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.D.	69
Gráfico 4.12: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.D.	70
Gráfico 4.13: Cuestionario Pregunta N° 09 – V.D.	71
Gráfico 4.14: Cuestionario Pregunta N° 10 – V.D.	72
Gráfico 4.15: Cuestionario Pregunta N° 11 – V.D.	73
Gráfico 4.16: Cuestionario Pregunta N° 12 – V.D.	74
Gráfico 4.17: Cuestionario Pregunta N° 13 – V.D.	75
Gráfico 4.18: Cuestionario Pregunta N° 14 – V.D.	76
Gráfico 4.19: Cuestionario Pregunta N° 15 – V.D.	77
Gráfico 4.20: Cuestionario Pregunta N° 16 – V.D.	78
Gráfico 4.21: Cuestionario Pregunta N° 17 – V.D.	79

Gráfico 4.22:	Cuestionario Pregunta N° 18 – V.D.	80
Gráfico 4.23:	Cuestionario Pregunta N° 19 – V.D.	81
Gráfico 4.24:	Cuestionario Pregunta N° 20 – V.D.	82

## ÍNDICE DE TABLAS

	<u>Pág.</u>
Tabla 4.01: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.I.	59
Tabla 4.02: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.I.	60
Tabla 4.03: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.I.	61
Tabla 4.04: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.I.	62
Tabla 4.05: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.D.	63
Tabla 4.06: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.D.	64
Tabla 4.07: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.D.	65
Tabla 4.08: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.D.	66
Tabla 4.09: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.D.	67
Tabla 4.10: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.D.	68
Tabla 4.11: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.D.	69
Tabla 4.12: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.D.	70
Tabla 4.13: Cuestionario Pregunta N° 09 – V.D.	71
Tabla 4.14: Cuestionario Pregunta N° 10 – V.D.	72
Tabla 4.15: Cuestionario Pregunta N° 11 – V.D.	73
Tabla 4.16: Cuestionario Pregunta N° 12 – V.D.	74
Tabla 4.17: Cuestionario Pregunta N° 13 – V.D.	75
Tabla 4.18: Cuestionario Pregunta N° 14 – V.D.	76
Tabla 4.19: Cuestionario Pregunta N° 15 – V.D.	77
Tabla 4.20: Cuestionario Pregunta N° 16 – V.D.	78
Tabla 4.21: Cuestionario Pregunta N° 17 – V.D.	79
Tabla 4.22: Cuestionario Pregunta N° 18 – V.D.	80

Tabla 4.23: Cuestionario Pregunta N° 19 – V.D.	81
Tabla 4.24: Cuestionario Pregunta N° 20 – V.D.	82
Tabla 4.25: Resumen del cuestionario hipótesis específico 1, para el estadístico de Correlación de Pearson.	83
Tabla 4.26: Resultados del estadístico de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 1.	84
Tabla 4.27: Resumen del cuestionario hipótesis específico 1, para el estadístico de Regresión Lineal.	84
Tabla 4.28: Resultados del estadístico de Regresión Lineal, Hipótesis específico 1.	84
Tabla 4.29: Resumen del cuestionario hipótesis específico 2, para el estadístico de Correlación de Pearson.	86
Tabla 4.30: Resultados del estadístico de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 2.	86
Tabla 4.31: Resumen del cuestionario hipótesis específico 2, para el estadístico de Regresión Lineal.	86
Tabla 4.32: Resultados del estadístico de Regresión Lineal, Hipótesis específico 2.	87
Tabla 4.33: Resumen del cuestionario hipótesis específico 3, para el estadístico de Correlación de Pearson.	88
Tabla 4.34: Resultados del estadístico de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 3.	89
Tabla 4.35: Resumen del cuestionario hipótesis específico 3, para el estadístico de Regresión Lineal.	89
Tabla 4.36: Resultados del estadístico de Regresión lineal,	

Hipótesis específico 3.	89
Tabla 4.37: Resultados del estadístico de Regresión lineal, Hipótesis específico 4.	91
Tabla 4.38: Resultados del estadístico de Regresión lineal, Hipótesis específico 4.	91
Tabla 4.39: Resultados del estadístico de Regresión lineal, Hipótesis específico 4.	91
Tabla 4.40: Resultados del estadístico de Regresión lineal, Hipótesis específico 4.	92

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Descripción de la realidad**

##### **Principales problemas en la administración de riesgos para empresas.**

El 75% de ejecutivos reportó un incremento en los riesgos organizacionales de sus compañías, según encuesta de PwC a nivel mundial.

Un reciente estudio de PricewaterhouseCoopers (Pwc) revela que el 75% de los ejecutivos reporta un incremento de riesgos en la organización, eso significa que si hasta el año pasado tenía 5 riesgos identificados hoy tiene el doble, señaló Nancy Young socia de consultoría de PwC.

Aunque esta es una lectura mentirosa, ya que los riesgos siempre han existido, lo que se ha sofisticado son los mecanismos que los identifican, anotó.

La encuesta se realizó a 1940 ejecutivos (gerentes, ejecutivos y otros), en 37 países que incluyen: servicios financieros; productos de consumo masivo; salud; empresas de tecnología, información, entretenimiento y agencias de gobierno, entre otros.

¿Qué es el riesgo en el negocio? Son todos los asociados al objetivo del negocio y que la empresa debe atenuar para que no se evidencien. Depende del tipo de empresa, industria y organización, explicó Young.

Es cierto que existen riesgos identificables como el crédito, operativo (personas, infraestructura, tecnología, y otros), de liquidez, crediticio, no cobrabilidad, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, entre otros, detalló.

Pero la dimensión y el impacto en cada industria serán diferentes. La encuesta revela una preocupación creciente en la administración de los riesgos para hacer empresa.

### **Claves del mercado**

En tres áreas claves impactan los riesgos en los negocios: Tecnología (58%), Complejidad normativa (56%), y la rápida evolución de las necesidades del consumidor (50%).

En el primer caso, se refiere a los cambios tecnológicos, para hacer negocios hoy las empresa están pensando en reducir costos y la mejor manera es tener identificar nuevas herramientas que permitan tener

información confiable, oportuna, integra y que no pueda ser vulnerada, por ejemplo más accesibilidad a los consumidores, dijo Young.

La tecnología por sí misma no ayuda, sino en la medida en que se direcciona, es decir, depende de una decisión y análisis de riesgo, explicó.

El segundo aspecto, se refiere a que los órganos reguladores son menos flexibles y la exigencia de control interno, mientras más grande es la empresa más expuesta está a tener de demostrar al mercado la confiabilidad y transparencia de la compañía.

Y por último, hoy las empresas deben tener un mayor estándar de calidad ya que tienen un consumidor con mayor acceso a información y por lo tanto más exigente y acucioso.

Cabe precisar que la misma encuesta el año pasado arrojaba en primer lugar a la crisis internacional, que hoy ocupa el quinto lugar como preocupación en el ámbito de los negocios.

### **Transformación de la empresa**

Se ha perdido la idea de empresa estática sino una empresa en permanente transformación esto es la adecuación a los cambios tecnológicos y de consumidores, entre otros factores.

Por ejemplo, explicó Young, la diversificación que puede realizar un panadero al ofrecer otros productos (variedad de panes) o servicios (entrega a domicilio, otros). Sin embargo, ese cambio se produjo a consecuencia del riesgo de no tener negocio, porque si hace lo mismo perderá al cliente. Es decir, detrás del cambio está el análisis del riesgo.

De otro lado, un factor a tener en cuenta, agregó, es que los riesgos están asociados en un efecto en cadena, una empresa con capital de trabajo mínimo y existe un quiebre en el proceso de facturación y cobranza, las cuentas por cobrar, la empresa pierde liquidez, pero existen obligaciones que atender como planilla, proveedores y otros. Por lo que el administrador del negocio tiene que ser capaz de ver el posible efecto en cadena del riesgo.

### **Capacidades a fortalecer**

Hoy en día las empresas en un 40% tienen bases de datos (manuales o no) fragmentada o dispersa, mucha información dispersa no sistematizada ni unida, que debe ser útil para decidir cerrar o abrir una unidad de negocio, entre otros.

### **Barómetro de la información**

Hoy en día ya no se privilegia solo la información financiera para tener una empresa sostenible en el tiempo como la información del reporte social, impacto ambiental, clima laboral, entre otros. Hoy una empresa con prestigio y sostenibilidad, tiene además de los reportes financieros los reportes no financieros.

### **Lo que debería cambiar**

La encuesta de PwC revela que las empresas reportan como principales cambios previstos:

- Crear una cultura de concientización de riesgo (84%).
- Desarrollar procesos para identificar y controlar riesgos (82%).

- Llevar a cabo auditorias de información no financiera (79%)

- Integrar estrategias de riesgo y de negocios (79%)

Hoy los empresarios ya están tomando conciencia de que para hacer negocios tienen que evaluar riesgos, afirmó Young (Gestión, 2014).

## **1.2 Delimitación de la investigación**

**Dimensión social.** El cuestionario se aplicó a cuarenta y nueve (49) funcionarios y/o trabajadores nombrados de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, ubicado en el Distrito de Yanacancha, Provincia y Departamento de Pasco.

**Dimensión espacial.** El ámbito espacial de nuestro estudio, son las oficinas de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el Distrito de Yanacancha, Provincia y Departamento de Pasco.

**Dimensión temporal.** El período de estudio investigado comprende el año 2017.

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema general**

¿En qué medida el control interno, incidió en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?

### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿En qué medida la administración de riesgos, incidió en el cumplimiento de estrategias de negocios de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?

- ¿En qué medida la administración de riesgos, incidió en el nivel de eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?
- ¿En qué medida la administración de riesgos, incidió en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?
- ¿En qué medida la administración de riesgos, incidió en la confiabilidad en los reportes financieros de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?

## **1.4 Formulación de objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar en qué medida el control interno, incidió en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar en qué medida la administración de riesgos, incidió en el cumplimiento de estrategias de negocios de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.
- Determinar en qué medida la administración de riesgos, incidió en el nivel de eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.
- Determinar en qué medida la administración de riesgos, incidió en el cumplimiento de leyes y regulaciones en

Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

- Determinar en qué medida la administración de riesgos, incidió en la confiabilidad en los reportes financieros de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?

### **1.5 Justificación de la investigación**

Ha sido conveniente realizar el presente trabajo de investigación, a fin de evaluar la aplicación de las normas de control interno, en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco.

El presente trabajo de investigación va a beneficiar a los directivos de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en la medida que las recomendaciones realizadas en el trabajo de investigación; van a permitir la toma de decisiones a fin de mejorar los servicios de energía eléctrica en el Departamento de Pasco, beneficiando a su vez a todos los pobladores usuarios de este servicios.

### **1.6 Limitaciones de la investigación**

La principal limitación que se tuvo en la realización de la investigación, fue la falta de predisposición, de parte de algunos funcionarios y/o trabajadores de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco; en brindar información mediante el cuestionario establecido en el presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes del estudio

**Parra Sánchez, Carlos Eduardo. (2012).** “¿Cómo mejorar la gestión de las empresas públicas eléctricas? El caso de las empresas estatales peruanas de distribución eléctrica”. Tesis para obtener el grado de magister en regulación de servicios públicos, en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

La principal conclusión es la siguiente: “Luego de una **ola privatizadora** en los años ´90, la actividad de distribución eléctrica quedó dividida entre dos tipos de empresas. Así, por un lado, se tenía a las empresas privadas, mientras que por el otro, el Estado continuaba con sus empresas estatales. Estas últimas sometidas a un régimen privado, pero con las limitaciones y controles inherentes a toda Administración Pública

e inmunes a los incentivos propios del mercado. Con el tiempo esta situación presentaría inconvenientes que se reflejarían en el alto índice de obligaciones incumplidas, las cuales OSINERGMIN sancionaría. Asimismo, estas empresas mostrarían un bajo nivel de inversión comparado con las empresas privadas, lo cual repercutiría en la calidad del servicio eléctrico prestado” (Parra Sánchez, 2012).

**Samaniego Montoya, Celfa Mónica. (2014).** “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito de Chaclacayo”. Tesis para optar el grado académico de maestro en auditoría y control de gestión empresarial. Universidad San Martín de Porres.

Llega a las siguientes conclusiones: “Por consiguiente según los resultados de la investigación podemos concluir en lo siguiente:

- a) El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.
- b) La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.
- c) Las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.

- d) La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente.
- e) La Supervisión o Monitoreo NO inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojó nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores.
- f) El Seguimiento SI repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva” (Samaniego Montoya, 2013).

## **2.2 Bases teóricas – científicas relacionados con el tema**

### **2.2.1 Control interno**

#### **Resumen**

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y

la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito.

En consecuencia podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

### **Introducción**

La preocupación que existe sobre las empresas privadas es el manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran. Algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Frente a estos hechos las interrogantes que nos planteamos es si acaso los hechos mencionados no son previsibles, si los estados financieros no son un parámetro de medición o es que el patrimonio se puede observar y desaparecer de la noche a la mañana y las empresas pueden decir hasta aquí llegamos; y además, dónde quedan las auditorías externas con dictámenes limpios o salvedades.

Cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa

subsista y desarrolle. Como ejemplo tenemos las quiebras del Banco de la República, Banco Nuevo Mundo, los grandes consorcios de empresas papeleras, empresas constructoras, etc.

Los que pagan por la deficiencia de control no son los accionistas porque generalmente ellos ya recuperaron su capital, quienes llevan la peor parte son los trabajadores y el Estado, porque las empresas al quebrar, también se llevan los tributos del IGV y la renta.

Ahora vamos a definir lo que es El Control Interno. Ése tiene como función primordial evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables financieras, administrativas, de gestión de otra naturaleza de la entidad.

Es un proceso que lleva a cabo la gerencia de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos:

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

### **Objetivos del control interno**

Los objetivos del Control Interno deben lograr:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de

información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.

3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
6. Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
7. Crear conciencia de control.

### **Elementos**

Los elementos del control interno son:

1. Plan de organización.

Aun cuando no existe un solo concepto para definir organización, se entiende que ella se refiere a una estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. La organización proporciona el armazón que define las actividades que serán planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas.

El organigrama describe la estructura formal de la entidad. Involucra por lo tanto:

- Determinación de funciones y actividades fundamentales para cumplir con los fines de la entidad.
- Integración de las funciones y actividades en unidades orgánicas.
- La jerarquización de la autoridad de manera que los grupos o individuos separados por la división de funciones en el trabajo actúen coordinadamente y enmarcados en claras líneas de responsabilidad.
- Identificación de áreas clave y líneas de información. Un plan de organización adecuado se sustenta principalmente en lo siguiente:
  - Independencia entre unidades operativas, sin que esto signifique ruptura de los canales de comunicación.
  - Reconocimiento de la necesidad de una efectiva segregación de funciones (operación, registro y custodia).
  - Fijación de líneas de responsabilidad y delegación de autoridad apropiadas. Algunos factores a considerar para evaluar el plan de organización institucional se resumen a continuación:
    - La estructura organizacional debe ser lo más simple posible.

- Las responsabilidades funcionales deben segregarse con el fin de que una sola persona no controle todas las etapas relacionadas con una operación.
- Cada funcionario debe estar facultado para tomar decisiones y cumplir efectivamente con sus atribuciones con lo cual se evitan atrasos o inercia en la entidad.
- La responsabilidad de cada persona debe estar definida en forma precisa para que no pueda ser evadida o excedida en su ejercicio. La delimitación de responsabilidad permite evitar transferir las deficiencias incurridas a otras personas por inacción o acción inapropiada.
- Un funcionario que asigna funciones y delega autoridad a sus subordinados debe implementar mecanismos adecuados de control, con el fin de determinar si las tareas asignadas vienen cumpliéndose satisfactoriamente.
- Los empleados a quienes se les ha delegado autoridad están obligados a operar según los términos del encargo, debiendo consultar a su superior en casos de excepción.
- Toda persona está obligada a informar a su superior por la manera en que cumplió con sus tareas y por los resultados obtenidos en relación con lo que debió lograrse.
- La entidad debe ser tan flexible como para permitir una adecuada sincronización con los cambios en su estructura organizacional, a consecuencia de cambios en

los planes, políticos y objetivos de las operaciones.

- Los organigramas o manuales de funciones son muy útiles para la comprensión de la organización de una entidad, sus líneas de autoridad y asignación de funciones y responsabilidades; evitándose la duplicidad de funciones o el conflicto al asignarlas.

## **2. Planeamiento de actividades**

El planeamiento de actividades se orienta a determinar las necesidades de la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos.

Al elaborar sus planes y proyectos la entidad debe considerar los aspectos siguientes:

- Los fondos autorizados y las limitaciones y restricciones.
- La necesidad de llevar a cabo todos los programas y proyectos y operaciones, de acuerdo a criterios de eficiencia y economía.
- La necesidad de cautelar que todos los recursos asignados sean utilizados en forma correcta y para los fines para los que fueron autorizados.

## **3. Política**

Se puede definir política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para

llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas.

La política puede clasificarse en:

- **Política general**

Se establece para todas las entidades y para un caso específico.

Generalmente se origina fuera de la entidad, como las leyes y los reglamentos directivos de sistemas administrativos.

- **Política específica**

Es establecida por las altas direcciones de cada entidad y afectan a ésta en su totalidad.

- **Política para unidades**

Son aquellas establecidas en operatividad. Los niveles más bajos y su aplicación está limitada a las unidades operativas dentro de una misma entidad.

Los siguientes criterios son aplicables a la política de cada entidad:

- Establecer la política por escrito y organizarla en forma sistemática en guías o manuales, según los casos, para permitir efectuar las actividades autorizadas en forma efectiva, eficiente y económica, así como proporcionar seguridad razonable de que los recursos se encuentran debidamente protegidos.
- Comunicar la política a todos los funcionarios y empleados de la entidad cuyas obligaciones contribuyan al logro de sus

objetivos.

- Elabora la política en concordancia con la normatividad correspondiente y ser coherente con la política general dictada.
- Revisar la política en forma periódica debido al cambio de circunstancias, cuando se considere necesario.

#### **4. Procedimientos operativos**

Son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas. Una política aplicada por toda entidad es conceder a su personal vacaciones, los procedimientos establecidos por el Área de Personal para poner en práctica esa política deben permitir programar las vacaciones para evitar interrupciones en el ritmo de trabajo y llevar registros apropiados para asegurar que cada empleado disfrute de sus vacaciones.

Los mismos criterios a considerar para el establecimiento de la política de la entidad son aplicables a los procedimientos:

- Para promover la eficiencia y economía en las operaciones, los procedimientos aprobados deben ser simples y del menor costo posible. Para las operaciones que no son mecánicas en su ejecución, los procedimientos deben

permitir el uso del criterio en situaciones fuera de lo común.

- Para reducir la posibilidad de errores e irregularidades, los procedimientos deben estar coordinados de manera que el trabajo realizado por un empleado sea revisado por otro, en forma independiente de sus propias obligaciones funcionales.
- Debe existir un programa adecuado de revisión periódica y mejora continua de los procedimientos aprobados.

## **5. Personal**

La operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización, políticas y procedimientos, sino también de la selección de funcionarios con habilidad y experiencia y de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

Los elementos a considerar en el control del personal son:

- **Entrenamiento continuo**

Cuanto mejores sean los programas de capacitación, más apto será el personal. Esto permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado y reducirá la ineficiencia y el desperdicio.

- **Eficiencia**

Después de la capacitación, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la administración por medir y alentar la eficiencia constituyen una forma de contribuir al logro de los objetivos del control interno.

- **Integridad y ética**

Constituye una de las columnas principales en que descansa la estructura del control interno.

- **Retribución**

Es un factor importante a considerar, dado que el personal que es compensado adecuadamente está dispuesto a lograr los objetivos de la entidad con entusiasmo y concentrar su atención en prestar con más eficiencia sus funciones y responsabilidades.

## **6. Sistema contable e información financiera**

El sistema contable está constituido por los métodos y registros establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un período determinado. El sistema contable es un elemento importante del control financiero institucional al proporcionar la información financiera necesaria a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas.

La presentación de reportes internos en toda entidad es necesaria para brindar a los funcionarios responsables una información confiable y actual sobre lo que está ocurriendo en realidad en cuanto al avance y

progreso en el logro de los objetivos y metas establecidas. Tal información constituye la base fundamental del control gerencial en cualquier entidad.

Para presentar información a los niveles de decisión de la entidad deben considerarse, entre otros, los criterios siguientes:

- Los reportes deben elaborarse en forma simple y estar relacionados con la naturaleza del asunto, no debe incluirse información irrelevante para conocimiento de los funcionarios que lo soliciten como soporte para la toma de decisiones.
- La información financiera debe elaborarse de acuerdo con las atribuciones y responsabilidades de los funcionarios.
- Los funcionarios y empleados deben solamente reportar sobre asuntos de su exclusividad, competencia y funcional.
- Debe comprenderse el costo/beneficio resultante de la recopilación de datos y la elaboración de reportes con valor significativo.
- Cuando sea posible, los reportes de avance y desempeño deben mostrar comparaciones referidas a:
  - Normas establecidas sobre costos, cantidad y logros obtenidos.
  - Partidas presupuestarias autorizadas y ejecutadas.
  - Información sobre el desempeño en el periodo anterior.

## 7. Sistema de control interno

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

El sistema de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

La NIA 400 en el numeral 8 nos indica que el sistema del control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia de una entidad para el logro de los objetivos de la gerencia deben asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la gerencia, la salvaguarda de activos, la prevención y determinación de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno se extiende más allá de aquellos aspectos que se relacionan directamente con las funciones del sistema contable.

En esta misma NIA, en el numeral 7, *sistema contable* significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las cuales las transacciones son procesadas con el propósito de mantener

registros financieros. Dicho sistema identifica, compila, analiza, calcula, clasifica, registra, resume y reporta transacciones y otros eventos.

## **8. Procedimientos del control interno**

El procedimiento del control interno en la NIA 400, en el numeral 8 letra b), define como procedimiento de control «a aquellas políticas y procedimientos adicionales al ambiente de control que la gerencia ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad». Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reporte, revisión y aprobación de conciliaciones.
- Revisión de la exactitud aritmética de los registros.
- Control de las aplicaciones y el ambiente del sistema de información computarizado, por ejemplo, para establecer controles sobre:
  - Cambio a los programas de cómputo.
  - Acceso a los archivos de dato.
  - Mantener y revisar las cuentas de control y balance de comprobación.
  - Aprobación y control de documentos.
  - Comparación de datos internos con información de fuentes externas.
  - Comparación de los recursos de los resultados de los arqueos de efectivo y valores y la toma de inventario

con los registros contables.

- Limitar el acceso físico directivo de los activos y registros.
- Comparación y análisis de los estados financieros con los montos presupuestados.

Los procedimientos para mantener un buen control interno son:

- Delimitación de responsabilidades.
- Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- Segregación de funciones de carácter incompatible.
- Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
- División del procesamiento de cada transacción.
- Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
- Rotación de deberes.
- Pólizas.
- Instrucciones por escrito.
- Cuentas de control.
- Evaluación de sistemas computarizados.
- Documentos pre numerados.
- Evitar uso de efectivo.
- Uso mínimo de cuentas bancarias.

- Depósito inmediato e intacto de fondos.
- Orden y aseo.
- Identificación de puntos clave de control en cada actividad, proceso o ciclo.
- Gráficas de control.
- Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
- Actualización de medidas de seguridad.
- Registro adecuado de toda la información.
- Conservación de documentos.
- Uso de indicadores.
- Prácticas de autocontrol.
- Definición de metas y objetivos claros.
- Hacer que el personal sepa por qué hace las cosas.

Algunos procedimientos de control interno en una empresa son:

- Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
- Control de asistencia de los trabajadores.
- Al adquirir responsabilidad con terceros, éstas se hagan solamente por personas autorizadas, teniendo también un fundamento lógico.
- Delimitar funciones y responsabilidades en todos los

estamentos de la entidad.

- Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
- Analizar si las personas que realizan trabajos dentro y fuera de la compañía los realizan adecuadamente y de una manera eficaz.
- Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
- Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.
- Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tributarias, fiscales y civiles.
- Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.

## **9. Limitaciones inherentes del control interno**

Los sistemas del control interno y contable no pueden proporcionar a la gerencia evidencias concluyentes de que los objetivos son alcanzados debido a sus limitaciones inherentes. Tales limitaciones incluyen:

- Requerimiento anual de la gerencia de que el costo de

implantación de un control interno no exceda los beneficios que se esperan de él.

- Muchos de los controles internos tienden más a ser dirigidos a transacciones rutinarias que a transacciones no rutinarias.
- El potencial de ocurrencia de error humano debido a negligencia, distracción, errores de juicio y no entendimiento de instrucciones.
- La posibilidad de eludir el control interno a través de la colusión de un miembro de la gerencia o de un empleado con terceros fuera o dentro de la empresa.
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pueda abusar de esa responsabilidad, por ejemplo: un miembro de la gerencia eludiendo un control interno.
- La posibilidad que los procedimientos puedan ser inapropiados debido a cambios en las condiciones ya que el cumplimiento con los procedimientos pueden deteriorarse.

## **CONCLUSIONES**

Considerando la importancia del control Interno en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas para conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones es necesario:

- Definir el rol que juega el Control Interno en las empresas.
- La capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno.
- Mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones.
- Que el flujograma de los documentos vaya en relación al proyecto de desarrollo empresarial y el cumplimiento de las metas y objetivos (Ramón Ruffner, 2016).

### **2.2.2 Electrocentro S.A.**

#### **Visión**

Ser reconocida como modelo de empresa eficiente y responsable.

#### **Misión**

Satisfacer las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes contribuyendo a mejorar la calidad de vida y el medio ambiente con un alto sentido de responsabilidad social.

#### **Política de la calidad**

Atender las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes, cumplir con los estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente, trabajar en la mejora continua de nuestros procesos y de las competencias de nuestros colaboradores para garantizar la eficacia de nuestras operaciones.

## **Valores**

- Responsabilidad
- Ética empresarial y personal
- Conciencia social
- Lealtad

## **Principios para la acción**

- Calidad de servicio
- Reconocimiento del recurso humano
- Seguridad
- Trabajo en equipo
- Competencia
- Orientación al logro

## **DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

### **a) Denominación**

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro Sociedad Anónima. También se utiliza la denominación Electrocentro S.A.

### **b) Dirección Huancayo**

Jr. Amazonas 641

Teléfono: (064) – 481300, anexo 41121

**Lima**

Av. Camino Real 348, Torre  
El Pilar Piso 13, San Isidro  
Teléfono: 211 5500 anexos  
51121, 51124 (Fax)

**c) Datos sobre la constitución de la empresa y su inscripción en los Registros Públicos**

Electrocentro S.A. se constituyó bajo el régimen de la Ley General de Electricidad N° 23406 y su Reglamento D.S. N° 031-82-EM/VM del 4 de octubre de 1982, mediante Resolución Ministerial N° 319-83-EM/DGE del 21 de diciembre de 1983. Inició sus operaciones el 1 de julio de 1984.

Su constitución como empresa pública de derecho privado, se formalizó mediante la escritura pública de adecuación de estatutos extendida el 6 de agosto de 1984 por el notario público Dr. Francisco S.M. Zevallos Ramírez, inscrita en el asiento uno, fojas ciento noventa y cuatro, del tomo veintiséis del Registro de Sociedades Mercantiles de Junín.

**d) Grupo económico**

Electrocentro S.A. es una empresa de servicio público del rubro electricidad y pertenece al Grupo Distriluz; se rige por el Derecho privado y forma parte de las empresas que se encuentran bajo el ámbito del Fondo Nacional de

Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE). El 100 % de su accionariado es propiedad del FONAFE en representación del Estado Peruano.

**e) Capital social**

Al concluir el ejercicio 2017, el capital social de la empresa asciende a **S/ 549,791,520** (quinientos cuarenta y nueve millones, setecientos noventa y un mil quinientos veinte soles), íntegramente suscrito y pagado.

**f) Clase, número y valor nominal de las acciones que conforman el capital suscrito y pagado**

El capital social suscrito y pagado (**S/ 549,791,520**) está compuesto por acciones clase “A”, “B”, “C” y “D”, cuyo valor nominal es de S/ 1.00 (un nuevo Sol) cada una. El detalle de las acciones es el siguiente:

- **323,274,568** (trescientos veintitrés millones, doscientos setenta y cuatro mil, quinientos sesenta y ocho) acciones **Clase A**, de propiedad del FONAFE, que representan el 58.7995 % del capital social. Dichas acciones fueron creadas con la finalidad de ser transferidas en el marco del proceso de promoción de la inversión privada.
- **169,867,089** (ciento sesenta y nueve millones, ochocientos sesenta y siete mil, ochenta y nueve) acciones **Clase B**, de propiedad del FONAFE, que

representan el 30.8966 % del capital social.

- **20,627** (veinte mil seiscientos veintisiete) acciones **Clase C**, de propiedad del FONAFE, emitidas conforme al artículo 1°, inciso b) de la ley N° 26844, que representan el 0.0038 % del capital social, sus titulares tienen los derechos especiales que les consagra la indicada ley y el estatuto social.
- **56,629,236** (cincuenta y seis millones seiscientos veintinueve mil, doscientas treinta y seis) acciones **Clase D**, de propiedad del FONAFE, que representan el 10.3001 % del capital social. Dichas acciones fueron creadas para ser inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores y listar en la Bolsa de Valores de Lima.

**g) Estructura del capital social**

El capital de la sociedad pertenece en un **100 %** al FONAFE, en representación del Estado peruano, conforme el siguiente detalle:

**Composición del accionariado al 31-12-2016**

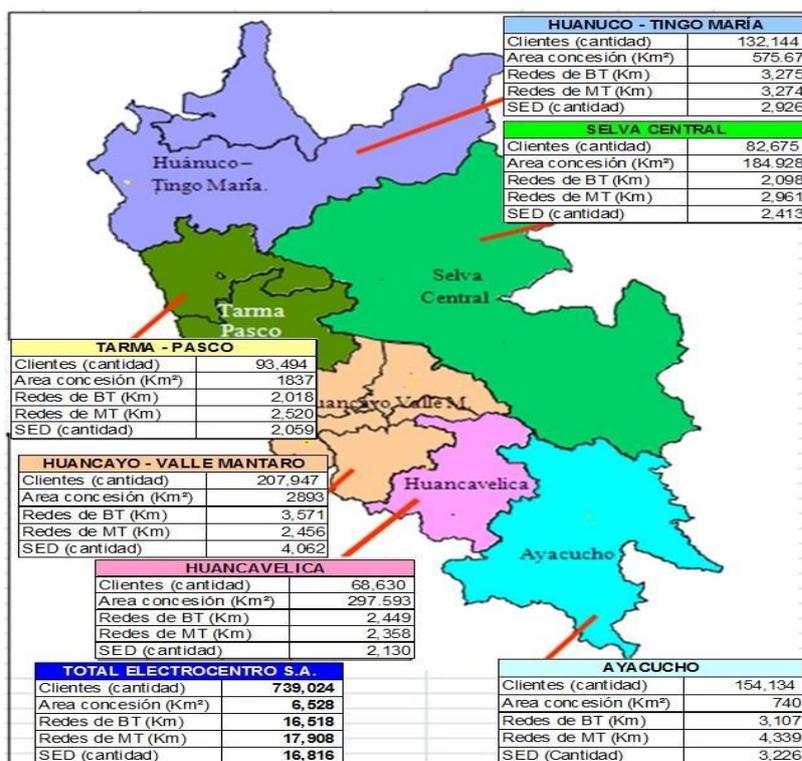
Accionista	Acciones					Participación %
	Clase A	Clase B	Clase C	Clase D	Total	
FONAFE	323,274,568	169,867,089	20,627	56,629,236	549,791,520	100.00%
<b>Total</b>	<b>323,274,568</b>	<b>169,867,089</b>	<b>20,627</b>	<b>56,629,236</b>	<b>549,791,520</b>	<b>100.00%</b>
<b>%</b>	<b>58.7995%</b>	<b>30.8966%</b>	<b>0.0038%</b>	<b>10.3001%</b>	<b>100.0000%</b>	

## ÁREAS DE CONCESIÓN Y DE INFLUENCIA

Electrocentro S.A. está presente en siete regiones del país: Junín, Huánuco, Pasco, Huancavelica, Ayacucho, Lima (en parte de las provincias de Yauyos y Huarochirí) y Cusco (en parte de la provincia de La Convención). Para efectos operativos y administrativos está organizada en Unidades de Negocio. El área de concesión donde la empresa lleva a cabo sus operaciones es de **6,528 km<sup>2</sup>**.

Electrocentro S.A. también puede prestar servicios de distribución en zonas aledañas al área de concesión, previo acuerdo con los clientes (autoridades locales o empresas privadas). Dichas zonas se denominan áreas de influencia (Electrocentro S.A., 2017).

**GRÁFICO 2.01: ÁREAS DE CONCESIÓN Y DE INFLUENCIA ELECTROCENTRO S.A.**



FUENTE: Memoria Anual 2017.

### **2.2.3 Gestión empresarial**

#### **¿Qué es la gestión empresarial?**

Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.

La entrada en el nuevo siglo y el panorama cambiante del mercado, sumado al apareamiento y desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) ha hecho que las empresas tengan que desenvolverse en un entorno cada vez más complejo. Por lo tanto las empresas modernas deben asumir el enorme desafío de modificar su gestión para competir con éxito en el mercado. Se puede decir entonces que la mayor parte de las empresas se han visto en la necesidad de abrazar una gestión de adaptación a los cambios y a las nuevas circunstancias venideras.

Capacidades y habilidades de la función gerencial:

La función gerencial implica tener capacidad para conducir personas, un don especial para ser reconocidos y seguidos por los subalternos, indudablemente para esto se requiere capacidad técnica profesional espontánea y otros aspectos directivos a como se señalan a continuación:

- Capacidad para tomar decisiones.
- Imaginación honestidad, iniciativa e inteligencia.
- Habilidad para supervisar, controlar y liderar.
- Habilidad para visualizar la actividad hacia el futuro.
- Habilidad para despertar entusiasmo.
- Habilidad para desarrollar nuevas ideas.
- Disposición para asumir responsabilidades y correr riesgos inherentes.
- Capacidad de trabajo.
- Habilidad detectar oportunidades y generar nuevos negocios.
- Capacidad de comprender a los demás y manejar conflictos.
- Imparcialidad y firmeza.
- Capacidad de adaptarse al cambio.
- Deseo de superación.
- Capacidad técnica de marketing para promocionar los productos de la empresa.
- Capacidad para el análisis y solución de problemas.
- Paciencia para escuchar.
- Capacidad para relacionarse.

## **Factores de competitividad que afectan la gestión:**

Puntos críticos y determinantes de la competitividad a diferentes niveles:

### **Nivel Micro:**

- Capacidad de gestión.
- Estrategias empresariales.
- Gestión de innovación.
- Prácticas en el ciclo de producción.
- Capacidad de integración en redes de cooperación tecnológica.
- Logística empresarial.
- Interacción entre proveedores, productores y compradores.

### **Nivel Macro:**

- Política de infraestructura fiscal.
- Política educacional.
- Política tecnológica.
- Política de infraestructura industrial.
- Política ambiental.
- Política regional.
- Política de comercio exterior.

## **Clasificación de la gestión empresarial según sus diferentes técnicas:**

Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

A continuación las técnicas de gestión empresarial:

**Análisis Estratégico:** diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.

**Gestión Organizacional o Proceso Administrativo:** planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.

**Gestión de la Tecnología de Información:** aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las

áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.

**Gestión Financiera:** obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.

**Gestión de Recursos Humanos:** buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.

**Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución:** suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos.

**Gestión Ambiental:** contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente.

**Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada:**

Para lograr obtener éxito de las empresas y poder mantenerlo existen muchas fórmulas, sin embargo, existen ciertas pautas fundamentales que los empresarios, operadores de servicio o administradores deben de tomar en cuenta para gestionar adecuadamente su negocio sobre todo si nos referimos a los pequeños microempresarios:

- Querer y cuidar a los clientes compradores.
- Encuentre a los compradores que usted quiera.
- Descubra qué quieren sus clientes compradores.
- Oriente a su cliente comprador a obtener lo que quiera.

El éxito de una gestión empresarial dependerá de muchos factores, por ejemplo, la localización, competencia, etc. Sin embargo el empresario puede crear su propio modelo según gestión adaptándose a sus habilidades empresariales y recursos disponibles actuales y futuros.

Por otro lado cuando el buen empresario debe estar creando su propio modelo de gestión deberá siempre efectuar lo siguiente:

- Planear a corto, mediano y largo plazo.
- Usar herramientas cuantitativas en la toma de decisiones.
- Reducción y control de costos.
- Generación de valor agregado.
- Prever el cambio.
- Mantener una visión amplia del negocio.

### **Funciones básicas de la gestión:**

Existen cuatro funciones básicas:

- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control (EUMED.NET, 2016).

Se puede decir que el concepto de gestión aplicado a la administración de empresas obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa:

**La planificación**, es la primera de esas funciones, se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos se refiere a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

**La organización**, es la segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión, donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

**La dirección** de la empresa, en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

**El control**, es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal

empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se puede notar la eficiencia que posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al concepto de gestión. El mismo aporta un nivel mucho más alto de organización, permitiendo así que la empresa pueda desempeñarse muy bien en su área de trabajo. En el caso de que emprenda un nuevo negocio o una empresa, con el objetivo de que la misma llegue a grandes estatutos empresariales, se recomienda entonces que la administración correspondiente a su empresa se encuentre regida por el concepto de gestión, y de esta manera se aumentarían los niveles de posible éxitos que se pueda tener en la empresa.

### **Campo que abarca la gestión.**

Los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión. En las primeras etapas del desarrollo económico, las empresas se definían por que realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir. En el taller o en la oficina el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión. La labor del Director Gerente era supervisar la marcha de los trabajos en curso en un proceso reiterativo. El resultado se medía según lo que se producía, y se funcionaba bajo una fuerte disciplina y control riguroso. Había que satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero y esa era la mayor motivación. Esta simple interpretación de la gestión que existía entonces

sigue aún en pie, como un eco del pasado. Algunos empresarios siguen comportándose como si nada hubiese cambiado. Pero son los zarpazos de la realidad lo que ha hecho que los empresarios tengan en cuenta muchos otros factores, porque los mercados ya no crecen en función de la oferta, y hay que luchar en mercados muy competitivos y a veces poco recesivos interiormente, sin contar con los problemas de competencia de empresas foráneas. La automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y las crecientes expectativas de la sociedad han puesto al descubierto muchas carencias de los directivos españoles. La naturaleza de la gestión se ha hecho más compleja para actuar en función de una serie de prioridades, como es la de conseguir beneficios constantes, por encima de todas ellas.

### **Cómo funciona la gestión.**

Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño. Un vendedor, que sea promocionado a Jefe de Venta, debe asumir nuevas actitudes y adquirir la formación adecuada, pues su sistema de trabajo ha cambiado sustancialmente. Y así en todos los puestos de la organización empresarial. Una de las mejores definiciones de las funciones de un Directivo es la que hace años dio Luther Gulik, quien identificó las seis funciones fundamentales de toda gerencia:

PLANIFICACIÓN: "Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos"

ORGANIZACIÓN: "Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados"

PERSONAL: "El entusiasmo preciso para organizar y motivar a un grupo específico de personas"

DIRECCIÓN: "Un elevado nivel de comunicación con su personal y habilidad para crear un ambiente propicio para alcanzar los objetivos de eficacia y rentabilidad de la empresa"

CONTROL: "Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados"

REPRESENTATIVIDAD: "El Gerente es la "personalidad" que representa a la organización ante otras organizaciones similares, gubernamentales, proveedores, instituciones financieras, etc."

### **El control de gestión.**

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.

Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.

Identificar -mejorando o corrigiendo- los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta

sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

Es importante resaltar que el trabajo de la gestión exige al director de la empresa cualidades excepcionales. El dirigente en las sociedades industriales actuales ocupa un puesto de responsabilidad y liderazgo, similar al que en épocas pasadas ocupaban militares y sacerdotes.

Para concebir el papel de la gestión en el mundo de la empresa es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en vez de mecánica. En definitiva, el ser humano se parecerá más a los sistemas del mundo natural que al de las máquinas. Una empresa progresa a través de un complicado desarrollo de relaciones que afectan a toda su organización, en vez de un comportamiento, según unos principios simples de causa- efecto. Otro elemento comparativo, es el paso del tiempo y su efecto en toda la organización. En el ejemplo del coche, las partes mecánicas se desgastarán con el tiempo, pero al estar normalizadas, podrá ser sustituidas por otras según un programa de mantenimiento que permitirá al vehículo seguir funcionando. En el caso de las personas, con el tiempo irán cambiando: la percepción, la experiencia, la motivación. El proceso de envejecimiento afectará su actitud y su comportamiento. Además, los grupos de personas dentro de la organización actúan de forma distinta según el estadio de la vida en que se encuentren. Todo cambio impuesto en el grupo, por ejemplo - cambio en el personal

-alterará su naturaleza, incluso sus expectativas. Este ejemplo determina la importancia que en la gestión general de la empresa tiene el desarrollo de los Recursos Humanos. Por tanto es básico que el responsable de esta función conozca los aspectos esenciales de la organización y no considere ésta como un mero sistema mecánico, si no, fracasará sin duda en sus objetivos.

Este hecho es el que hace que la labor de los directivos, en este campo, sea un reto permanente. La forma en que cambien, para bien o para mal, se deberá en gran parte a las habilidades "humanas" del gestor. La vinculación entre proyecto económico y cultura de la empresa son tan fuertes, que en algunas empresas se confunden ambos aspectos. Se puede afirmar que, la gestión de los Recursos Humanos tiene un papel muy importante en la estrategia de la empresa, mucho más importante del que ha desempeñado tradicionalmente.

### **Cualidades y conocimientos de un buen gestor.**

El gerente tiene una responsabilidad especial con sus subordinados, pero si aplica esta responsabilidad únicamente en términos de control y supervisión, no estará cumpliendo con ella. Tiene que establecer un sistema de interrelación que indique:

El personal deberá conocer con claridad que se espera de ellos.

El personal deberá participar directamente en la fijación de sus objetivos de trabajo. Esto propiciará la claridad y eficacia de la

tarea a desarrollar y hará que el subordinado se sienta más comprometido y dispuesto a colaborar.

El personal deberá sentirse apoyado con los recursos físicos y humanos necesarios para lograr sus objetivos.

El personal aportará y podrá desarrollar sus propios recursos personales para poder actuar con mayor eficacia. Por su parte la empresa le ayudará a conseguirlo mediante el asesoramiento o consejos permanentes e incluso con una formación adicional.

El personal deberá recibir información coherente o comentarios críticos sobre su actuación. Si bien habrá que criticar a veces su actuación, esto le servirá de incentivo y no de amenaza coercitiva que pueda lesionar su autoestima.

Conseguir estos objetivos en las relaciones personales y el respaldo sin límites de la dirección supone mayor recompensa que los meros incentivos económicos (EUMED.NET, 2016).

---

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Confiabilidad de la información financiera.**- La información externa dirigida a usuarios no involucrados con organización, se llama información financiera, estos datos son usados como instrumentos de decisión de los usuarios de dicha información, como acreedores, instituciones crediticias, accionistas, trabajadores, etc. La información financiera debe ser preparada por la organización, la cual se denomina Estados Financieros, que indica el estado actual de las finanzas a una

fecha determinada y debe contener: El estado de situación financiera, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo, la nota a los estados financieros (Gerencie.com, 2017).

**Control interno.**- Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento (Consejo.org.ar, 2013).

**Eficacia.**- Es el logro de las metas, objetivos establecidos o resultados.

**Eficiencia.**- Es la referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido.

**Estrategia de negocios.**- Una estrategia de negocios será mejorar el posicionamiento de una empresa frente a su competencia y que obviamente su negocio sea el que más beneficios reporte en su segmento. La estrategia de negocios básicamente persigue el éxito de un negocio, por caso, disponer de una estrategia de este tipo acercará a la empresa en cuestión a la victoria en materia de ventas (Definicionabc.com, 2016).

**Evaluación de riesgos.**- La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles

cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos.

- Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos tanto externos como internos que deben ser evaluados.
- Una precondition para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización e internamente consistentes.
- La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, como base para determinar la forma de administrarlos.
- Se requieren mecanismos particulares para identificar y administrar los riesgos asociados al cambio (Consejo.org.ar, 2013).

**Gestión.-** “Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social; es la técnica de la coordinación que busca resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa” (Reyes, 2015).

**Gestión administrativa.-** Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social; es la técnica de la coordinación que busca resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es **aplicada**, puesto que la unidad de investigación fueron los funcionarios y/o trabajadores nombrados de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, ubicado en el Distrito de Yanacancha, Provincia y Departamento de Pasco, correspondiente al año 2017.

##### **3.1.2 Nivel de la investigación**

El nivel de investigación es explicativo, en la medida que se ha establecido las variables independientes y dependientes y se tienen que explicar su relación causal.

## 3.2 Método de la investigación

### 3.2.1 Método de la investigación

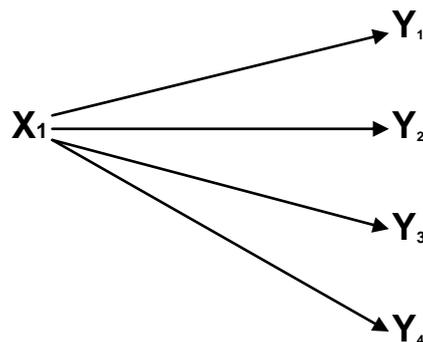
**La presente es una investigación no experimental cuantitativa.**

La investigación no experimental cuantitativa, se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Hernández Sampiere, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

### 3.2.2 Diseño de la investigación

**El diseño de investigación es transversal: correlacional causal.**

El esquema es el siguiente:



X: Variable independiente

Y: Variable dependiente

El diseño transversal correlacional - causal, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un

momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales) (Hernández Sampiere, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

### **3.3 Universo y muestra**

#### **3.3.1 Universo del estudio**

La población está compuesta por cuarenta y nueve (49) funcionarios y/o trabajadores nombrados de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco. Población obtenida según la Memoria anual 2017 de dicha empresa.

#### **3.3.2 Muestra de la investigación**

Siendo la población pequeña, la muestra es lo mismo, que comprende cuarenta y nueve (49) funcionarios y/o trabajadores nombrados de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco.

### **3.4 Formulación de hipótesis**

#### **3.4.1 Hipótesis general**

El control interno, incidió significativamente en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

#### **3.4.2 Hipótesis específicas**

- La administración de riesgos, incidió significativamente en el cumplimiento de estrategias de negocios de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

- La administración de riesgos, incidió significativamente en el logro de la eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.
- La administración de riesgos, incidió significativamente en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.
- La administración de riesgos, incidió significativamente en la confiabilidad en los reportes financieros de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

### 3.5 Identificación de variables

Variable independiente (V.I.)

Variable dependiente (V.D.)

V.I. Causa:	Control interno.
V.D. Efecto:	Gestión administrativa.

### 3.6 Definición de variables e indicadores

#### 3.6.1 Variable independiente

**X:** Control interno.

**Indicadores:**

$X_1$  Administración de riesgos.

#### 3.6.2 Variable dependiente

**Y:** Gestión administrativa.

**Indicadores:** Y<sub>1</sub> Cumplimiento de estrategias de negocios.

Y<sub>2</sub> Eficiencia y eficacia de las operaciones.

Y<sub>3</sub> Cumplimiento de leyes y regulaciones.

Y<sub>4</sub> Confiabilidad en los reportes financieros.

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnicas:** Encuesta y análisis documental.

**Matriz de consistencias en la construcción de instrumentos de la investigación.**

No.	Nombre del Instrumento	Informantes	Aspectos a informar
01	Cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"><li>Cuarenta y nueve (49) funcionarios y/o trabajadores nombrados de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, ubicado en el Distrito de Yanacancha, Provincia y Departamento de Pasco.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Variabes de estudio.</li></ul>
02	Guía análisis documental.	<ul style="list-style-type: none"><li>Información bibliográfica y electrónica.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Variabes de estudio</li></ul>

### 3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Antes de aplicar el cuestionario, para verificar su confiabilidad, se ha analizado con la prueba de fiabilidad de alfa de cronbach, con el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 21.

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional Excel y SPSS versión 21.

Para el análisis de los resultados, se utilizó el estadístico de Correlación de Pearson y Regresión Lineal.

### **Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis:**

Entre las pruebas estadísticas no paramétricas más utilizadas es la Chi cuadrada, es una prueba para evaluar hipótesis acerca de la relación de variables cualitativas categóricas; la prueba Chi cuadrada no considera las relaciones causales (Hernández Sampiere, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para una investigación cuantitativa, con diseño transversal – **causal**, con nivel de medida de variables de intervalo o razón, **como en este caso** el estadístico utilizado para realizar la prueba de hipótesis es la **Correlación de Pearson**, sin embargo no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente; la noción de causa-efecto (independiente-dependiente), es posible establecerla teóricamente. Por lo tanto la prueba estadística adecuada para el presente trabajo de investigación viene a ser la Regresión Lineal, que es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra; está asociado con el coeficiente  $r$  de Pearson, se utiliza cuando las hipótesis son causales, nivel de medición de las variables: intervalos o razón (Hernández Sampiere, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para contrastar las hipótesis se utilizó la correlación de Pearson, teniendo en cuenta los siguientes pasos o procedimientos:

- a) Formular la hipótesis nula (contrario a la hipótesis de estudio):  $H_0$ .
- b) Formular la hipótesis alternante (hipótesis de estudio):  $H_a$ .
- c) Fijar el nivel de significancia: 95% confianza ( $p= 0.05$ ).

- d) Prueba estadística Correlación de Pearson (con el software SPSS).

Fórmula para datos no agrupados:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$r$  = Coeficiente producto-momento de correlación lineal  
 $x = X - \bar{X}$  ;  $y = Y - \bar{Y}$

- e) Prueba estadística Regresión Lineal (con el software SPSS).  
f) Toma de decisiones.

El coeficiente de  $r$  de Pearson puede variar de -1.00 a + 1.00; donde: -1.00 = correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor Y”; o “a menor X, mayor Y”).

Si el coeficiente es + 1.00= correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”).

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación.

-0.90= Correlación negativa muy fuerte.

-0.75= Correlación negativa considerable.

-0.50= Correlación negativa media.

-0.25= Correlación negativa débil.

-0.10= Correlación negativa muy débil.

0.00= No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10= Correlación positiva muy débil.

+0.25= Correlación positiva débil.

+0.50= Correlación positiva media.

+0.75= Correlación positiva considerable.

+0.90= Correlación positiva muy fuerte.

+1.00= Correlación positiva perfecta.

**Tanto para la Correlación de Pearson y Regresión Lineal se toma en cuenta lo siguiente:**

Si P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Si P es menor del valor 0.05 se confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ) (hipótesis de estudio), por cuanto hay significancia.

Si P es mayor del valor 0.05 se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

$H_0$ : Las filas y las columnas son independientes.

$H_a$ : Hay una dependencia entre filas y columnas de las tablas (en caso se confirme la hipótesis alterna) (Hernández Sampiere, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

### **3.9 Tratamiento estadístico.**

Se utilizó el software SPSS Versión 21 y los estadísticos de Correlación de Pearson y Regresión Lineal.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS**

#### **4.1 Descripción del trabajo de campo**

Se aplicó el cuestionario a cuarenta y nueve (49) funcionarios y/o trabajadores nombrados de Electrocentro S.A., Unidad de negocios Pasco, ubicado en el distrito de Yanacancha, provincia y departamento de Pasco.

En la mayoría de casos hubo una buena predisposición por responder las preguntas del instrumento. El cuestionario tiene cuatro (4) preguntas respecto a la variable independiente y veinte (20) preguntas sobre la variable dependiente.

## 4.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos

### CONTROL INTERNO – VI ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

GRÁFICO 4.01: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 - V.I.

¿Se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto a la estrategia de negocios?

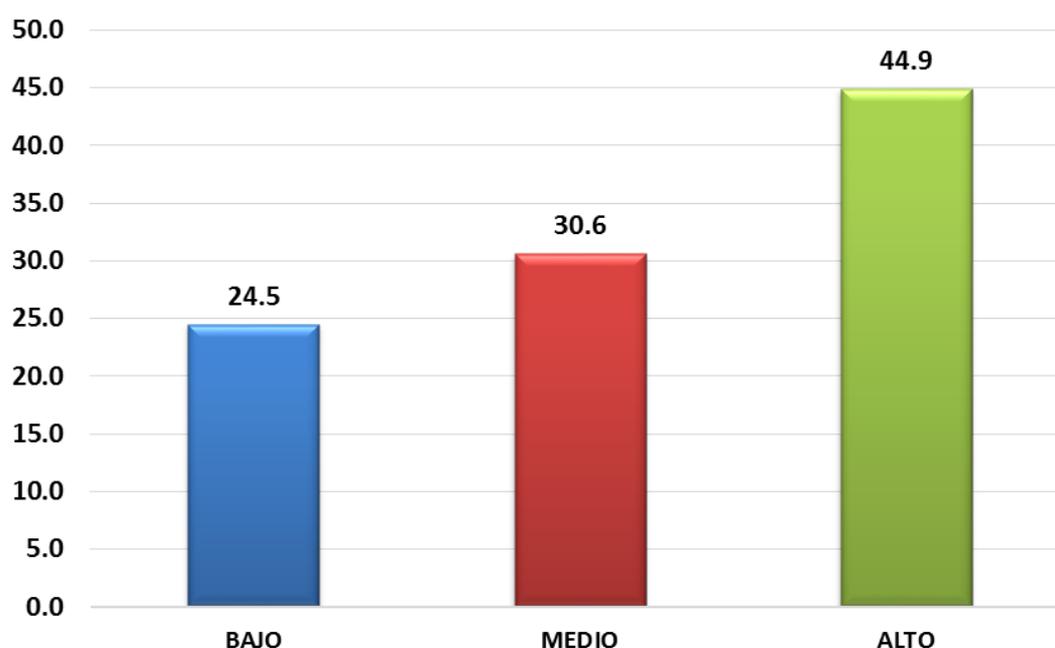


TABLA 4.01: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 – V.I.

1 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	12	24.5
MEDIO	15	30.6
ALTO	22	44.9
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Con respecto a la interrogante, el gráfico muestra que el 44,9% de los encuestados afirman, que se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto a la estrategia de negocios; un 30,6% consideran medianamente y un 24,5 % afirman que no.

## CONTROL INTERNO – VI

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

GRÁFICO 4.02: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 - V.I.

¿Se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones en las empresas?

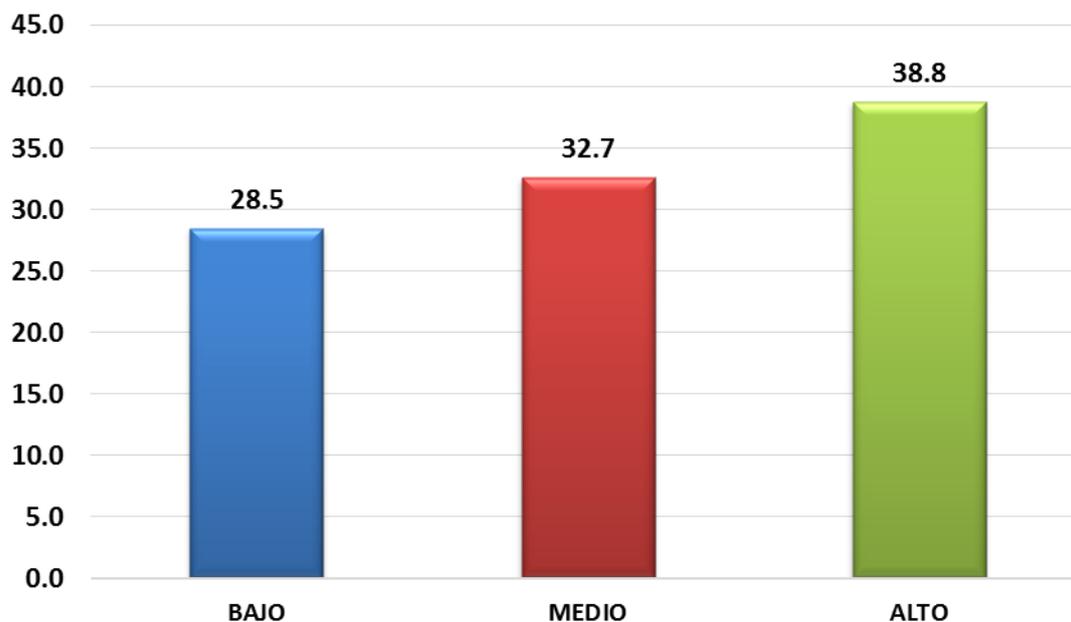


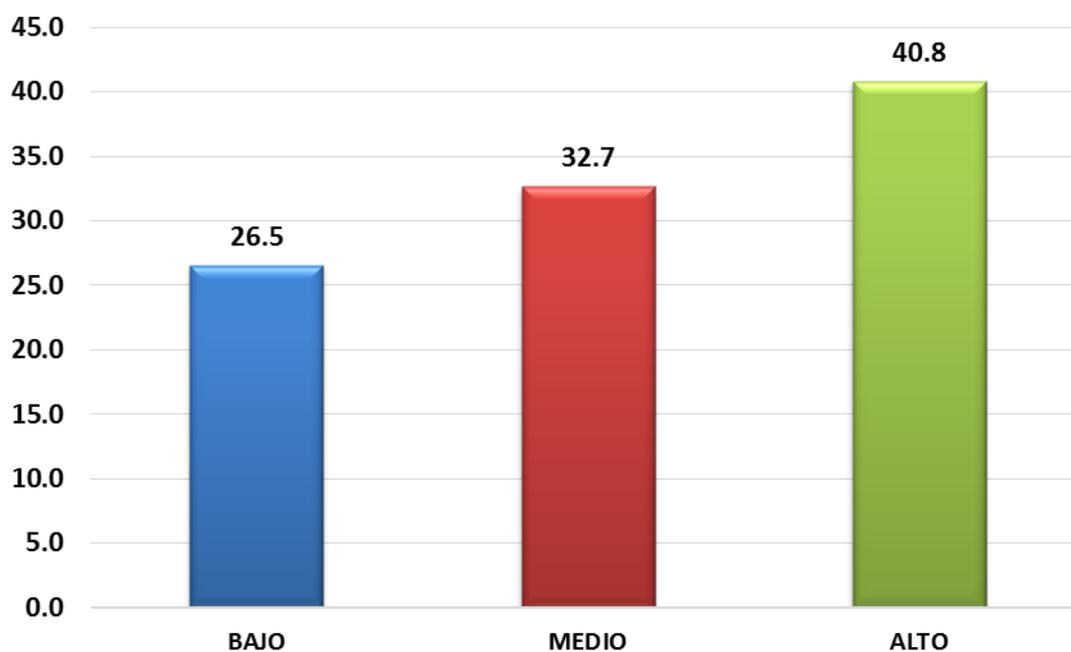
TABLA 4.02: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 – V.I.

2 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	28.5
MEDIO	16	32.7
ALTO	19	38.8
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

El gráfico muestra que el 38,8% de los encuestados aseveran, que se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones en las empresas; un 32,7% considera medianamente y un 28,5% estima que no.

**CONTROL INTERNO – VI****ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS****GRÁFICO 4.03: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.I.**

¿Se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto al cumplimiento de leyes y regulaciones en la empresa?

**TABLA 4.03: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.I.**

3 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	26.5
MEDIO	16	32.7
ALTO	20	40.8
<b>TOTAL</b>	49	100

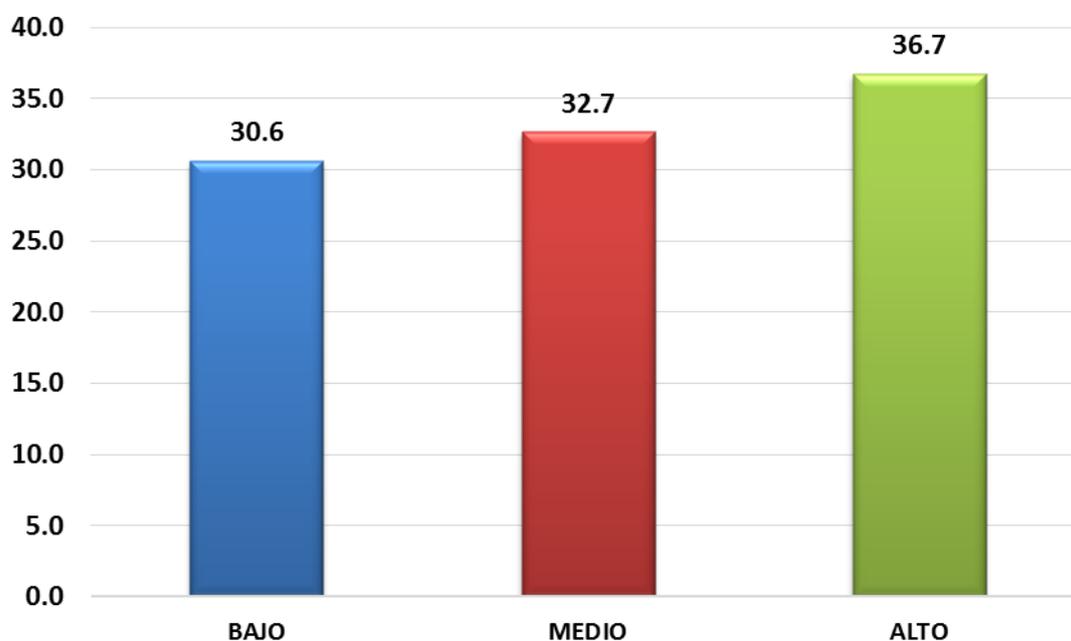
Los resultados de la muestra aseveran que el 40,8% de los encuestados afirman, que se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto al cumplimiento de leyes y regulaciones en la empresa, un 32,7% considera medianamente y un 26,5% estima que no.

**CONTROL INTERNO – VI**

**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

**GRÁFICO 4.04: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.I.**

**¿Se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto a la confiabilidad en los reportes financieros?**



**TABLA 4.04: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.I.**

4 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	15	30.6
MEDIO	16	32.7
ALTO	18	36.7
<b>TOTAL</b>	49	100

Los resultados de la muestra aseveran que el 36,7% de los encuestados afirman, que se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto a la confiabilidad en los reportes financieros, un 32,7% considera medianamente y un 30,6% estima que no.

GRÁFICO 4.05: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 - V.D.

¿Se ha obtenido resultados adecuados del plan de marketing en la empresa?

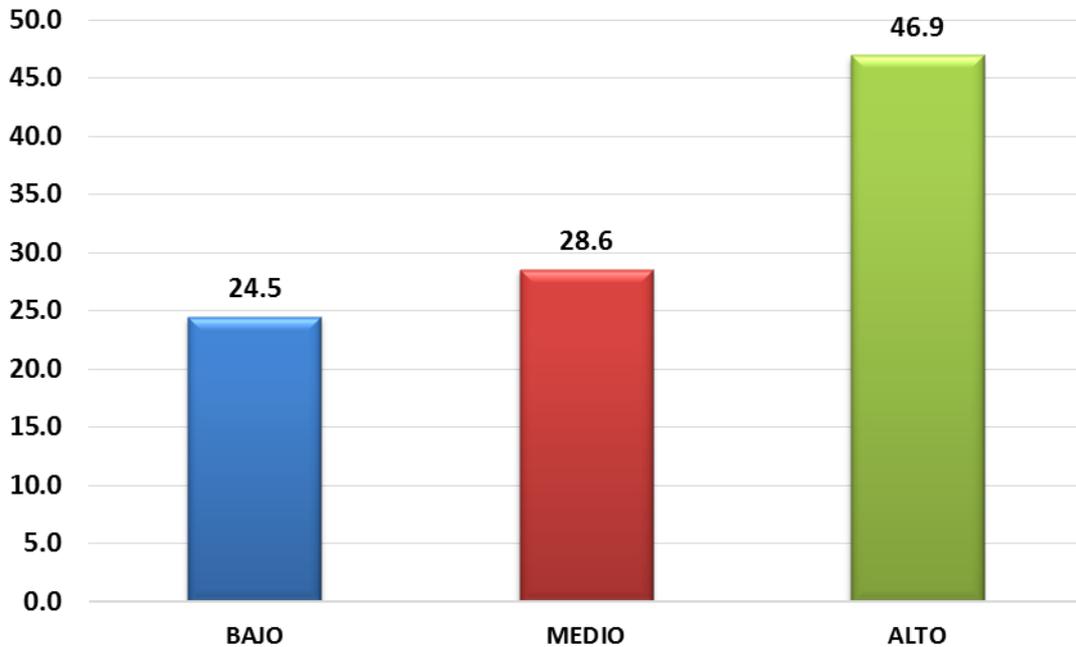


TABLA 4.05: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 – V.D.

1 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	12	24.5
MEDIO	14	28.6
ALTO	23	46.9
<b>TOTAL</b>	49	100

En el cuadro estadístico se aprecia que un 46,9 % de los encuestados afirman que, se ha obtenido resultados adecuados del plan de marketing en la empresa; el 28,6% considera de manera mediana y un 24,5 % que no.

GRÁFICO 4.06: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 - V.D.

¿Se ha obtenido resultados adecuados en la fidelización de clientes?

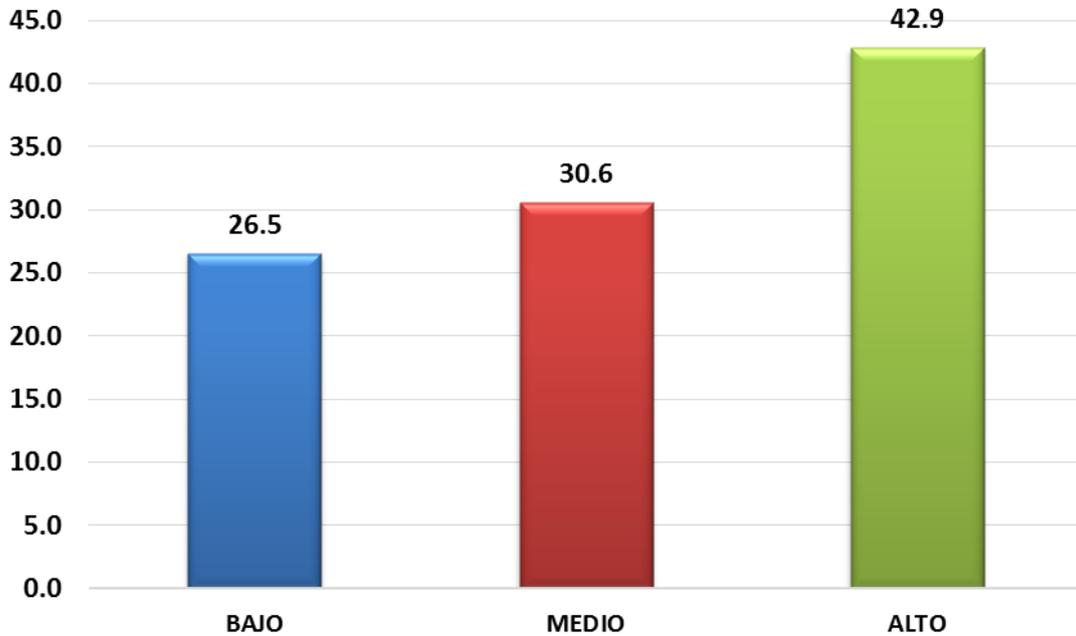


TABLA 4.06: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 – V.D.

2 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	26.5
MEDIO	15	30.6
ALTO	21	42.9
<b>TOTAL</b>	49	100

Con respecto a la interrogante, que si se ha obtenido resultados adecuados en la fidelización de clientes; un 42,9 % de los encuestados lo afirman, el 30,6 % consideran en forma mediana y 26,5 % lo niegan.

GRÁFICO 4.07: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.D.

¿Se han logrado un posicionamiento adecuado con el logro de ventajas competitivas?

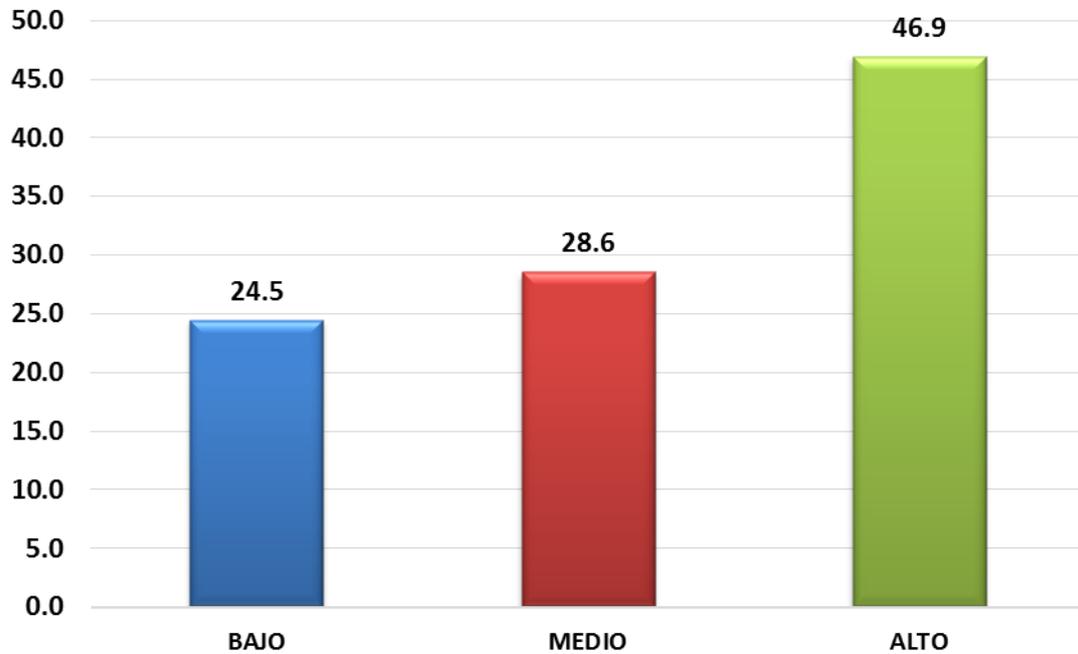


TABLA 4.07: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.D.

3 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	12	24.5
MEDIO	14	28.6
ALTO	23	46.9
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

En el gráfico se aprecia que el 46,9 % de los encuestados afirman, que la empresa ha logrado un posicionamiento adecuado con el logro de ventajas competitivas; medianamente indican en un 28,6 % y el 24,5% indican que no.

GRÁFICO 4.08: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.D.

¿Se han logrado resultados favorables en las operaciones y cadena de valor sustentable?

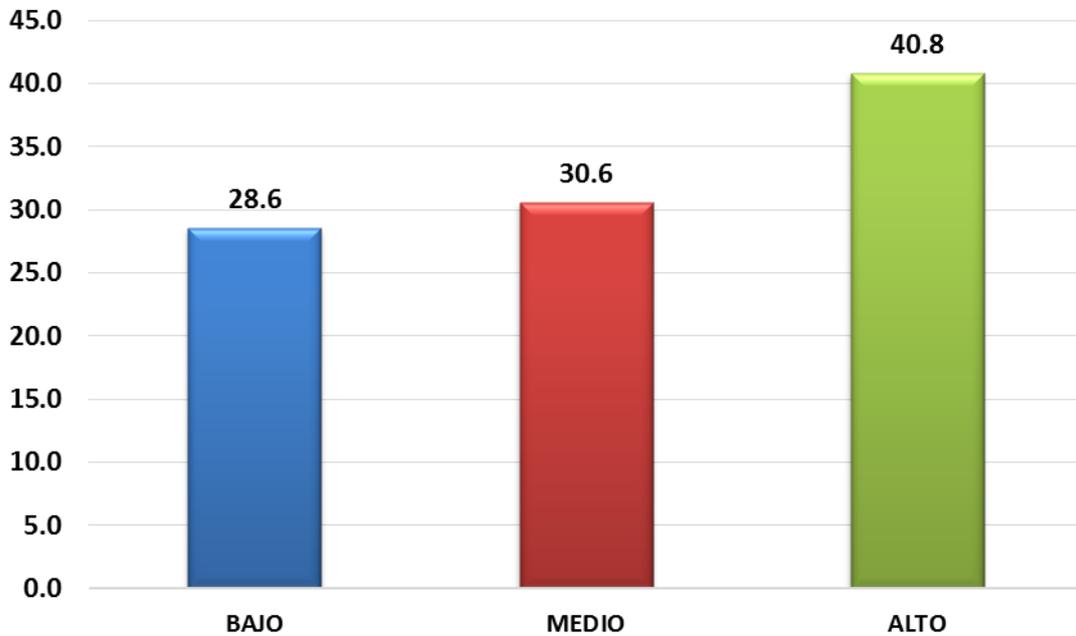


TABLA 4.08: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.D.

4 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	28.6
MEDIO	15	30.6
ALTO	20	40.8
<b>TOTAL</b>	49	100

Con respecto a la interrogante, que si la empresa ha logrado resultados favorables en las operaciones y cadena de valor sustentable; un 40,8% lo afirman; un 30,6% indican medianamente y un 28,6 % lo niegan.

GRÁFICO 4.09: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 - V.D.

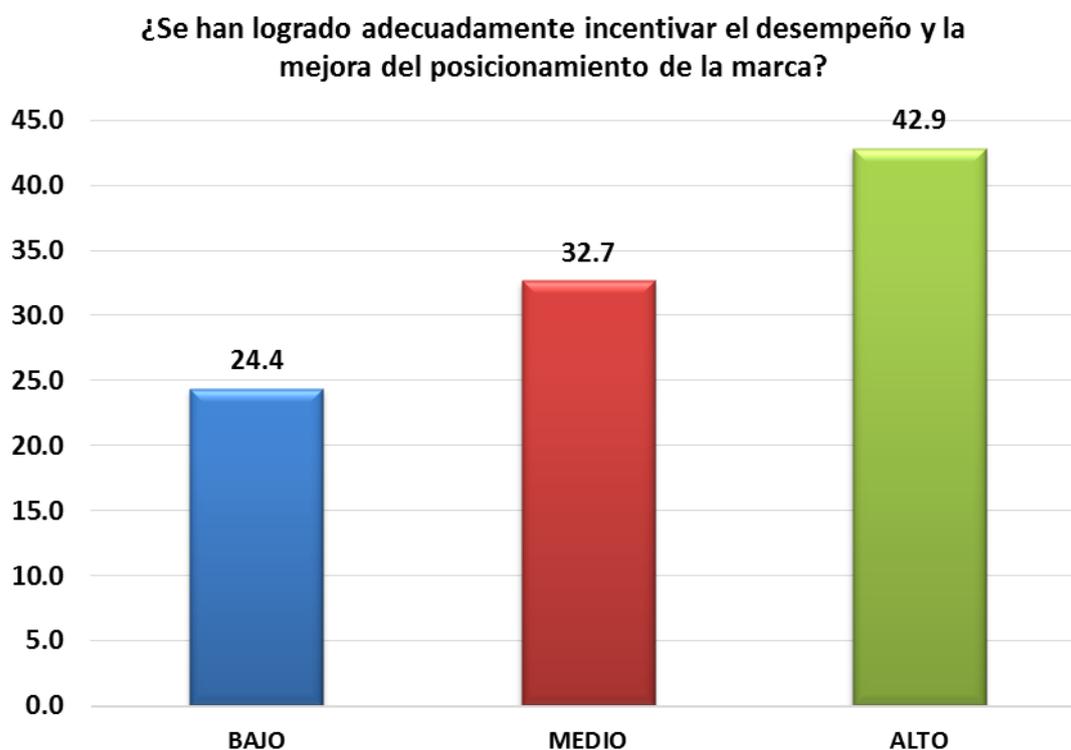


TABLA 4.09: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 – V.D.

5 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	12	24.4
MEDIO	16	32.7
ALTO	21	42.9
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Del cuadro estadístico y del gráfico se aprecia que el 42,9% de los encuestados indican, que la empresa ha logrado adecuadamente incentivar el desempeño y la mejora del posicionamiento de su marca; el 32,7% consideran medianamente y el 24,4 % indican que no.

GRÁFICO 4.10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 - V.D.

¿La empresa ha diseñado, ejecutado y evaluado adecuadamente, los indicadores de eficiencia, eficacia y economía en sus operaciones?

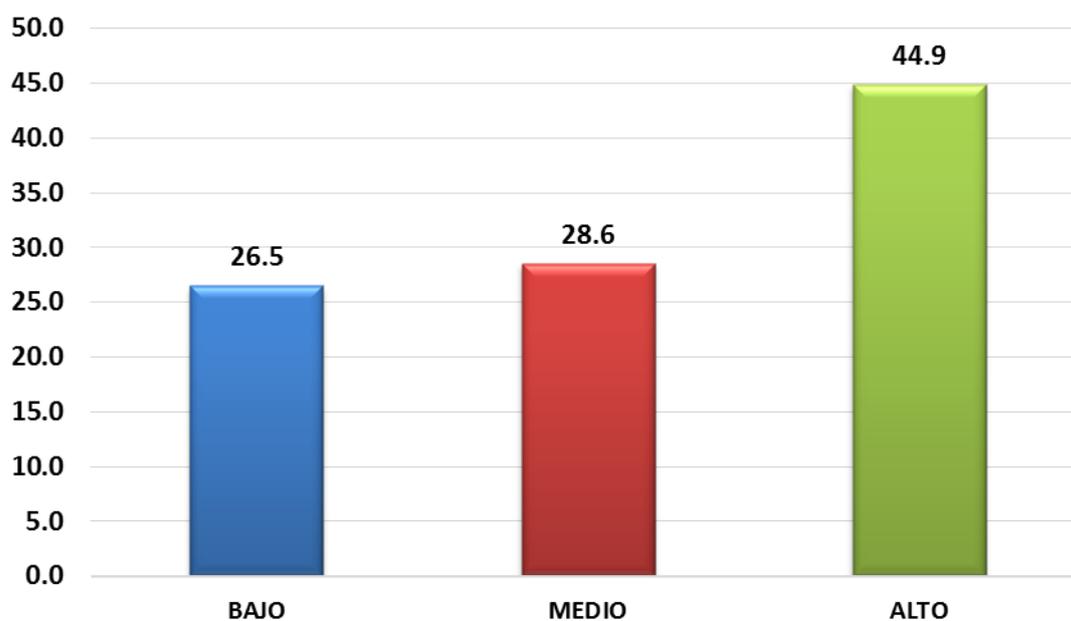


TABLA 4.10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 – V.D.

6 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	26.5
MEDIO	14	28.6
ALTO	22	44.9
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Del cuadro estadístico y del gráfico, un 44,9 % de los encuestados indican, que la empresa ha diseñado, ejecutado y evaluado adecuadamente, los indicadores de eficiencia, eficacia y economía en sus operaciones; un 28,6% consideran que solo medianamente y 26,5 % afirman que no

GRÁFICO 4.11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 - V.D.

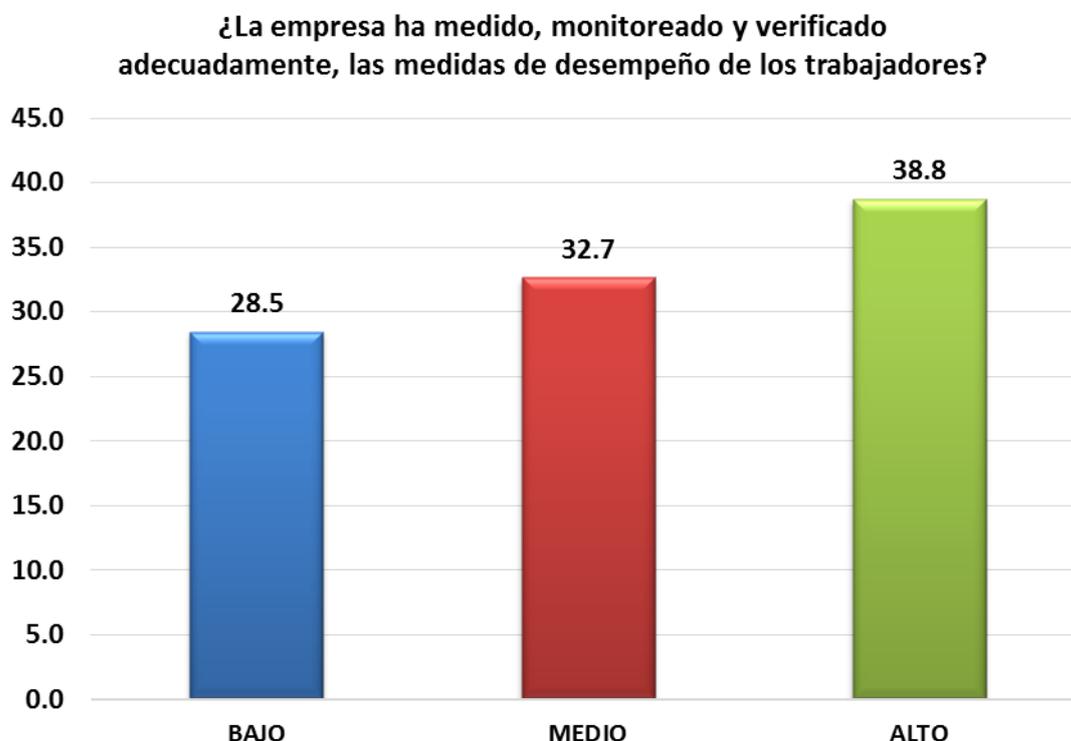


TABLA 4.11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 – V.D.

7 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	28.5
MEDIO	16	32.7
ALTO	19	38.8
<b>TOTAL</b>	49	100

Del gráfico y cuadro estadístico, un 38.8 % de los encuestados indican, que la empresa ha medido, monitoreado y verificado adecuadamente, las medidas de desempeño de los trabajadores; el 32,7% indican medianamente y el 28,5 % afirman que no.

GRÁFICO 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 - V.D.

¿La empresa ha administrado adecuadamente, las capacidades de información de programas y procesos de eficiencia energética?

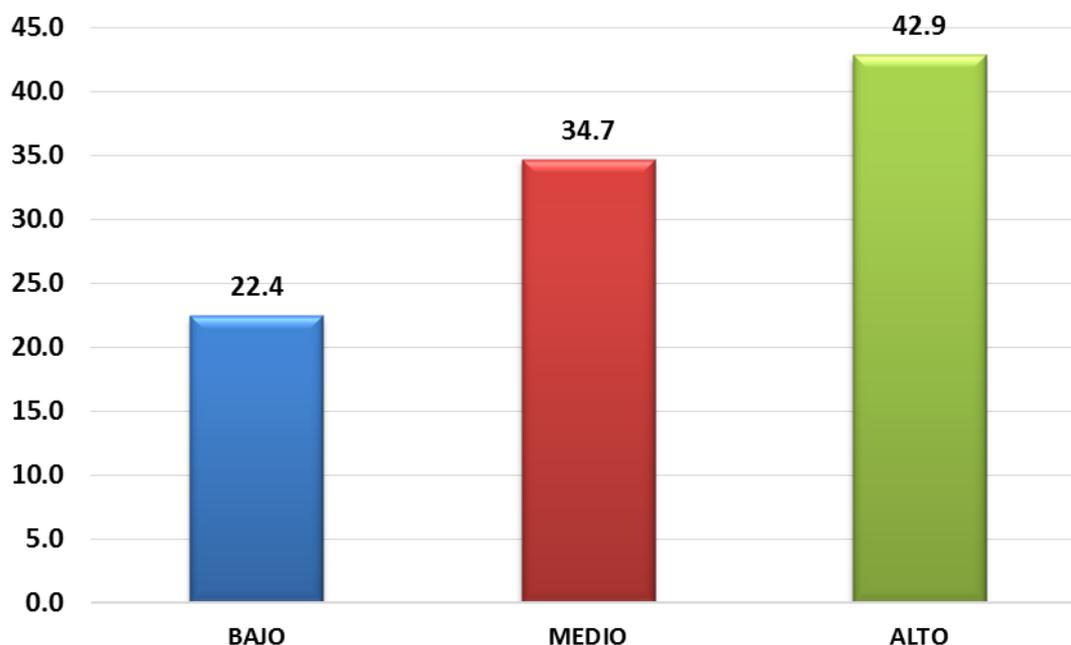


TABLA 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 – V.D.

8 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	11	22.4
MEDIO	17	34.7
ALTO	21	42.9
<b>TOTAL</b>	49	100

En el presente cuadro estadístico, los consultados indican en un 42,9%, que la empresa ha administrado adecuadamente, las capacidades de información de programas y procesos de eficiencia energética; un 34,7% indican medianamente y el 22,4 % indican que no.

GRÁFICO 4.13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 - V.D.

¿La empresa ha medido y reportado adecuadamente, los indicadores del uso eficiente de los insumos energéticos?

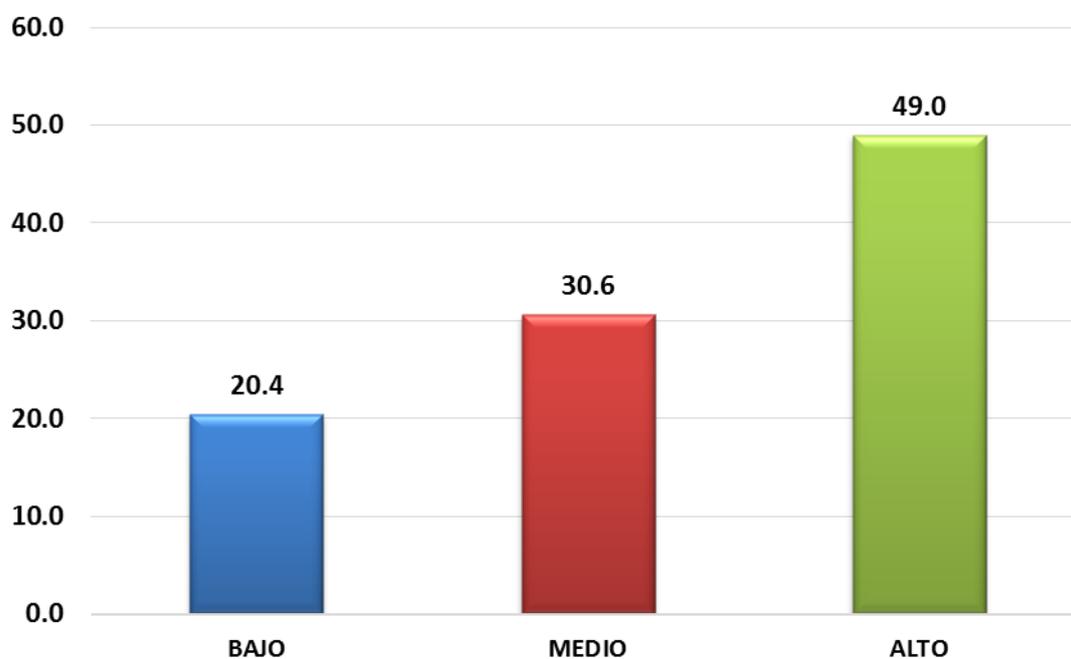


TABLA 4.13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 – V.D.

9 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	20.4
MEDIO	15	30.6
ALTO	24	49.0
<b>TOTAL</b>	49	100

En el gráfico se aprecia que el 49,0% de los encuestados indican, que la empresa ha medido y reportado adecuadamente, los indicadores del uso eficiente los insumos energéticos; el 30,6 % indican medianamente y el 20,4% indican que no.

GRÁFICO 4.14: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 10 - V.D.

¿La empresa ha identificado adecuadamente, los programas de eficiencia más impactantes en la cadena de valor?

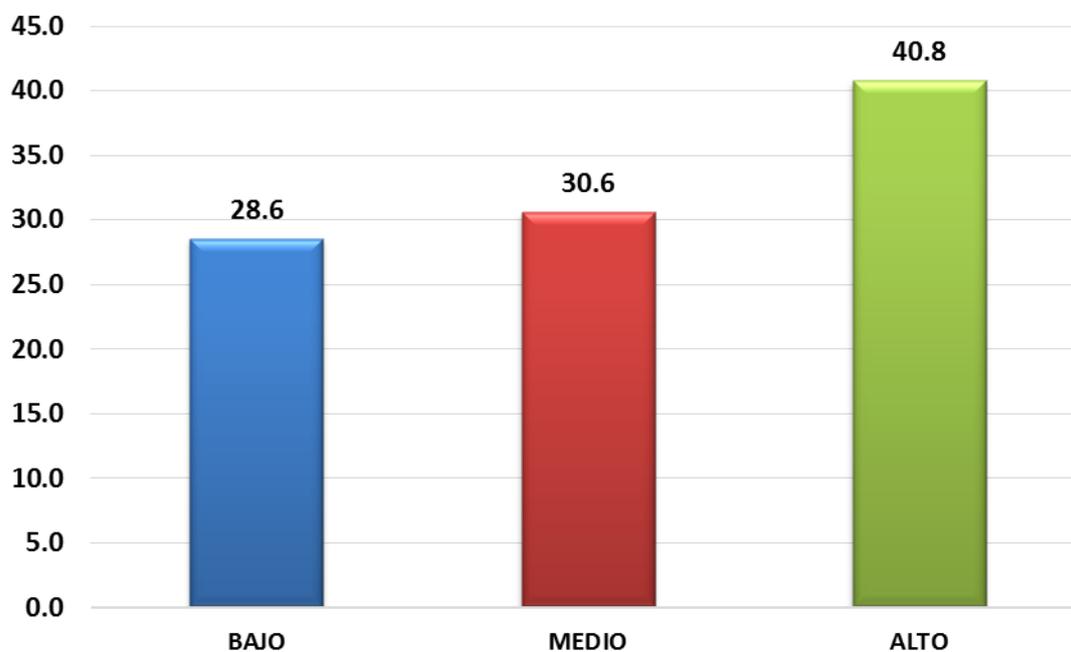


TABLA 4.14: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 10 – V.D.

10 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	28.6
MEDIO	15	30.6
ALTO	20	40.8
<b>TOTAL</b>	49	100

En el cuadro estadístico se aprecia que un 40,8 % de los encuestados afirman, que la empresa ha identificado adecuadamente, los programas de eficiencia más impactantes en la cadena de valor; el 30,6% considera de manera mediana y un 40,8 % que no.

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA – VD

### CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES

GRÁFICO 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 11 - V.D.

¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas de OSINERGMIN, respecto a la regulación tarifaria de energía eléctrica?

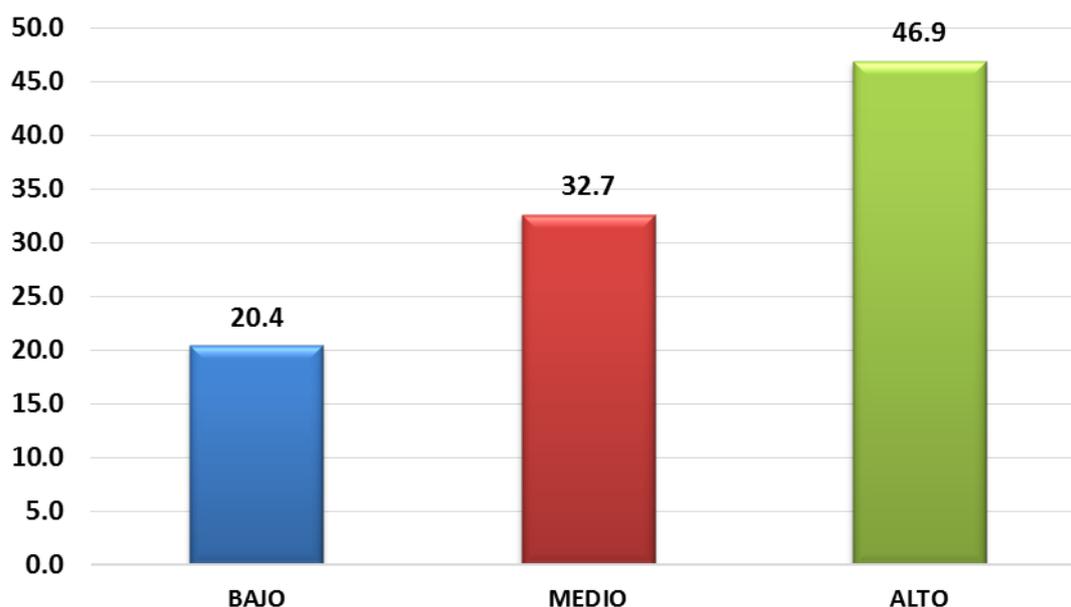


TABLA 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 11 – V.D.

11 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	20.4
MEDIO	16	32.7
ALTO	23	46.9
<b>TOTAL</b>	49	100

Con respecto a la interrogante, que si la empresa ha cumplido adecuadamente las normas de OSINERGMIN, respecto a la regulación tarifaria de energía eléctrica; un 46,9 % de los encuestados lo afirman, el 32,7 % consideran en forma mediana y 20,4 % lo niegan.

GRÁFICO 4.16: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 12 - V.D.

¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas de OSINERGMIN, respecto a la distribución y comercialización de energía eléctrica?

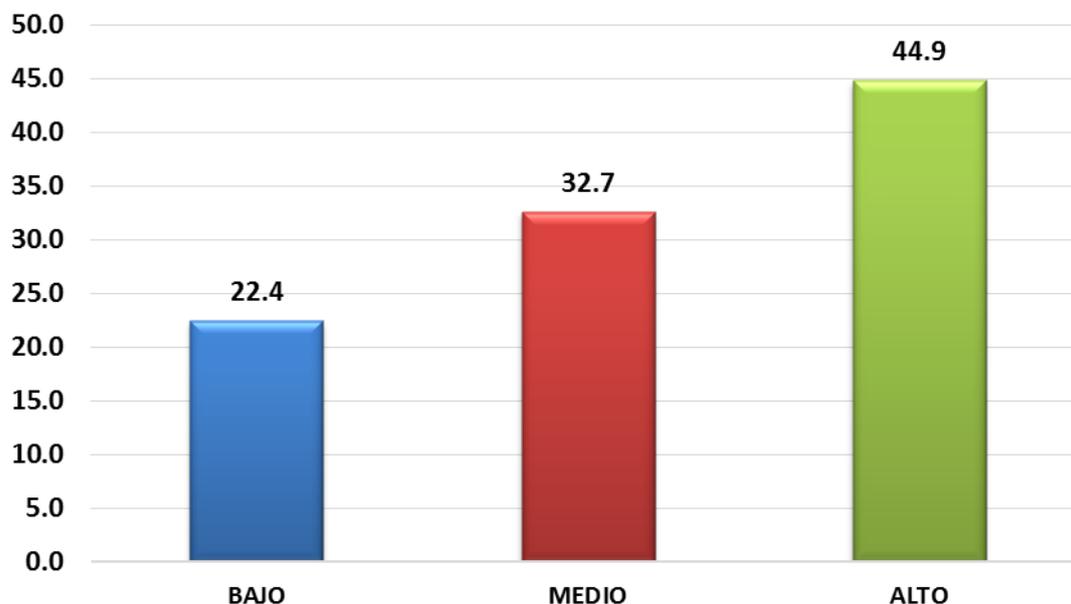


TABLA 4.16: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 12 – V.D.

12 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	11	22.4
MEDIO	16	32.7
ALTO	22	44.9
<b>TOTAL</b>	49	100

En el gráfico se aprecia que el 44,9 % de los encuestados afirman, que la empresa ha cumplido adecuadamente las normas de OSINERGMIN, respecto a la distribución y comercialización de energía eléctrica; medianamente indican en un 32,7 % y el 22,4% indican que no.

GRÁFICO 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 13 - V.D.

¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas de OSINERGMIN, respecto a la calidad del suministro eléctrico?

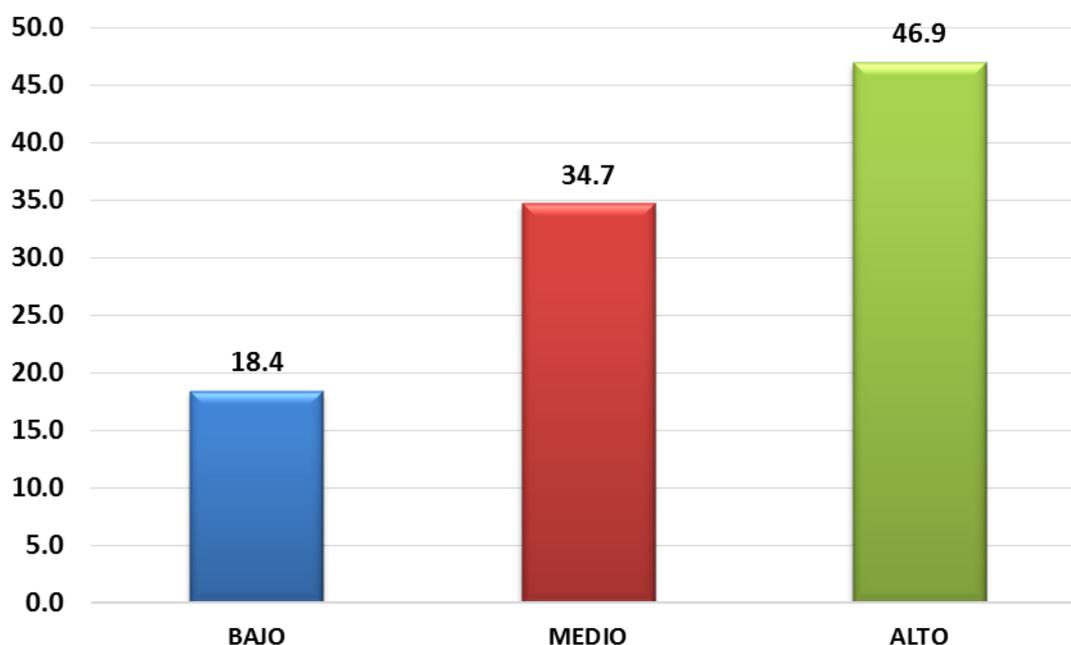


TABLA 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 13 – V.D.

13 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	9	18.4
MEDIO	17	34.7
ALTO	23	46.9
<b>TOTAL</b>	49	100

Con respecto a la interrogante, que si la empresa ha cumplido adecuadamente las normas de OSINERGIN, respecto a la calidad del suministro eléctrico; un 46,9% lo afirman; un 34,7% indican medianamente y un 18,4 % lo niegan.

GRÁFICO 4.18: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 14 - V.D.

¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas ambientales, respecto a sus operaciones de servicios de suministro eléctrico?

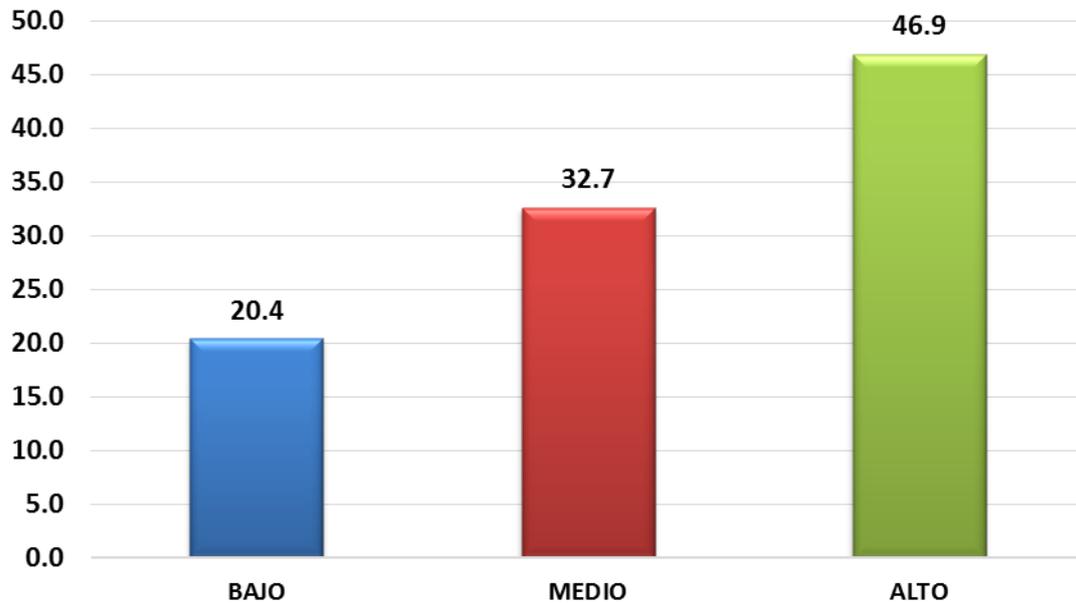


TABLA 4.18: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 14 – V.D.

14 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	20.4
MEDIO	16	32.7
ALTO	23	46.9
<b>TOTAL</b>	49	100

Del cuadro estadístico y del gráfico se aprecia que el 46,9% de los encuestados indican, que la empresa ha cumplido adecuadamente las normas ambientales, respecto a sus operaciones de servicios de suministro eléctrico; el 32,7 % consideran medianamente y el 20,4 % indican que no.

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA – VD

### CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES

GRÁFICO 4.19: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 15 - V.D.

¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas tributarias y laborales en la gestión administrativa?

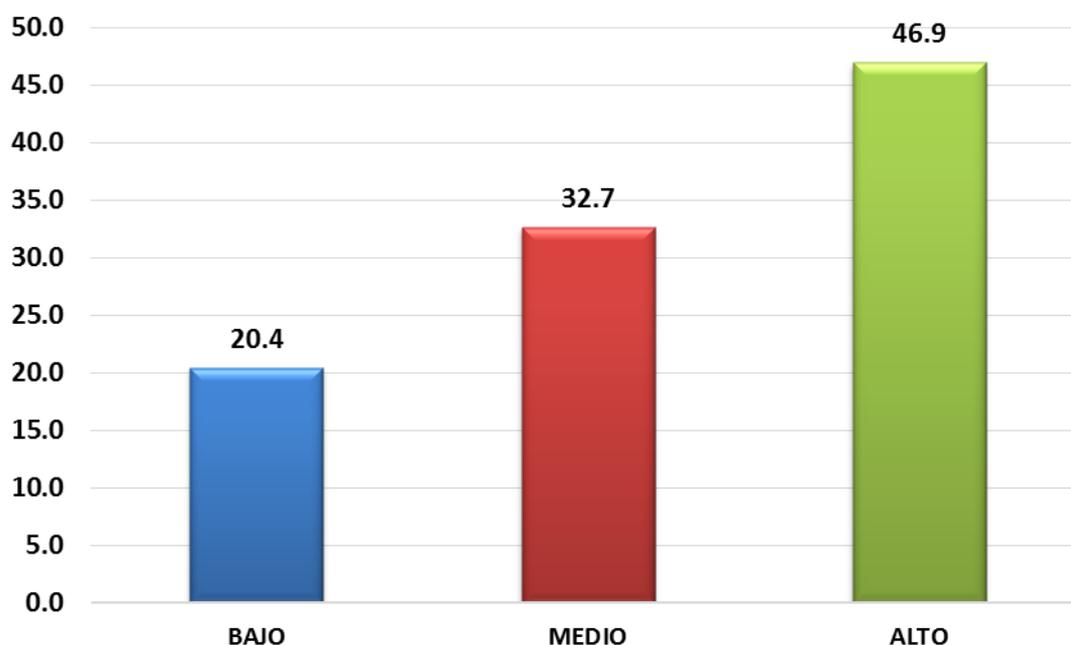


TABLA 4.19: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 15 – V.D.

15 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	20.4
MEDIO	16	32.7
ALTO	23	46.9
<b>TOTAL</b>	49	100

Del cuadro estadístico y del gráfico, un 46,9 % de los encuestados indican, que la empresa ha cumplido adecuadamente las normas tributarias y laborales en la gestión administrativa; un 32,7% consideran que solo medianamente y 20,4 % afirman que no.

GRÁFICO 4.20: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 16 - V.D.

¿La empresa presentó sus estados financieros, con información confiable y razonable?

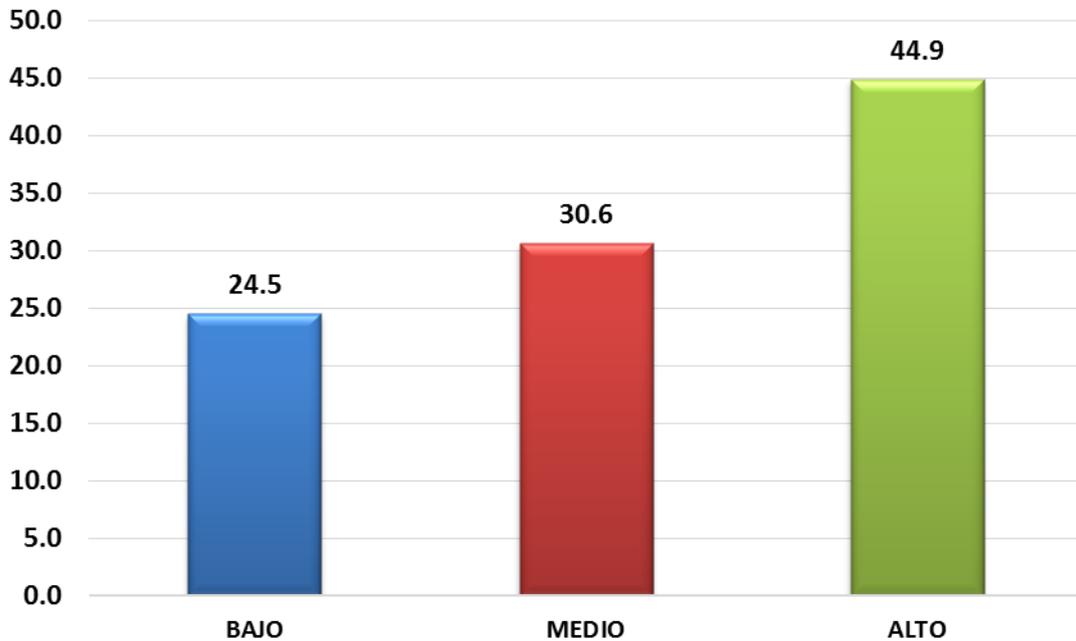


TABLA 4.20: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 16 – V.D.

16 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	12	24.5
MEDIO	15	30.6
ALTO	22	44.9
<b>TOTAL</b>	49	100

Del gráfico y cuadro estadístico, un 44.9 % de los encuestados indican, que la empresa presentó sus estados financieros, con información confiable y razonable; el 30,6 % indican medianamente y el 24,5 % afirman que no.

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA – VD

### CONFIABILIDAD EN LOS REPORTES FINANCIEROS

GRÁFICO 4.21: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 17 - V.D.

¿En los estados financieros presentados, se han revelado adecuadamente la aplicación de las NIC y NIIF?

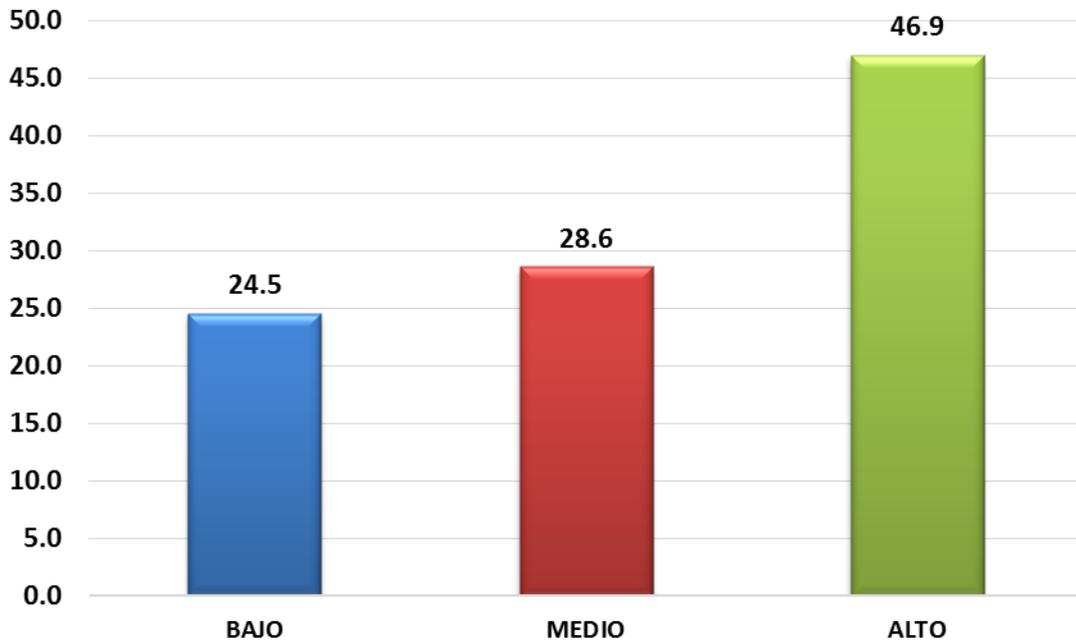


TABLA 4.21: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 17 – V.D.

17 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	12	24.5
MEDIO	14	28.6
ALTO	23	46.9
<b>TOTAL</b>	49	100

En el presente cuadro estadístico, los consultados indican en un 46,9%, que los estados financieros presentados, se han revelado adecuadamente la aplicación de las NIC y NIIF; un 28,6 % indican medianamente y el 24,5 % indican que no.

GRÁFICO 4.22: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 18 - V.D.

¿En la información financiera se ha aplicado adecuadamente, el principio de consistencia, con la aplicación de criterios contables de valuación de partidas?

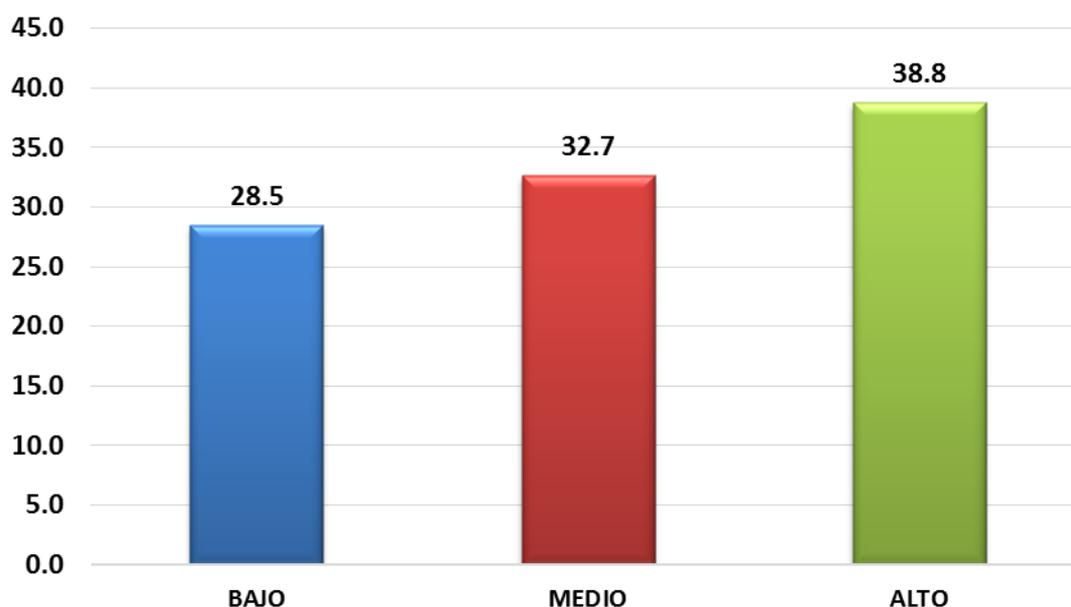


TABLA 4.22: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 18 – V.D.

18 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	28.5
MEDIO	16	32.7
ALTO	19	38.8
<b>TOTAL</b>	49	100

En el gráfico se aprecia que el 38,8 % de los encuestados indican, que en la información financiera se ha aplicado adecuadamente, el principio de consistencia, con la aplicación de criterios contables de valuación de partidas; el 32,7 % indican medianamente y el 28,5% indican que no.

GRÁFICO 4.23: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 19 - V.D.

¿En la información financiera se ha aplicado adecuadamente, el principio de revelación suficiente al contener información fidedigna, para la toma de decisiones?

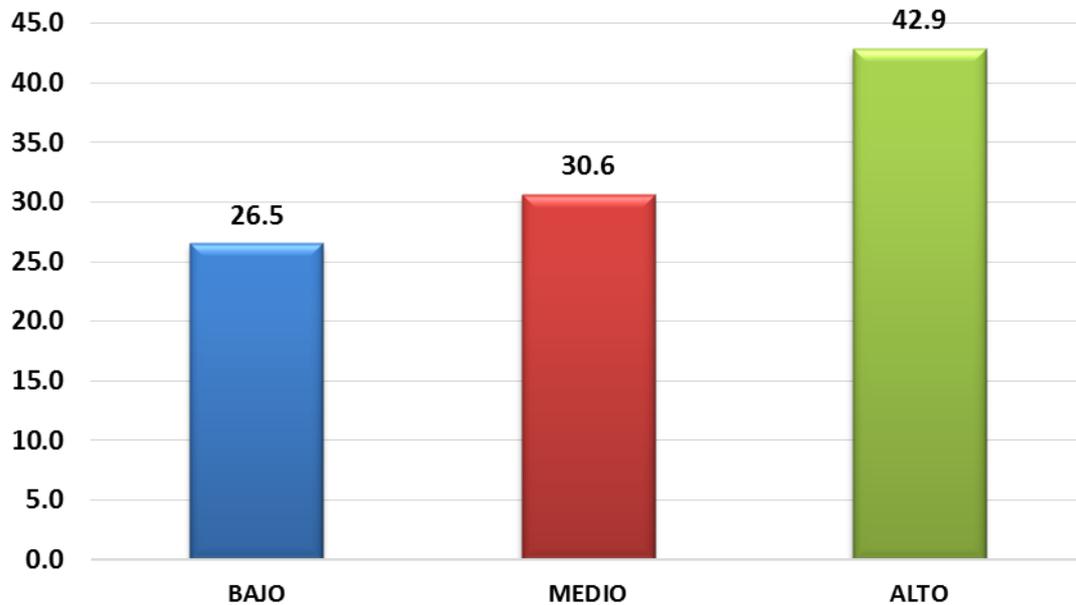


TABLA 4.23: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 19 – V.D.

19 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	26.5
MEDIO	15	30.6
ALTO	21	42.9
<b>TOTAL</b>	49	100

En el presente cuadro estadístico, los consultados indican en un 42,9%, que la información financiera se ha aplicado adecuadamente, el principio de revelación suficiente al contener información fidedigna, para la toma de decisiones; un 30,6 % indican medianamente y el 26,5 % indican que no.

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA – VD

### CONFIABILIDAD EN LOS REPORTES FINANCIEROS

GRÁFICO 4.24: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 20 - V.D.

¿Se han auditado adecuadamente los estados financieros del año 2017, confirmando su razonabilidad y confiabilidad?

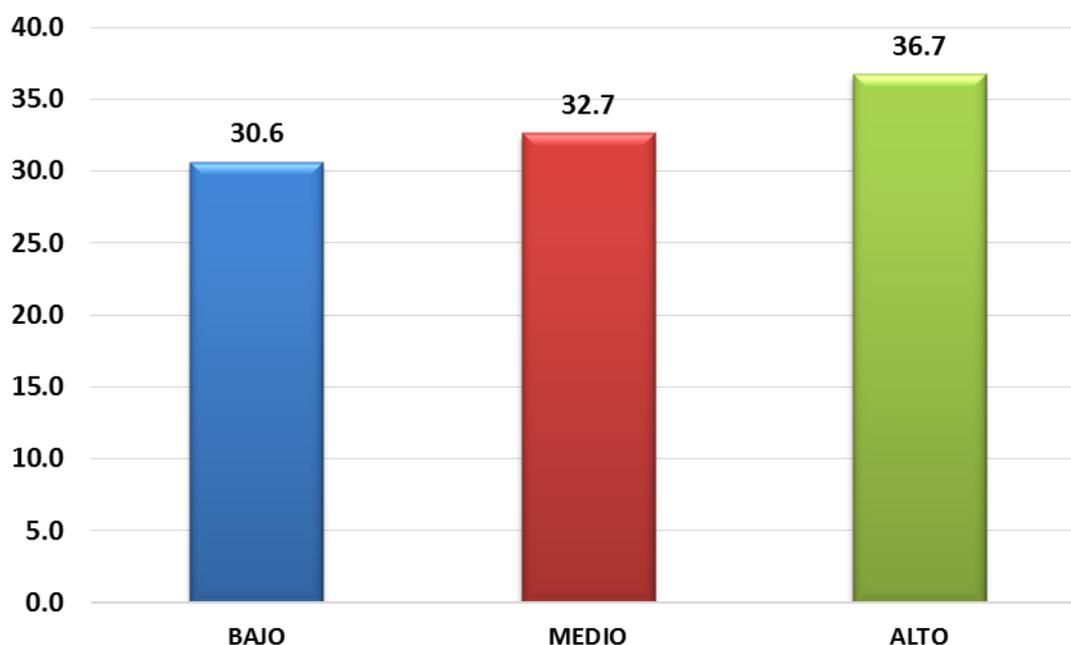


TABLA 4.24: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 20 – V.D.

20 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	15	30.6
MEDIO	16	32.7
ALTO	18	36.7
<b>TOTAL</b>	49	100

En el gráfico se aprecia que el 36,7% de los encuestados indican, que se han auditado adecuadamente los estados financieros del año 2017, confirmando su razonabilidad y confiabilidad; el 32,7% indican medianamente y el 30,6% indican que no.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

- **Primera hipótesis**

La administración de riesgos, incidió significativamente en el cumplimiento de estrategias de negocios de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

**Pasos para efectuar el contraste:**

**a) Hipótesis nula  $H_0$**

La administración de riesgos, **NO** incidió en el cumplimiento de estrategias de negocios de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

**b) Hipótesis alternante  $H_a$**

La administración de riesgos, incidió significativamente en el cumplimiento de estrategias de negocios de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

**c) Nivel significativo= 5%.**

**d) Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).**

**TABLA 4.25: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON.**

HIPÓTESIS ESPECIFICO 1	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS	63	74	108	245
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - V.I.	12	15	22	49

**TABLA 4.26: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1.**

**Correlaciones**

		ADMINISTRACION RIESGOS	CUMPLIMIENTO ESTRATEGIAS NEGOCIOS
ADMINISTRACION RIESGOS	Correlación de Pearson	1	,998 <sup>*</sup>
	Sig. (bilateral)		,038
	N	3	3
CUMPLIMIENTO ESTRATEGIAS NEGOCIOS	Correlación de Pearson	,998 <sup>*</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,038	
	N	3	3

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)**

**TABLA 4.27: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL.**

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS	63	74	108	245
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - V.I.	12	15	22	49

**TABLA 4.28: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1.**

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,998 <sup>a</sup>	,996	,993	1,989

a. Variables predictoras: (Constante), ADMINISTRACION RIESGOS

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1096,711	1	1096,711	277,249	,038 <sup>b</sup>
	Residual	3,956	1	3,956		
	Total	1100,667	2			

a. Variable dependiente: CUMPLIMIENTO ESTRATEGIAS NEGOCIOS

b. Variables predictoras: (Constante), ADMINISTRACION RIESGOS

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	7,133	4,621		1,544	,366
	ADMINISTRACION RIESGOS	4,563	,274	,998	16,651	,038

a. Variable dependiente: CUMPLIMIENTO ESTRATEGIAS NEGOCIOS

**f) Decisión.**

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P es 0.038**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.038**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y **se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

- **Segunda hipótesis**

La administración de riesgos, incidió significativamente en el logro de la eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

**Pasos para efectuar el contraste:**

**a) Hipótesis nula  $H_0$**

La administración de riesgos, **NO** incidió en el logro de la eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

**b) Hipótesis alternante  $H_a$**

La administración de riesgos, incidió significativamente en el logro de la eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017. **Nivel significativo= 5%.**

**c) Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).**

**TABLA 4.29: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON.**

HIPÓTESIS ESPECIFICO 2	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
EFICIENCIA Y EFICACIA DE LAS OPERACIONES	62	77	106	245
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - V.I.	14	16	19	49

**TABLA 4.30: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2.**

**Correlaciones**

		ADMINISTRACION RIESGOS	EFICIENCIA Y EFICACIA OPERACIONES
ADMINISTRACION RIESGOS	Correlación de Pearson	1	,998 <sup>*</sup>
	Sig. (bilateral)		,042
	N	3	3
EFICIENCIA Y EFICACIA OPERACIONES	Correlación de Pearson	,998 <sup>*</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	3	3

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**d) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)**

**TABLA 4.31: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL.**

HIPÓTESIS ESPECIFICO 2	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
EFICIENCIA Y EFICACIA DE LAS OPERACIONES	62	77	106	245
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - V.I.	14	16	19	49

**TABLA 4.32: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2.**

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,998 <sup>a</sup>	,996	,991	2,109

a. Variables predictoras: (Constante), ADMINISTRACION RIESGOS

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	996,219	1	996,219	224,002	,042 <sup>b</sup>
	Residual	4,447	1	4,447		
	Total	1000,667	2			

a. Variable dependiente: EFICIENCIA Y EFICACIA OPERACIONES

b. Variables predictoras: (Constante), ADMINISTRACION RIESGOS

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-63,184	9,755		-6,477	,098
	ADMINISTRACION RIESGOS	8,868	,593	,998	14,967	,042

a. Variable dependiente: EFICIENCIA Y EFICACIA OPERACIONES

**e) Decisión.**

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P es 0.042**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.042**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y **se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

- **Tercera hipótesis**

La administración de riesgos, incidió significativamente en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

**Pasos para efectuar el contraste:**

**a) Hipótesis nula  $H_0$**

La administración de riesgos, **NO** incidió en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

**b) Hipótesis alternante  $H_a$**

La administración de riesgos, incidió significativamente en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

**c) Nivel significativo= 5%.**

**d) Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).**

**TABLA 4.33: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON.**

HIPÓTESIS ESPECIFICO 3	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
CUMPLIMIENTO DE LEYES DE REGULACIONES	50	81	114	245
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - V.I.	13	16	20	49

**TABLA 4.34: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECIFICO 3.**

		Correlaciones	
		ADMINISTRACION RIESGOS	CUMPLIMIENTO LEYES Y REGULACIONES
ADMINISTRACION RIESGOS	Correlación de Pearson	1	,998*
	Sig. (bilateral)		,041
	N	3	3
CUMPLIMIENTO LEYES Y REGULACIONES	Correlación de Pearson	,998*	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	3	3

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)**

**TABLA 4.35: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL.**

HIPÓTESIS ESPECIFICO 3	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
CUMPLIMIENTO DE LEYES DE REGULACIONES	50	81	114	245
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - V.I.	13	16	20	49

**TABLA 4.36: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3.**

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,998 <sup>a</sup>	,996	,992	2,906

a. Variables predictoras: (Constante), ADMINISTRACION RIESGOS

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2040,221	1	2040,221	241,562	,041 <sup>b</sup>
	Residual	8,446	1	8,446		
	Total	2048,667	2			

a. Variable dependiente: CUMPLIMIENTO LEYES Y REGULACIONES

b. Variables predictoras: (Constante), ADMINISTRACION RIESGOS

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error tip.	Beta		
1 (Constante)	-66,878	9,704		-6,892	,092
ADMINISTRACION RIESGOS	9,095	,585	,998	15,542	,041

a. Variable dependiente: CUMPLIMIENTO LEYES Y REGULACIONES

**f) Decisión.**

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P es 0.041**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.041**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y **se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

- **Cuarta hipótesis**

La administración de riesgos, incidió significativamente en la confiabilidad en los reportes financieros de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

**Pasos para efectuar el contraste:**

**g) Hipótesis nula Ho**

La administración de riesgos, **NO** incidió en la confiabilidad en los reportes financieros de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

#### h) Hipótesis alternante Ha

La administración de riesgos, incidió significativamente en la confiabilidad en los reportes financieros de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.

#### i) Nivel significativo= 5%.

#### j) Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).

**TABLA 4.37: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON.**

HIPÓTESIS ESPECIFICO 4	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
CONFIABILIDAD EN LOS REPORTES FINANCIEROS	66	76	103	245
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - V.I.	15	16	18	49

**TABLA 4.38: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECIFICO 4.**

		Correlaciones	
		ADMINISTRACION RIESGOS	CONFIABILIDAD REPORTES FINANCIEROS
ADMINISTRACION RIESGOS	Correlación de Pearson	1	,998*
	Sig. (bilateral)		,044
	N	3	3
CONFIABILIDAD REPORTES FINANCIEROS	Correlación de Pearson	,998*	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	3	3

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

#### k) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

**TABLA 4.39: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL.**

HIPÓTESIS ESPECIFICO 4	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
CONFIABILIDAD EN LOS REPORTES FINANCIEROS	66	76	103	245
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - V.I.	15	16	18	49

**TABLA 4.40: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4.**

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,998 <sup>a</sup>	,995	,990	1,871

a. Variables predictoras: (Constante), ADMINISTRACION RIESGOS

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	729,167	1	729,167	208,333	,044 <sup>b</sup>
	Residual	3,500	1	3,500		
	Total	732,667	2			

a. Variable dependiente: CONFIABILIDAD REPORTES FINANCIEROS

b. Variables predictoras: (Constante), ADMINISTRACION RIESGOS

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-122,500	14,186		-8,635	,073
	ADMINISTRACION RIESGOS	12,500	,866	,998	14,434	,044

a. Variable dependiente: CONFIABILIDAD REPORTES FINANCIEROS

**I) Decisión.**

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P es 0.044**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.044**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y **se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

#### 4.4 Discusión de resultados

Tras la exposición y análisis de resultados realizados en el capítulo anterior, se describen a continuación los corolarios de nuestra investigación, y se comentan los hallazgos obtenidos en nuestra tesis.

Aspectos a tener en cuenta para el análisis y discusión de los resultados de la encuesta realizada:

➤ La variable independiente: **Control interno:**

**Alto:** Adecuada implementación del control interno.

**Medio:** Medianamente adecuada implementación del control interno.

**Bajo:** Inadecuado implementación del control interno.

➤ En cuanto a la variable dependiente: **Gestión administrativa.**

**Alto:** Adecuada gestión administrativa.

**Medio:** Medianamente adecuada gestión administrativa.

**Bajo:** Inadecuada gestión administrativa.

Tomando en cuenta los parámetros indicados se realiza el análisis y la discusión de los datos obtenidos en la encuesta.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ( $R_{xy}$ ), es una medida descriptiva de la intensidad de la relación lineal entre dos variables X,Y (variable independiente y dependiente, respectivamente). Un valor de + 1 indica que las dos variables están perfectamente relacionadas en un sentido lineal positivo (Anderson, Sweeney, & Williams, 2012).

- **Hipótesis específico 1.**

Indicador : Administración de riesgos (causa).

Indicador: Cumplimiento de estrategias de negocios (efecto).

Según la Tabla 4.26: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.038, por tanto P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.998, existiendo una **correlación de las variables positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.28: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.038, por tanto P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ) (hipótesis de estudio).

La correlación ( $R_{xy}$ ) es de 0.998, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **administración de riesgos** (causa), al indicador **cumplimiento de estrategias de negocios** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

Consecuentemente se ha determinado que la administración de riesgos, incidió favorablemente en el cumplimiento de estrategias de negocios en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el año 2017.

- **Hipótesis específico 2.**

Indicador : Administración de riesgos (causa).

Indicador : Eficiencia y eficacia de las operaciones (efecto).

Según la Tabla 4.30: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.042, por tanto P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.998, existiendo una **correlación de las variables positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.32: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.042, por tanto P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ) (hipótesis de estudio).

La correlación ( $R_{xy}$ ) es de 0.998, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **administración de riesgos** (causa), al indicador **eficiencia y eficacia de las operaciones** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

Consecuentemente se ha determinado que la administración de riesgos, incidió favorablemente en el indicador eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el año 2017.

### **Hipótesis específico 3.**

Indicador : Administración de riesgos (causa).

Indicador : Cumplimiento de leyes y regulaciones (efecto).

Según la Tabla 4.34: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.041, por tanto P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.998, existiendo una **correlación positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.36: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.041, por tanto P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ) (hipótesis de estudio).

La correlación ( $R_{xy}$ ) es de 0.998, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **administración de riesgos** (causa), al indicador **cumplimiento de leyes y regulaciones** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

Consecuentemente se ha determinado que la administración de riesgos, incidió favorablemente en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el año 2017.

- **Hipótesis específico 4.**

Indicador : Administración de riesgos (causa).

Indicador : Confiabilidad en los reportes financieros (efecto).

Según la Tabla 4.38: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.044, por tanto P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.998, existiendo una **correlación positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.40: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.044, por tanto P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna ( $H_a$ ) (hipótesis de estudio).

La correlación ( $R_{xy}$ ) es de 0.998, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **administración de riesgos** (causa), al indicador **confiabilidad en los reportes financieros** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

Consecuentemente se ha determinado que la administración de riesgos, incidió favorablemente en la confiabilidad en los reportes financieros en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el año 2017.

## CONCLUSIONES

- 1) En cuanto al objetivo general, se concluye que el control interno, incidió significativamente en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017. La adecuada implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de objetivos de la empresa.
- 2) Referente al primer objetivo específico, se concluye se ha determinado que la administración de riesgos, incidió favorablemente en el cumplimiento de estrategias de negocios en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el año 2017.
- 3) Sobre el segundo objetivo específico, se concluye que la administración de riesgos, incidió favorablemente en el indicador eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el año 2017.
- 4) En relación al tercer objetivo específico, se concluye que la administración de riesgos, incidió favorablemente en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el año 2017.
- 5) En relación al cuarto objetivo específico, se concluye que la administración de riesgos, incidió favorablemente en la confiabilidad en los reportes financieros en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, en el año 2017.

## RECOMENDACIONES

En virtud a las conclusiones precedentes se estima pertinente recomendar a los directivos y funcionarios de Electrocentro S.A. Unidad de negocios Pasco:

- 1) Adoptar el control interno, en el marco de COSO ERM actualizado, ya que la organización alineará más estrechamente la gestión de riesgos con su estrategia empresarial. Por lo tanto, la función de auditoría interna también puede desempeñar un papel activo en el apoyo a la adopción e implementación de esta forma de ver la gestión de riesgos, lo cual la ubicará en una mejor posición ante el Directorio para identificar y responder a los riesgos más críticos asociados con la estrategia de la empresa, verificando que los controles existentes funcionan efectivamente.
- 2) El control interno en el marco COSO ERM, incluye una serie de actividades que deben diseñarse para ayudar a las organizaciones a alcanzar sus metas y objetivos operacionales, de cumplimiento y de reporte de información de forma efectiva y eficiente. Un aspecto relevante para delinear la actividad de control necesaria es la identificación clara de cuál es el riesgo que se desea mitigar/administrar, de tal forma que dicho control sea la respuesta al riesgo que la Alta Administración está en condiciones de asumir en función a la evaluación del costo/beneficio de su implementación.
- 3) La gestión de la empresa Electrocentro S.A., al contar con controles internos con gestión de riesgos, optimizará y mejorará su rendimiento, en el sentido que brindará mayor seguridad a las operaciones que coadyuvan al desarrollo de la empresa, hacia el logro de los objetivos y

metas trazadas, los cuales se alcanzara en la confiabilidad de sus estados financieros; así como se garantizará el cumplimiento de las normas y regulaciones que tiene esta empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

### Referencias bibliográficas

Hernández Sampiere, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGRAW - HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Parra Sánchez, C. (2012). *¿Cómo mejorar la gestión de las empresas públicas eléctricas? El caso de las empresas estatales peruanas de distribución eléctrica*. Lima: Pontificia Universidad Católica.

Ramón Ruffner, J. G. (2016). *Control Interno en las Empresas Privadas*. Lima.

Reyes, P. A. (2015). *Administración de empresas*. Lima.

Samaniego Montoya, C. M. (2013). *Incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito de Chaclacayo*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

### Referencias electrónicas

Consejo.org.ar. (22 de 05 de 2013). *Coso II*. Obtenido de [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)

Definicionabc.com. (22 de 05 de 2016). *Definicionabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/estrategia-de-negocio.php>

Electrocentro S.A. (2017). *Memoria Anual 2017*. Lima.

EUMED.NET. (2016). *Libros. Gestion empresarial*. Recuperado el 22 de 05 de 2017, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/318/la%20gestion%20empresarial.htm>

Gerencie.com. (22 de 05 de 2017). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/confiabilidad-de-la-informacion-financiera.html>

Gestión. (18 de 04 de 2014). *Gestión*. Obtenido de Especial tu dinero: <http://gestion.pe/tu-dinero/principales-problemas-administracion-riesgos-empresas-proximos-18-meses-2094855>

# ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Anexo 03: Guía de análisis bibliográfico

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ELECTROCENTRO S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS PASCO, AÑO 2017”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES.	METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	POBLACIÓN Y MUESTRA.
PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida el control interno, incidió en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?	OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida el control interno, incidió en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.	HIPÓTESIS GENERAL: El control interno, incidió significativamente en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.	VI: Control interno. VD: Gestión administrativa.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.  No experimental cuantitativo.	TÉCNICAS: - Entrevista. - Análisis bibliográfico.	POBLACIÓN: Cuarenta y nueve (49) funcionarios y/o trabajadores nombrados de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco. Población obtenida según la Memoria Anual 2017.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿En qué medida la administración de riesgos, incidió en el cumplimiento de estrategias de negocios de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?	PROBLEMAS ESPECÍFICOS: Determinar en qué medida la administración de riesgos, incidió en el cumplimiento de estrategias de negocios de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.	HIPÓTESIS ESPECÍFICO: La administración de riesgos, incidió significativamente en el cumplimiento de estrategias de negocios de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.	VI: Control interno. INDICADORES: • Administración de riesgos.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.  Investigación aplicada.	HERRAMIENTAS: - Cuestionario. - Guía de análisis bibliográfico.	MUESTRA: Ya que la población es pequeña, la muestra es lo mismo, que comprende a Cuarenta y nueve (49) funcionarios y/o trabajadores nombrados de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco.
¿En qué medida la administración de riesgos, incidió en el nivel de eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?	Determinar en qué medida la administración de riesgos, incidió en el nivel de eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.	La administración de riesgos, incidió significativamente en el logro de la eficiencia y eficacia de las operaciones de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.	VD: Gestión administrativa. INDICADORES: • Cumplimiento de estrategias de negocios. • Eficiencia y eficacia de las operaciones. • Cumplimiento de leyes y regulaciones. • Confiabilidad en los reportes financieros.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.  Transaccional o transversal: Causal.	TRATAMIENTO DE DATOS. - Prueba de fiabilidad de alfa de cronbach. - Excel. - SPSS versión 21.	
¿En qué medida la administración de riesgos, incidió en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?	Determinar en qué medida la administración de riesgos, incidió en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.	La administración de riesgos, incidió significativamente en el cumplimiento de leyes y regulaciones en Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.			TRATAMIENTO ESTADÍSTICO. - Correlación de Pearson. - Regresión lineal.	
¿En qué medida la administración de riesgos, incidió en la confiabilidad en los reportes financieros de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017?	Determinar en qué medida la administración de riesgos, incidió en la confiabilidad en los reportes financieros de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.	La administración de riesgos, incidió significativamente en la confiabilidad en los reportes financieros de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, año 2017.				

## ANEXO 2:

### CUESTIONARIO

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

**INVESTIGACIÓN:** “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ELECTROCENTRO S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS PASCO, AÑO 2017”.

**CUESTIONARIO:** Dirigido a cuarenta y nueve (49) funcionarios y/o trabajadores nombrados de Electrocentro S.A. Unidad de negocios Pasco, ubicado en el Distrito de Yanacancha, Provincia y Departamento de Pasco.

**OBJETIVOS:** Obtener datos de los indicadores del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Electrocentro S.A. Unidad de Negocios Pasco, durante el año 2017.

#### INSTRUCCIÓN:

Lea usted con atención y conteste a las preguntas indicando los datos solicitados. Por favor responda a todos los reactivos, recuerda que su participación es de suma importancia, para el logro de los objetivos.

#### GRACIAS POR TU COOPERACIÓN

#### INFORMACIÓN GENERAL:

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2018.

<b>V.I: CONTROL INTERNO</b>				
<b>ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
01	¿Se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto a la estrategia de negocios?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
02	¿Se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones en las empresas?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
03	¿Se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto al cumplimiento de leyes y regulaciones en la empresa?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
04	¿Se ha administrado adecuadamente, la gestión de riesgos respecto a la confiabilidad en los reportes financieros?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente

<b>V.D: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>				
<b>CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS</b>		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
01	¿Se ha obtenido resultados adecuados del plan de marketing en la empresa?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
02	¿Se ha obtenido resultados adecuados en la fidelización de clientes?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
03	¿Se han logrado un posicionamiento adecuado con el logro de ventajas competitivas?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
04	¿Se han logrado resultados favorables en las operaciones y cadena de valor sustentable?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
05	¿Se han logrado adecuadamente incentivar el desempeño y la mejora del posicionamiento de su marca?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
<b>EFICIENCIA Y EFICACIA DE LAS OPERACIONES</b>		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
06	¿La empresa ha diseñado, ejecutado y evaluado adecuadamente, los indicadores de eficiencia, eficacia y economía en sus operaciones?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
07	¿La empresa ha medido, monitoreado y verificado adecuadamente, las medidas de desempeño de los trabajadores?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
08	¿La empresa ha administrado adecuadamente, las capacidades de información de programas y procesos de eficiencia energética?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
09	¿La empresa ha medido y reportado adecuadamente, los indicadores del uso eficiente de los insumos energéticos?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
10	¿La empresa ha identificado adecuadamente, los programas de eficiencia más impactantes en la cadena de valor?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
<b>CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES</b>		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
11	¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas de OSINERGMIN, respecto a la regulación tarifaria de energía eléctrica?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
12	¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas de OSINERGMIN, respecto a la distribución y comercialización de energía eléctrica?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
13	¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas de OSINERGMIN, respecto a la calidad del suministro eléctrico?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
14	¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas ambientales, respecto a sus operaciones de servicios de suministro eléctrico?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
15	¿La empresa ha cumplido adecuadamente las normas tributarias y laborales en la gestión administrativa?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
<b>CONFIABILIDAD EN LOS REPORTES FINANCIEROS</b>		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
16	¿La empresa presentó sus estados financieros, con información confiable y razonable?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
17	¿En los estados financieros presentados, se han revelado adecuadamente la aplicación de las NIC y NIIF?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente

18	¿En la información financiera se ha aplicado adecuadamente, el principio de consistencia, con la aplicación de criterios contables de valuación de partidas?	No	Si Medianamente	Si Adecuadam ente
19	¿En la información financiera se ha aplicado adecuadamente, el principio de revelación suficiente al contener información fidedigna, para la toma de decisiones?	No	Si Medianamente	Si Adecuadam ente
20	¿Se han auditado adecuadamente los estados financieros del año 2017, confirmando su razonabilidad y confiabilidad?	No	Si Medianamente	Si Adecuadam ente

#### **MEDICIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:**

##### **Control interno – Variable independiente (V.I.):**

**Alto** = Adecuada implementación del control interno.  
**Medio** = Medianamente adecuada implementación del control interno.  
**Bajo** = Inadecuada implementación del control interno.

##### **Gestión administrativa – Variable dependiente (V.D.):**

**Alto** = Adecuada gestión administrativa.  
**Medio** = Medianamente adecuada gestión administrativa.  
**Bajo** = Inadecuada gestión administrativa.



LUGAR DE PUBLICACIÓN:	FECHA DE PUBLICACIÓN	FECHA DE LA CONSULTA
	/	/
<b>TEMA(S) SEGÚN EL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
<b>RESUMEN DEL TEXTO:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>REPORTE/INFORME TÉCNICO N°</b>		
<b>NOMBRE DEL ARCHIVO GRAVADO:</b>		