

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BOUNCER S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN BORJA, EN EL AÑO 2019”.

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

**Autoras:**

Yamilet Mónica Viviana Toledo Berrocal  
Gabriela Alejandra Zevallos Sotomayor

**Asesor:**

Mg. Cesar Peña Oxolon

Lima - Perú

2021

### ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Cesar Peña Oxolon docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Toledo Berrocal, Yamilet Mónica Viviana.
- Zevallos Sotomayor, Gabriela Alejandra.

Por cuanto, CONSIDERA que la tesis titulada: El Control Interno y su Influencia en los Procesos Contables De la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019, para aspirar al título profesional de: Contabilidad y Finanzas por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, autoriza al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Cesar Peña Oxolon.

### ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Toledo Berrocal, Yamilet Mónica Viviana y Zevallos Sotomayor, Gabriela Alejandra para aspirar el título profesional con la tesis denominada: “El Control Interno y su Influencia en los Procesos Contables De la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Calificativo:

Excelente [20-18]

Excelente [20-18]

Sobresaliente [17-15]

Sobresaliente [17-15]

Bueno [14-13]

Bueno [14-13]

Desaprobado

Firman en señal de Conformidad:

---

Ing./Lic./Mg. Nombres y Apellidos  
Jurado  
Presidente

---

Ing./Lic./Mg. Nombres y Apellidos  
Jurado

---

Ing./Lic./Mg. Nombres y Apellidos  
Jurado

### **Dedicatoria**

*En Primer Lugar, El presente Trabajo de Investigación dedicamos con mucho amor a Dios, que nos ha brindado fuerzas para poder realizar este proyecto con mucha paciencia y dedicación.*

*A nuestros Padres, por su apoyo incondicional, su amor infinito, cariño, paciencia, sacrificio, preocupación y sus buenos mensajes de aliento para no rendirnos y nunca vencernos.*

### Epígrafe

*No temas, porque yo estoy contigo, no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo, siempre te ayudaré, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia (Isaías 41:10)*

### **Agradecimiento**

*Agradecemos a nuestro querido asesor por ser nuestra guía en este trabajo, que, al transmitirnos su sabiduría, dedicación y ser la fortaleza en estos momentos de dificultad y debilidad, hemos logrado un importante objetivo como culminar con el desarrollo de nuestra tesis con éxito.*

*Finalmente, nuestro agradecimiento va dirigido al Gerente General de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. por aceptar que se realice nuestra investigación en su prestigiosa empresa.*

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>EPÍGRAFE .....</b>	<b>5</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>11</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>12</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>14</b>
1. Capítulo I. Introducción .....	15
1.1. <i>Realidad Problemática</i> .....	15
1.2. <i>Formulación del Problema</i> .....	18
1.3. <i>Objetivos</i> .....	19
1.4. <i>Limitaciones</i> .....	20
1.5. <i>Justificación</i> .....	20
1.6. <i>Antecedentes</i> .....	21
1.7. <i>Bases Teóricas</i> .....	29
2. Capítulo II. Metodología .....	52
2.1. <i>Tipo de Investigación</i> .....	52

2.2.	<i>Población y Muestra</i> .....	53
2.3.	<i>Hipótesis</i> .....	56
2.4.	<i>Operacionalización de Variables</i> .....	57
2.5.	<i>Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos</i> .....	58
2.6.	<i>Aspectos Éticos</i> .....	61
2.7.	<i>Confiabilidad de los Instrumentos</i> .....	61
3.	Capítulo III. RESULTADOS.....	67
3.2.	<i>Prueba de Hipótesis</i> .....	91
3.3.	<i>Primera Hipótesis Específica</i> .....	93
3.4.	<i>Segunda Hipótesis Específica</i> .....	95
3.5.	<i>Tercera Hipótesis Específica</i> .....	97
4.	Capítulo IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	99
4.1.	<i>Discusión</i> .....	99
4.2.	<i>Propuesta</i> .....	103
4.3.	<i>Conclusiones</i> .....	104
4.4.	<i>Recomendaciones</i> .....	105
	<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	<b>106</b>
	<b>Anexos</b> .....	<b>124</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Distribución de Población .....	54
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de Variables .....	57
<b>Tabla 3</b> Descripción de Variables.....	61
<b>Tabla 4</b> Valores de Contenido y Concordancia.....	63
<b>Tabla 5</b> Criterios de Confiabilidad .....	65
<b>Tabla 6</b> Estadístico de Fiabilidad .....	65
<b>Tabla 7</b> Estadístico de Fiabilidad .....	66
<b>Tabla 8</b> Pruebas de Normalidad .....	68
<b>Tabla 9</b> Pregunta 1 .....	69
<b>Tabla 10</b> Pregunta 2.....	70
<b>Tabla 11</b> Pregunta 3.....	72
<b>Tabla 12</b> Pregunta 4.....	73
<b>Tabla 13</b> Pregunta 5.....	74
<b>Tabla 14</b> Pregunta 6.....	75
<b>Tabla 15</b> Pregunta 7.....	76
<b>Tabla 16</b> Pregunta 8.....	77
<b>Tabla 17</b> Pregunta 9.....	79
<b>Tabla 18</b> Pregunta 10.....	80
<b>Tabla 19</b> Pregunta 11 .....	82
<b>Tabla 20</b> Pregunta 12.....	83

<b>Tabla 21</b> Pregunta 13 .....	84
<b>Tabla 22</b> Pregunta 14 .....	85
<b>Tabla 23</b> Pregunta 15 .....	86
<b>Tabla 24</b> Pregunta 16 .....	87
<b>Tabla 25</b> Pregunta 17 .....	88
<b>Tabla 26</b> Pregunta 18 .....	90
<b>Tabla 27</b> Correlaciones .....	92
<b>Tabla 28</b> Correlación Rho Spearman Específica 1 .....	94
<b>Tabla 29</b> Correlación Rho Spearman Específica 2 .....	96
<b>Tabla 30</b> Correlación Rho Spearman Específica 3 .....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Pregunta 1. Fuente: SPSS V.25.....	69
<b>Figura 2</b> Pregunta 2. Fuente: SPSS V.25.....	71
<b>Figura 3</b> Pregunta 5. Fuente: SPSS V.25.....	74
<b>Figura 4</b> Pregunta 8. Fuente: SPSS V.25.....	78
<b>Figura 5</b> Pregunta 10. Fuente: SPSS V.25.....	81
<b>Figura 6</b> Pregunta 11. Fuente: SPSS V.25.....	82
<b>Figura 7</b> Pregunta 15. Fuente: SPSS V.25.....	86
<b>Figura 8</b> Pregunta 16. Fuente: SPSS V.25.....	87
<b>Figura 9</b> Pregunta 17. Fuente: SPSS V.25.....	89
<b>Figura 10</b> Pregunta 18. Fuente: SPSS V.25.....	90

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Matriz de Consistencia .....	125
<b>Anexo 2</b> Encuesta.....	129
<b>Anexo 3</b> Codificación de Resultados del Control Interno .....	130
<b>Anexo 4</b> Codificación de Resultados de los Procesos Contables .....	131
<b>Anexo 5</b> Validación de Instrumento por Juicio de Experto.....	132
<b>Anexo 6</b> Carta de Autorización de Uso de Información de Empresa .....	134
<b>Anexo 7</b> Manual de Políticas y Procedimiento - Área de Contabilidad.....	136
<b>Anexo 8</b> Propuesta de Flujograma - Área de Contabilidad .....	141
<b>Anexo 9</b> Propuesta del Cronograma de Registro de Operaciones .....	142
<b>Anexo 10</b> Manual de Políticas y Procedimiento de Cierre Contable .....	143
<b>Anexo 11</b> Cronograma de Cierre Contable .....	147
<b>Anexo 12</b> Proceso de Generación de Información Contable .....	148
<b>Anexo 13</b> Estadístico de Fiabilidad.....	149
<b>Anexo 14</b> Estadístico de Fiabilidad.....	150

## RESUMEN

La presente investigación está basada en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. debido a la falta de control interno, que usualmente no genera información verídica, razonable e idónea; es por ello, que el propósito de la investigación fue: Determinar la influencia del Control Interno en los Procesos Contables De la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019. Asimismo, la hipótesis es que el Control Interno influye significativamente en los Procesos Contables De la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019. Además, se utiliza el diseño de la investigación no experimental, transversal descriptiva. La población estuvo conformada por veinte colaboradores en la parte administrativa y la muestra es el total de la población, efectuándose la encuesta y considerando como instrumento el cuestionario. Entre los resultados más importante se determinó que el Control Interno influye en los Procesos Contable de la empresa investigada. Se concluye que, presenta una relación significativa avalada estadísticamente por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.76 y un grado de significancia de 0,00.

**Palabras Claves:** Control Interno, Procesos Contables, Actividad de Control, El Sistema de Información y Comunicación, Supervisión, Registro de Operaciones, Calidad de la Información, y Preparación y Presentación de Información.

### **ABSTRACT**

This investigation is based on the accounting processes of the Security and Protection Company called Bouncer S.A.C, due to the lack of internal control, which usually does not generate truthful, reasonable and adequate information; that is why the purpose of the investigation was: To determine the influence of Internal Control on the Accounting Processes of the Security and Protection Company Bouncer S.A.C. of San Borja district, in 2019. Likewise, the hypothesis is that Internal Control significantly influences the Accounting Processes of the Security and Protection Company Bouncer S.A.C. of San Borja district, in 2019. In addition, the design of non-experimental, cross-sectional descriptive research is used. The population was made up of twenty collaborators in the administrative part and the sample is the total of the population, the survey being carried out and considering the questionnaire as an instrument. Among the most important results, it was determined that Internal Control influences the Accounting Processes of the company under investigation. It is concluded that it presents a significant relationship statistically supported by spearman's Rho correlation coefficient with a value of 0.76 and a degree of significance of 0.00.

**Keywords:** Internal Control, Accounting Processes, Control Activity, Information and Communication System, Supervision, Operations Register, Information Quality, and Preparation and Presentation of Information.

## **1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

El presente trabajo de investigación se titula “El Control Interno y su Influencia en los Procesos Contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.

Para las empresas el control interno es fundamental porque su finalidad es gestionar que la información financiera sea apropiada para que pueda ser utilizada por la gerencia para la correcta toma de decisiones a fin de detectar a tiempo posibles fraudes, por ello constituye una base primordial para las empresas el funcionamiento de control interno.

La Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. ubicada en el distrito de San Borja, se encarga de brindar un completo portafolio de servicios garantizando la seguridad y confiabilidad de sus clientes, cuenta con 20 colaboradores en la parte administrativa, a raíz de la evaluación realizada se detectó ciertas deficiencias en los procesos contables debido a la falta de control interno, afectando directamente en el cumplimiento de los objetivos trazados de la empresa. Se evidenció que usualmente realizaban aprobaciones de los documentos sustentatorios antes de realizar el registro respectivo; además, se identificó que el almacén donde se encuentra toda la documentación contable no está debidamente supervisado por dispositivos de seguridad que restrinjan el uso de la información contable; también, se determinó que la información fiable que se obtiene del sistema contable no la generan en forma oportuna, originando información tardía para la toma de decisiones pues el área contable debe de analizar dicha información de manera pertinente para poder elaborar y presentar los estados financieros reflejando la situación económica de la entidad.

Por último, se detectó que no es suficiente la supervisión que se realiza, encontrando inconsistencias en la presentación de la información contable. Es por ello, que nuestra situación problemática se enfocó en los procesos contables, debido a que el control interno de la empresa no se está realizando de manera correcta, por el cual se debe considerar como un instrumento que permite ayudar a que las operaciones y actividades sean eficientes; por tal motivo, se formuló la siguiente pregunta.

¿De qué manera, el control interno influye en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019?

El control interno tiene como finalidad establecer el entorno, el cálculo de riesgos, los movimientos de control, la información y la comunicación, por lo tanto, es de gran importancia e interés para todas las organizaciones que tienen gran relevancia social, económica y financiera en lo nacional, regional y local, desde que el estado fomenta el crecimiento de la sociedad. (Suárez ,2017). Además, Las Empresas Grandes, Medianas y Pequeñas se enfocan en comprimir los errores que tienen la probabilidad que sea impactada en su rentabilidad; por ello, señalan que el control interno es un arma primordial para los negocios económicos ya que realiza una serie de actividades como proyectar, establecer y determinar los medios financieros orientados a generar rentabilidad y liquidez para las empresas. En América Latina, el control interno en las empresas privadas se ha transformado en un método primordial que permita manifestar que la investigación sea clara y verídica en las operaciones, registros y normas para el proceso productivo. (Lozano,2018).

Es así que, la finalidad del control interno es que todos los recursos de la empresa estén debidamente protegidos, evitando tomar decisiones inadecuadas debido a la información originada durante el proceso contable. Generalmente, las empresas de diversos rubros no cuentan con un sistema de control interno definido en el área de contabilidad causando impacto en la rentabilidad,

obteniendo posibles problemas legales al incumplimiento de las normas. Por lo tanto, Al aplicar de manera eficiente el control interno en los procesos contables de los negocios de manera anticipada se podrá evitar dichas situaciones. Logrando captar información idónea y razonable para alcanzar los objetivos y tomar buenas decisiones futuras.

Este trabajo de investigación se divide en:

El primer capítulo se encuentra la introducción que, está compuesta por la realidad problemática, formulación del problema general y específicos, el objetivo general y específicos, la justificación teórica y práctica, los antecedentes locales e internacionales y bases teóricas.

El segundo capítulo se encuentra la metodología, que contiene el tipo de investigación, población y muestra, hipótesis, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos, aspectos éticos y confiabilidad de los instrumentos.

El tercer capítulo se encuentra los análisis estadísticos e interpretación de los datos, la prueba de hipótesis general y específicas.

El cuarto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones que brindaremos en base a la investigación realizada en la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C., lo cual está conformada por la discusión, la propuesta, las conclusiones, las recomendaciones y referencias bibliográficas.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera, el control interno influye en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿De qué manera, las actividades de control influyen en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019?

¿De qué manera, el sistema de información y comunicación influye en la calidad de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019?

¿De qué manera, la supervisión influye en la preparación y presentación de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019?

### **1.3.Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la influencia del control interno en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar la influencia de las actividades de control en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.

Determinar la influencia del Sistema de Información y Comunicación en la calidad de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.

Determinar la influencia de la Supervisión en la preparación y presentación de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.

#### **1.4.Limitaciones**

En el transcurso de la presente investigación, consideramos que una de las limitaciones fue cuando que el Jefe de estado declaró mediante Decreto Supremo N ° 044 – 2020 – PCM el estado de emergencia de nuestro País, a raíz de las graves circunstancias que afectaban la vida de la población, originado por el COVID 19. Es por ello, que no fue posible reunirnos presencialmente con el Gerente de la Empresa, retrasando el trabajo de campo. La solución ante ello, fue proponerle que se realice de manera virtual, aceptando inmediatamente dicho ofrecimiento, de esa manera obtuvimos acceso a la información que se necesitaba para poder realizar la investigación.

#### **1.5.Justificación**

##### **1.5.1. Justificación Teórica**

La presente investigación tiene como finalidad identificar el control interno y su influencia en los procesos contables, puesto que, al aplicarlo beneficiaría a la entidad al tener un mejor manejo en el área de contabilidad, permitiendo tomar decisiones futuras de manera adecuada para alcanzar sus objetivos propuestos. Adicionalmente, permitirá que las actividades de esta área, estén en manos de personal correcto y altamente capacitado, es así que los gerentes y propietarios de la compañía podrán visualizar un mejor control e inspección en las actividades cotidianas que se realiza en la empresa.

### **1.5.2. Justificación Práctica**

La presente investigación es sumamente importante ya que nos permitirá determinar la relación del control interno y los procesos contables de la Empresa de Seguridad Y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, para poder establecer mejoras y fortalecer el Sistema del Control Interno, perfeccionando así los procesos contables.

La implementación del control interno en los procesos contables contribuirá con el mejoramiento de manera práctica a cualquier tipo de empresa de nuestro país, ya que ayuda a evitar pérdidas económicas, fraudes, retraso de entrega de información contable y la toma de decisiones incorrectas, ayudando a promover el cumplimiento de los objetivos trazados.

## **1.6. Antecedentes**

### **1.6.1. Antecedentes Internacionales**

**En la tesis:** “Sistema de Control Interno Administrativo – Financiero para la Empresa Digmasur S.A. dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el distrito Metropolitano de Quito” de Mena Bonilla, Diego Xavier (2017) de la Universidad Central del Ecuador comenta que: Tiene como objetivo principal Proponer un Sistema de Control Interno basado en el Modelo Coso III. De tal forma que, esta herramienta que se va a utilizar sea necesaria, en el ambiente que pretende la empresa, a través de la aplicación de políticas y procedimientos de control interno en las áreas Administrativas – Financieras de la Empresa. Obteniendo como resultado que dicha empresa no presenta políticas establecidas ni mucho menos reglamentadas, puesto que se ha manejado de forma verbal. Asimismo, la información que está expresado en los informes que las diversas áreas emiten, la gerencia no lo analiza, examina o supervisa para la toma de decisiones. También, no realizan evaluaciones por el desempeño del personal, ni existen capacitaciones al

mismo; es así que, las actividades que elaboran son de acuerdo a la capacidad propia del personal de la entidad. Asimismo, la entidad no cuenta con procedimientos escritos en los que pueda tener el conocimiento de las funciones que realiza los trabajadores. Por otro lado, en el área de contabilidad no se definen las funciones, puesto que la secretaria realiza varias actividades dentro de la empresa; por otro lado, el registro de operaciones se encuentra retrasado debido a la acumulación de trabajo. No existen funciones por parte de la directiva para aplicar controles internos en el funcionamiento de la empresa y no promueven actividades de control en el área; es por ello, que no se cumplen en la totalidad las metas establecidas por la empresa. En conclusión, el autor desarrolló un análisis FODA, determinando el incremento en el mercado nacional de la entidad, para que pueda ser de ayuda en la toma de decisiones de los altos directivos de manera oportuna y exacta, aplicando los recursos que cuenta la empresa y utilizando las nuevas tecnologías de la industria de transporte pesado. Por otro lado, en base a la aplicación del control interno que realizó en el departamento administrativo y financiero, indican que el departamento administrativo muestra un nivel de confianza del 63.70%, lo cual significa que no cuentan con un diseño aplicable en los procesos, es así que no permite aminorar los riesgos en forma razonable y el nivel de riesgo muestra un 36.30% significando que los riesgos probables se pueden detectar; en cuanto al departamento financiero señala un nivel de confianza del 62.86% indicando que no tienen un diseño en los procesos y no permite aminorar riesgos razonablemente, en cuanto al nivel de riesgo es un 34.64% indica que los procedimientos que manejan tiene un movimiento estable, permitiendo detectar errores. También, realizó procedimientos de control interno estableciendo objetivos, políticas, procesos y actividades que se empleó en cada uno de los departamentos administrativos y financieros como por ejemplo en el área de talento humano lo dividió en Selección, Inducción, Capacitación, Evaluación del Personal; por otra parte, para el área Técnico

– Operativo se generó procedimientos como Recopilación de datos, entrega de leche Pasteurizada y Limpieza de vehículo. Al revisar el Balance General de la entidad, generó procedimientos de control para las cuentas de caja chica, bancos, cuentas por cobrar, servicios, impuestos, cuentas por pagar, provisiones y costos indirectos de producción. (Mena,2017, p.222).

**En la Tesis:** “Proceso Contable y su Incidencia en la Toma de Decisiones de la Unidad Educativa Espíritu Santo del Cantón Ambato” de Vaca Guaitara, Elizabeth Jacqueline (2017) de la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes comenta que: tiene como objetivo general el diseñar un proceso contable en la Unidad Educativa “Espíritu Santo” del Cantón Ambato que contribuya a una adecuada toma de decisiones. Obteniendo como resultado en su investigación que la entidad no cuenta con un departamento contable, ya que esta área permitiría desarrollar una mejora en el uso de la información financiera, de manera oportuna para cumplir con las obligaciones con entidades de control. Asimismo, la entidad no presenta un manual de procedimientos que le permita visualizar la información sobre el uso de las cuentas, sus saldos y reportes financieros para la toma de decisiones. Por otro lado, la minoría de la población encuestada señala que la entidad emplea de manera adecuada los documentos contables dentro de los procesos contables. También, menciona que no existe una coordinación entre las autoridades y el área contable, causando que no exista información financiera y contable de manera oportuna para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y laborales. En conclusión, La Unidad Educativa “Espíritu Santo” no presenta un proceso contable que permita obtener información financiera adecuada para la toma de decisiones, el contador mantiene un registro de ingresos y gastos, lo cual no es posible que presente una información adecuada y completa; asimismo, no cuentan con procedimientos para el registro de las diversas operaciones contables; finalmente, la entidad no

cuenta con un manual de procedimientos para las actividades que ayude con la emisión de un informe financiero adecuado, confiable y razonable para la toma de decisiones. (Vaca,2017, p.92).

En la tesis: “Proceso Contable para mejorar la eficiencia en la Empresa E - IDEA OM WIN S.A., de la Ciudad de Guayaquil” de Silvia A. (2019) de la Universidad Regional Autónoma de los Andes comenta que: Tiene como objetivo mejorar la eficiencia del proceso contable en la empresa de Servicios E-IDEA OM WIN S.A. facilitando de manera adecuada el uso de recursos económicos y financieros. Obteniendo como resultado que en los primeros registros se visualizó ciertas irregularidades, ya que no tomaban en cuenta todos los elementos de la contabilidad. Es por ello, que al mejorar los procesos contables se pudo mejorar los registros y su posterior aplicación, teniendo el gerente general información adecuada para conocer sus activos, efectivos, inventarios, activos fijos y tangibles. En conclusión, se dio una efectiva herramienta elevando la mejora de la empresa, permitiendo que el gerente general tenga conocimiento de sus saldos reales en que pueda realizar sus operaciones y así cumplir adecuadamente sus metas y objetivos. (Alvarado, 2019, p.46).

**En la tesis:** “Plan Estratégico para fortalecer el Control Interno Administrativo de la Asociación Comunal El Milagro: Caso de Asociación Comunal El Milagro 2016” de García, Hernández & Mendoza (2016) de la Universidad El Salvador comentan que: Tiene como objetivo realizar un diagnóstico del control administrativo de la Asociación Comunal El Milagro para obtener los elementos que aportan al fortalecimiento y funciones. Teniendo como resultado mejorar el abastecimiento del agua potable y otros proyectos que nos pueda brindar el crecimiento económico e integral de los habitantes de la sociedad. En conclusión, la Asociación no presenta un control interno administrativo que le permita llevar los registros de pagos y los gastos que posee; por otro lado, la administración está incompleta en las actividades que realiza, no contando

con objetivos y estrategias; así mismo, no cuentan con personal apto para aspectos administrativos; además, se verificó que su fuente económica es el pago de los recibos de agua. (García, Hernández & Mendoza, 2016, p.73)

### **1.6.2. Antecedentes Locales**

**En la Tesis:** “Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas de Servicios Del Perú: Caso Empresa Silver Buffet EIRL, Lima, 2018.” De Valverde Sifuentes Julio Alonso (2018) de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote comenta que: tienen como objetivo general describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Silver Buffet EIRL de Lima, 2018. Obteniendo como resultado que no es posible determinar un valor numérico estadístico que mida con convicción el grado de influencia del control interno en la gestión del área de recursos humanos, sin embargo, a través de las conjeturas de los autores citados se determinó que al incorporar control interno en las organizaciones favorece notablemente los procesos, permitiendo que los procedimientos de las actividades se realicen de manera eficiente. Además, determinó que existen ciertas carencias en el manual de organización y funciones pues no se conoce las obligaciones de los trabajadores; por lo tanto, se debería reestructurar dichas funciones para poder optimizar los procesos. También, determinó que la empresa no ha implementado políticas para poder identificar y analizar los riesgos; por lo tanto, afectaría el cumplimiento de sus objetivos trazados. Finalmente, determinó que la empresa no cuenta con medidas de control que permita verificar el desarrollo de las actividades correctamente, es así que incrementa las posibilidades de cometer errores. En conclusión, de los resultados que ha obtenido se puede inferir que no es posible establecer con certeza un dato numérico que represente el nivel de influencia del control interno

en la gestión administrativa; además, no presenta un control interno implementado ya que no evidencia una influencia positiva en su gestión administrativa; a través de los autores que ha citado ha determinado que se puede establecer una relación directa que existe entre control y gestión administrativa y como su influencia depende del nivel de implementación de los componentes y principios descritos por COSO. (Valverde, 2018, p.76).

**En la Tesis:** “Procedimientos Contables para Mejorar la Rentabilidad en la Empresa de Transportes Turismo Fernández Hnos. S.R.L., Jaén 2017.” De Cubas Becerra, Baltazar (2018) de la Universidad Señor de Sipán comenta que: Tiene como objetivo general Proponer como Mejorar la Rentabilidad Económica de la Empresa de Transportes de Turismo Fernández Hnos. S.R.L. Jaén, 2017. Tomando como base el adecuado uso de los Procedimientos Contables. Obteniendo como resultado que la empresa casi nunca tiene un control de sus ingresos, además; casi siempre llevan un control detallado de los comprobantes; asimismo, mencionan que casi siempre con la información declarada le permite obtener beneficios sociales, además, mencionan que a veces no se lleva un correcto llenado de los libros contables y que casi nunca elaboran de manera oportuna sus estados financieros. En conclusión, existe un nivel regular para la implementación de los procedimientos contables para que puedan alcanzar resultados excelentes en el crecimiento y desarrollo de la empresa. Además, determinaron el implementar un sistema contable en la empresa para que se pueda llevar de manera eficiente y correcta el llenado de los libros contables puesto que se debe de informar de manera oportuna y razonable las operaciones, y permitirá un adecuado manejo de los comprobantes de pago; entonces el uso de procedimientos contables permite conocer los resultados de manera real con los que cuenta la Empresa de Transportes de Turismo Fernández Hnos. S.R.L. (Cubas, 2018, p.76).

**En la tesis:** “El Sistema de Control Interno Contable y su Incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe 2015: Caso de la Municipalidad Distrital de Guadalupe” Mario Urbina Núñez (2016) de la Universidad Nacional de Trujillo comentan que: Tiene como objetivo determinar la incidencia del sistema del Sistema de Control Interno Contable en la Gestión Administrativa y Financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe al año 2015. Obteniendo como principales resultados un procedimiento frágil en relación a las normas de control interno contable, pues la información que se entrega al área debe existir un adecuado control para la correcta toma de decisiones, los saldos de las diversas cuentas contables deben estar conciliados con los extractos bancarios, los comprobantes de pago u otra información contable debe estar cronológicamente ordenada para que pueda facilitar la búsqueda de documentos, subsanación de errores o sustentar pagos a entidades que trabajan con la Municipalidad. Por otro lado, indica que no existe un adecuado ambiente de control, pues carece de procedimientos y operaciones para optimizar sus sistemas administrativos, de gestión y de control interno contable. También, determina que el control interno contable es deficiente por lo que se debe mejorar varios aspectos para que puedan lograr los objetivos trazados que son minimizar errores y cumplir con los controles para la correcta toma de decisiones con respecto a la información financiera. En conclusión, el sistema de control interno de la Municipalidad presenta un nivel ineficiente lo cual no permite contribuir en la administración óptima de todas las áreas del municipio, pues la capacitación es ausente y no existe una cultura de administración centrado en riesgos; asimismo, señala que no se evidencia acciones de difusión y comunicación de Plan estratégico y operativo, misión y visión al personal de todas las áreas operativas para contribuir con el logro de los objetivos. Finalmente, propone que se debe mejorar de manera continua la eficacia, eficiencia y efectividad del control interno contable de acuerdo con los

lineamientos señalados en el procedimiento, con el propósito de mitigar los riesgos contables. (Urbina, 2016, p.77).

**En la tesis:** “Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa A & B Representaciones SRL con el Fin de Mejorar los Procesos Operativos 2015: Caso de la Empresa A & B Representaciones SRL de Chiclayo Russell Rodríguez & Lucia Vega (2016) de la Universidad Nacional de Trujillo comentan que: tiene como objetivo velar por los activos de la empresa mediante los controles de salida y entrada de las existencias, conciliaciones, bancarias. Obteniendo como resultado satisfacer las necesidades del mercado local y norte del Perú en frutas; por ello, se decidió ampliar el mercado en los departamentos de Cajamarca, Trujillo, Piura y Tumbes. En Conclusión, la empresa presenta puntos críticos, ya que no cuenta como una entidad bien organizada al adaptar el modelo Coso, esto nos permitió captar los riesgos más latentes que fueron identificados en cada proceso. (Russell & Vega,2016, p.75).

## **1.7. Bases Teóricas**

### **1.7.1. Control Interno**

El Término del Control Interno es un proceso que se efectúa en todas las áreas de una organización, que se encarga de garantizar de manera razonable el cumplimiento de los objetivos corporativos. Dicho proceso es imprescindible para proteger los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información administrativa y financiera, impulsar la eficiencia de sus dirigentes, cuantificar la eficiencia de las operaciones y la economía en la utilización de los recursos, alcanzar el cumplimiento de las metas y los objetivos trazados. La inexistencia de los controles en una empresa puede causar pérdidas económicas, de eficiencia y razonabilidad de la información contable y tener como consecuencia una toma de decisiones incorrectas. (Gómez & Lazarte, 2019). Según la Contraloría General de la República señala que el control interno está conformado por un grupo de acciones, planes, actividades, políticas, normas, procedimientos y métodos, que lo desarrollan las autoridades y su personal, teniendo como objetivo de prevenir riesgos que pueden afectar a una entidad. (La Contraloría General de la República, 2020). Además, Según Bernales señala que el control interno, es aquel proceso ejecutado por una entidad para proveer un grado de seguridad razonable con respecto al resultado de sus objetivos como la eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el aplicar las leyes y normas. Este proceso nos lleva a conseguir un fin en sí mismo, es aplicado por personas en cada nivel jerárquico de la organización. (Bernales, 2017). Según Mantilla identificó que la importancia y la necesidad de tener control interno siempre han sido apreciadas y cada día sobresalen más, señalando que el control interno tiene definido el plan de la empresa, los métodos y medidas coordinadas que se practican en el negocio para poner a salvo sus activos, verificando la exactitud y la confiabilidad

de sus datos contables, estas se relacionan con los tipos de actividades que son supervisadas y cubren la consecución de las metas y objetivos planteados, requerimientos de información sustentadora, uso de recursos en cumplimiento de leyes y regulaciones, evitando la pérdida y malversación de recursos. (Mantilla, 2016).

El Control Interno es aquel proceso que permite identificar la existencia de cambios significativos en las cifras de los estados financieros para beneficio de algún personal de la organización como es el caso del director financiero de la prestigiosa multinacional HBLU Business & Consulting, quien estaría manipulando las cifras para aumentar su bonificación por resultados y ejecutaba una malversación de fondos, puesto que una de las políticas de la empresa era otorgar una bonificación anual por el logro de resultados a las cabezas directivas de las filiales a partir del cumplimiento de los targets y/o políticas de crecimiento, lo cual se calculaban mediante porcentajes y dependiendo el cargo que ocupaban. Se detectó depósitos de sumas de dinero a terceros, quienes que no estaban registrados como proveedores o como acreedores de la empresa, solo tenían un número de identificación con un depósito a favor de ese tercero, pero no se conocía que hecho económico generaba esa salida de dinero, ya que todas las transacciones económicas debían estar sustentadas bajo contratos o mandatos que brindara soporte y veracidad; asimismo, identificó que las cuentas por cobrar presentaban incrementos de manera desproporcionada de acuerdo con el patrón de compra por cliente, encontrando que faltaban registros como número de factura, fecha de emisión y el destinatario e inclusive en algunos casos se omitía toda la información necesaria. Por otro lado, evidenció un aumento en las notas de crédito causando que se elimine la deuda, pero existía un reconocimiento de ingreso. (Palacios & Lopera, 2020).

El control interno implica la protección de los activos en contra del fraude, desperdicio y el ineficiente uso; conserva la exactitud y confiabilidad de los registros contables, verificando la

eficiencia de las operaciones al evaluar el cumplimiento de las políticas de la empresa, es decir, el control interno está constituido por todas las medidas que se aplican para demostrar a la administración la seguridad de que está funcionando como se ha planificado basado en ciertas normas establecidas. Por dicho motivo, es una herramienta de suma importancia porque al aplicar el control interno permite que las empresas tengan un debido orden acorde con lo que planifica la gerencia, minimizando las ilegalidades y corrupción dentro del marco laboral, porque obliga a cada personal de la organización a ser controlado por la persona pertinente. (Vásquez & Lazo, 2016).

En Conclusión, el control interno es aquel proceso constante, dinámico e integral que debe ser realizado por todos los niveles de la organización, diseñado para afrontar y minimizar los riesgos que pueden afectar la situación económica de la empresa; con el fin de brindar seguridad razonable en base a los logros planteados. Es sumamente necesario emplearlo porque garantiza la eficiencia de todas las operaciones que se realizan en la compañía, promoviendo la correcta ejecución de funciones; asimismo, protege todos los recursos de la organización, definiendo y aplicando medidas para prevenir los riesgos en el futuro.

### **1.7.2. Calidad de Información**

La calidad es un elemento principal en el Sistema de Información Contable, ya que puede facilitar a los usuarios que tomen buenas decisiones, aunque se requiere que esta cumpla con tres requisitos primordiales. La información debe ser puntual en cualquier momento que sea requerida, en el cual debe facilitar y permitir la toma de decisiones. Por ende, una diferencia entre el Sistema de Información Contable y la realidad financiera puede generar decisiones equivocadas que puede perjudicar a las empresas. (Cárdenas, Gallego & Tobón, 2018).

Coso II (2013) establece que los sistemas de información procesan y transforman datos en información relevante. Es por ello, que la información debe mostrarse de manera real para que puedan tomarse las decisiones de manera correcta. En consecuencia, para que la información sea de calidad deben tener ciertas características para la toma de decisiones como: que sean accesible, actualizada, oportuna, valida, verificable y útil.

Según Azanza (2019) señala que la información debe ser confiable para que pueda ser de utilidad para aquellos que lo necesitan, como la administración que debe utilizar información de calidad para que sirva de ayuda en la toma de decisiones en el momento oportuno.

### **1.7.3. Proceso Contable**

Es la relación entre la ocurrencia del registro y el procesamiento en operaciones que se realiza en una entidad, es decir, de una secuencia de actividades u operaciones de los registros detallados en pagos, cobros, compras, ventas, entre otros, estos son registrados en los libros contables en el cual se recopila información que luego se reporta en los estados financieros dependiendo del tamaño de la empresa estos deben ser trimestrales, semestrales y anuales. (Yáñez, 2019). Compartimos la opinión del autor con respecto al proceso contable que es un conjunto de transacciones de una organización que son registradas y resumidas a lo largo del ejercicio económico para la elaboración de los Estados Financieros cuya finalidad es tomar buenas decisiones en el futuro.

### **1.7.3.1. Fases del Proceso Contable**

Las Fases Contables muestran todo el proceso del sistema de información y consiste fundamentalmente en la recolección de los documentos soportes externos e internos, codificación de cada soporte en sus operaciones, registro en los libros de contabilidad y elaboración de los estados financieros; por lo tanto, el ciclo es válido tanto para la contabilidad ya sea manual o sistematizada. (Ulloa, 2018). Asimismo, las fases contables permitirán recolectar todas las operaciones o transacciones realizadas durante un periodo contable, determinando saldos reales, margen de utilidad neta y saldos de cuentas de activo, pasivo y patrimonio de la compañía, de esa manera obtendrá información eficiente que permita a la administración tomar decisiones adecuadas. (Cuasapaz, 2019).

### **1.7.4. Registros de Operaciones**

Son documentos que evidencian las operaciones económicas, se realizan los registros en los libros contables y después se elaboran en los estados financieros, además se conoce que los registros de operaciones en la contabilidad son las “Variaciones que experimentan los patrimonios”. (Avellanada, 2019). También, El Registro de Operaciones debe realizarse de forma cronológica y sistemática es decir en el orden en el que van generándose y respetando un sistema establecido dentro de los manuales de control interno y auditoria de la entidad, en dicho registro se anotan los incrementos y decrementos que se van generando en las cuentas individuales, que a su vez se encuentran registradas en las cuentas del Mayor. (Jaramillo, Orellana, Feijoó & Encalada, 2020). Asimismo, los registros de operaciones permitirán obtener una estructura financiera eficiente en la empresa, asegurando un control adecuado de las operaciones contables y proporcionando información fidedigna para la toma de decisiones, así mismo fortalecer el

desarrollo de la organización. Su importancia radica en la utilidad que tiene para emitir información y posteriormente los informes financieros ayudan a mantener una estructura financiera eficiente. (Suárez, 2020). En Síntesis, el autor menciona que son operaciones económicas registradas en los libros principales y auxiliares de manera cronológica en el momento que estas ocurren, entrelazados en un sistema de contabilidad, abarcando desde el primer registro en uno de los libros hasta la elaboración de los estados financieros. Los registros contables deben estar vinculados a la actividad fiscal pues podría ocurrir contingencias por la falta de conocimiento de las leyes fiscales por parte de los contadores.

#### **1.7.5. Preparación de Información Contable**

Los estados financieros son informes que son elaborados cada vez que cierra un periodo que es la recopilación o resumen de los hechos económicos y financieros durante el periodo. (Quiroz, 2017).

La preparación de la Información Contable está orientada a la elaboración de información para fines fiscales, para acreedores como los bancos, entre otros, la cual debe realizar de manera eficiente para la toma de decisiones que se realice sobre mejores fundamentos y se dispongan los recursos existentes de los objetivos y el logro de las estrategias. (Farfán, 2019).

Según Zambrano (2016) menciona que cada empresa debe manejar un sistema que permita que toda la información contable sea necesaria, justa y oportuna para que el personal encargado y los directivos puedan utilizar dicha información como guía y recurso para la toma de decisiones.

### **1.7.6. Actividad de Control**

Las actividades de control ayudan a minimizar los errores que pueden afectar a la institución. Es por ello, que la administración debe efectuar las obligaciones y funciones de manera diaria en base a las políticas, sistemas y procedimientos administrativos como aprobaciones, autorizaciones, recurso con la correspondiente vigilancia y supervisión del personal involucrados en la organización (Vilca, 2018).

Estos pueden ser clasificadas en preventivos, detectives y correctivos, además pueden tomar controles de manuales de usuarios, tecnológicos de informe y control administrativos. (Señalin, Vega & Neptali, 2017). De acuerdo con la opinión de ambos autores, las actividades de control están enfocadas a reducir cualquier suceso que podría perjudicar a los objetivos de la empresa; es por ello, que en el plan organizacional se debe establecer políticas y procedimientos que aseguren a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones comunicadas a los trabajadores, para que efectúen las actividades que le han sido delegadas; en conclusión, tanto las políticas como los procedimientos constituyen lineamientos que ayudarán a resguardar los intereses de los trabajadores, dentro de las actividades que resultan ser las principales son las aprobaciones de documentos y autorizaciones con sus respectivas firmas.

### **1.7.7. Supervisión**

La supervisión es una responsabilidad obligatoria que se encarga de poder dirigir a las demás personas y poder argumentar sus resultados. Por otro lado, es una función educativa de desarrollo profesional que requiere la composición de enfoques estratégicos, sistémico y de proceso, siendo una función constante y creciente. Parte de la supervisión es la apreciación del desempeño para obtener nuestros objetivos trazados para un periodo definido, finalmente este

incluye asuntos como el control y evaluación en el ámbito laboral, para poder tener un mejor desempeño. (Estrada,2016).

La supervisión son evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas, lo cual sirve para determinar si cada componente del control interno, incluyendo los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, están funcionando de manera correcta. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son oportunamente comunicadas, las significativas son informadas de forma permanente, de manera directa por las diversas estructuras de dirección. (Coso II, 2013).

### **1.7.7.1.Criterios para la Supervisión**

#### **1.7.7.1.1. Reporte de las Deficiencias**

Se debe llevar un reporte de incidencias en los procesos que proporcionen una base que se pueda implementar nuevas estrategias o controles para evitar que dichos eventos se repitan y afecten en el desempeño de la empresa. Por lo tanto, Se recomienda realizar un reporte de las deficiencias identificadas en los diversos procesos que presenta una entidad a fin de llevar a cabo un proceso de mejora continua. (Franco, Román & Trisollini, 2017).

Las deficiencias son informadas a los responsables de tomar acciones de manera correctivas y a la administración superior y el directorio según corresponda. Las evaluaciones concurrentes o en forma separada o la combinación de ambas se utiliza para poder determinar si cada componente del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Por lo tanto, los hallazgos son evaluados y las

deficiencias son comunicadas de manera oportuna, en cuanto a las deficiencias que son significativas deberán ser comunicadas a la alta gerencia y al directorio. (Coso II, 2013).

Es cuando un auditor encuentra errores durante el periodo de labor en la empresa, identificando las deficiencias en el control interno de la entidad.

Según la NIA 265,6 una deficiencia de control interno se da cuando “un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente”. (Moncayo,2017).

Compartimos la opinión de los autores con respecto a que cada organización debe contar con un reporte de deficiencias para poder prevenir, detectar y corregir de manera oportuna incorrecciones en la emisión de los estados financieros. Se debe informar de manera inmediata y oportuna a los responsables de tomar acciones correctivas pues ellos identificarán cada situación, dando prioridad a las más significativas que podrían impactar negativamente la capacidad de la compañía como el de registrar, procesar, concentrar e informar los datos financieros, para que puedan ser subsanadas y a su vez ellos podrán sugerir actividades que ayudará al fortalecimiento de cada proceso para alcanzar la máxima eficiencia.

#### **1.7.8. Prevención y Monitoreo**

En la actualidad en los diversos sectores empresariales, presentan cuatro principales obstáculos que impiden poder alcanzar con sus objetivos según sus metas planteadas, como son el contar con un sistema que no está acorde a las necesidades de los trabajadores , una estructura de organización y funciones, entre otros; por ello, se hace necesario que el sistema con el que cuenta la empresa sea supervisado y monitoreado temporalmente. (Mamani, 2019).

El monitoreo está enfocado a descubrir irregularidades que no fueron encontrados con las actividades de control, esto permite realizar correcciones y modificaciones necesarias. Se pueden realizar a través de dos modalidades de supervisión que son las acciones continuas que consisten en el seguimiento sistemático realizado por las diversas estructuras de dirección y las evaluaciones puntuales que las ejecutan los responsables de cada área por auditorías internas y externas (Vega & Nieves, 2016) de esa manera se busca prevenir fraudes económicos que pudiera existir en la empresa y buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea confiable y veraz.

La prevención y Monitoreo se debe realizar sobre los diversos documentos de gestión, operativos o de control para que regulen y sustenten el desarrollo de las actividades de las empresas para asegurar de que los objetivos se puedan cumplir. (Coso II, 2013).

#### **1.7.9. Medidas Correctivas**

Son labores de control emitidas por el órgano de control institucional al ejecutar sus funciones en determinadas instituciones, están encaminados a la supervisión, vigilancia, verificación de los actos y resultados de la gestión de cada compañía, y cumplimiento de las normas legales, por ende, dichas medidas correctivas influyen en la fiabilidad de la información financiera de la empresa. (Ninahuaman & Solano, 2018).

El directorio y la administración implantan mecanismos para comunicar y mantener individuos responsables para el desempeño de los compromisos del control interno de la organización, aplicando medidas correctivas cuando sea necesario. (Coso II, 2013).

En síntesis, las medidas correctivas son un conjunto de acciones que la máxima autoridad y directivos de la organización determinarán para solucionar los problemas que han sido detectados; también, establecerán recomendaciones de las revisiones y acciones de control efectuadas para fortalecer el sistema de control interno en base a los objetivos y recursos organizacionales.

#### **1.7.10. Aprobación**

El acto de la aprobación es el deseo de algo propiamente humano, desde este punto no solo la aprobación se basa en el deseo como algo propiamente humano. Aprobar algo o alguien no solo es el reconocimiento sino también que dicha acción rebasa la representación de la cosa “en sí”. (Giuliano,2018).

#### **1.7.11. Conciliaciones**

Las conciliaciones consisten en comparar las entradas contables registradas por la entidad con los movimientos que son reflejados en el extracto bancario, pues ambos saldos deben coincidir. Este proceso permite comprobar los saldos que tenemos con los proveedores y clientes, puesto que, si no tenemos contabilizada una transferencia recibida por un cliente, este proceso nos permitirá identificarlo. Por otro lado, en el caso de impuestos, este proceso nos permite identificar que las autoliquidaciones de impuestos las hemos reportado de manera correcta a las autoridades fiscales, pues en caso tengamos alguna disconformidad, esta comprobación permitirá tener una reacción rápida y evitar posibles sanciones o multas producida por la demora a la hora de presentar dichas autoliquidaciones. (Ruiz,2020).

Por otro lado, para realizar este proceso la empresa debe tener un registro de sus operaciones contables en una cuenta bancaria mientras que el banco procede a realizar el mismo

procedimiento, es así que, tras un lapso de tiempo de ambas partes, se realiza una comparación entre la documentación del banco de manera detallada, con las cuentas que presenta la empresa, lo ideal es que ambos arrojen el mismo monto. (Panez, Chacaliza & Asociados y Panez & Faesa, 2019).

Llegamos a la conclusión de que las organizaciones realizan una conciliación para asegurar que los procesos internos que han empleado se estén realizando correctamente basándose en diversas verificaciones, permitiendo que ejecuten una contabilización de manera transparente y verídica. Por lo tanto, evitarán errores tanto del banco como de la propia organización porque permitirá verificar las transacciones que no se haya tenido en cuenta por la pérdida de la documentación sustentaría. Asimismo, al tener una visión clara de la información que se encuentra en los bancos en base a la empresa, permitirá realizar diversas acciones como inversiones, gastos adicionales, expandir a la organización, entre otros.

#### **1.7.12. Sistema de Acceso Restringido**

Un control interno adecuado depende de la seguridad de los procesos. Por lo tanto, una entidad logrará un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o los registros contables está limitado por los usuarios. Ello implica el restringir el acceso físico o indirecto a los activos o a la preparación de la documentación que autoricen el acceso a ellos. Con la finalidad de disminuir el riesgo que cometer errores y manipulaciones, y comprometer a todo el personal en el proceso, es oportuno usar programas informáticos o soluciones en la nube que permitan supervisar los controles internos con la mayor honestidad posible. (Calle, 2018).

Consiste en la autorización de accesos en el cual el sistema adopta la decisión de asignar una solicitud de acceso de un sujeto ya autenticado. Existiendo métodos de autenticación y tokens

incluyendo contraseñas, llaves físicas, llaves electrónicas y dispositivos. Por otro lado, el modelo de control de acceso, las empresas que pueden realizar acciones en el sistema son llamadas sujetas, y las organizaciones representativas son llamados objetos. Almejadi.A. (2019).

### **1.7.13. Oportunidad**

La información contable es la herramienta fundamental en la toma de decisiones de la dirección de la compañía; es necesario para que la administración de la empresa realice la planificación y control de las actividades de la organización. Por lo tanto, dicha información debe entregarse de manera ágil y oportuna. (Figuerola, 2017). Asimismo, para que una información sea pertinente, debe estar al alcance de quienes toman decisiones antes de perder su capacidad de influencia en sus decisiones (oportunidad); entonces, para que una información sea pertinente debe tener valor de pronóstico y presentarse oportunamente. (Candia & Huaylla, 2017). De acuerdo con la opinión de ambos autores, llegamos a identificar que las operaciones que se realizan de manera cotidiana, se deben registrar en el momento que ocurren, con la finalidad que se continúe obteniendo información útil y relevante para la toma de decisiones. Por ello, la oportunidad implica proporcionar información dentro del lapso de tiempo para la toma de decisión, pues si existe un retraso indebido en la presentación de la información puede perder su relevancia.

### **1.7.14. Comunicación**

La comunicación es uno de los procesos de representación humana que existen en todas las actividades de las personas. Cuando la organización se comunica de manera efectiva, los logros de los empleados serán mejores porque trabajan armoniosamente y sienten que son parte de la empresa en lugar de ser funcionarios públicos solo necesitan recibir salarios. (Rodríguez, 2016).

### **1.7.15. Monitoreo**

La entidad elige, desarrolla y efectúa evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando de manera correcta. Pues el monitoreo considera una combinación de evaluaciones concurrentes y separadas, considera la tasa de cambio, establece una base de entendimiento, es así que el personal que efectúa evaluaciones concurrentes o separadas debe tener suficiente conocimiento para entender que es evaluado. (Coso II, 2013).

Se realiza cuando se utiliza las guías establecidas por la Contraloría General y no se adecuan a las Entidades, los que hacen que este proceso sea complejo, costoso e ineficaz. Además, este se encarga de la eficacia del Control Interno que se realizan en forma no rutinaria como las auditorias periódicas. (Vega & Nieves,2016).

En síntesis, se le denomina monitoreo al proceso que sirve para comprobar la calidad del control interno, se debe de realizar de manera concurrente para poder visualizar el desempeño real de las actividades empleadas ya que se encarga de dirigir los diversos procesos con respecto a la manera de cómo utilizarlo, en qué momento emplearlo, en qué lugar se debe aplicar, quienes las deben ejecutar y cuantas personas beneficiará; además, permite recolectar, analizar y emplear la información para efectuar el seguimiento de un programa para poder alcanzar los objetivos planteados, guiando las decisiones de gestión. Por lo tanto, de acuerdo con el informe COSO, señala que no es posible llegar a la implementación del Sistema del Control Interno, sin haber logrado anteriormente una aplicación de monitoreo eficaz.

### **1.7.16. Información y Comunicación**

La comunicación es primordial en el crecimiento de una entidad en tanto la información se realiza a nivel interno como a nivel externo. Esta se encuentra presente cuando se realiza trabajos en equipo entre las demás áreas de una empresa. Por otro lado, son aquellas acciones que están correctamente alineadas con el propósito de lograr sus objetivos sustentados sobre la base de una comunicación interna, ya que así se podrá presentar ante el público los productos y servicios que forman parte de catálogo del negocio. (Nicuesa, 2019).

El sistema de información Contable de la organización y la optimización para que se pueda tomar decisiones de la empresa y el crecimiento del objeto social, que buscan el equilibrio, la productividad, competitividad y el buen manejo de todas las áreas. (Guillin & Zambrano, 2018).

#### **1.7.16.1. Documentación:**

Se entiende como documentación a la ciencia de documentar, en el cual se encuentra reconocida por el procesamiento de información que nos brinda datos específicos sobre un tema que permite informar a diferentes personas más detallada. Un documento es más que todo un texto que tiene como objetivo servir de soporte para el relato de algún asunto que se identifica en algún reporte. (Humanidades,2021)

##### **1.7.16.1.1. Los Documentos Contables**

Son los Soportes de contabilidad que sirven de base para que se pueda ingresar las operaciones comerciales de una empresa al sistema. (Velasco,2016).

Entonces, los documentos dejan constancia de las operaciones que se realiza en cada unidad de negocio cuya misión es establecer la relación jurídica entre las partes que intervienen en una

determinada operación, demostrando la relación de alguna acción comercial y; finalmente, permite realizar la comprobación de los asientos de contabilidad.

### **Comprobantes Externos:**

Son emitidos fuera de la empresa, luego recibidos por ella y conservados. (Velasco,2016). Es por ello, que cada vez que se ingrese un dato en la contabilidad siempre debe existir un respaldo documental caso contrario la contabilidad no sería confiable ni verificable.

### **Comprobantes Internos:**

Son los comprobantes emitidos en la empresa que son entregadas a terceros. (Velasco,2016).

## **Documentos Más Utilizados en la Empresa de Seguridad & Protección Bouncer S.A.C.:**

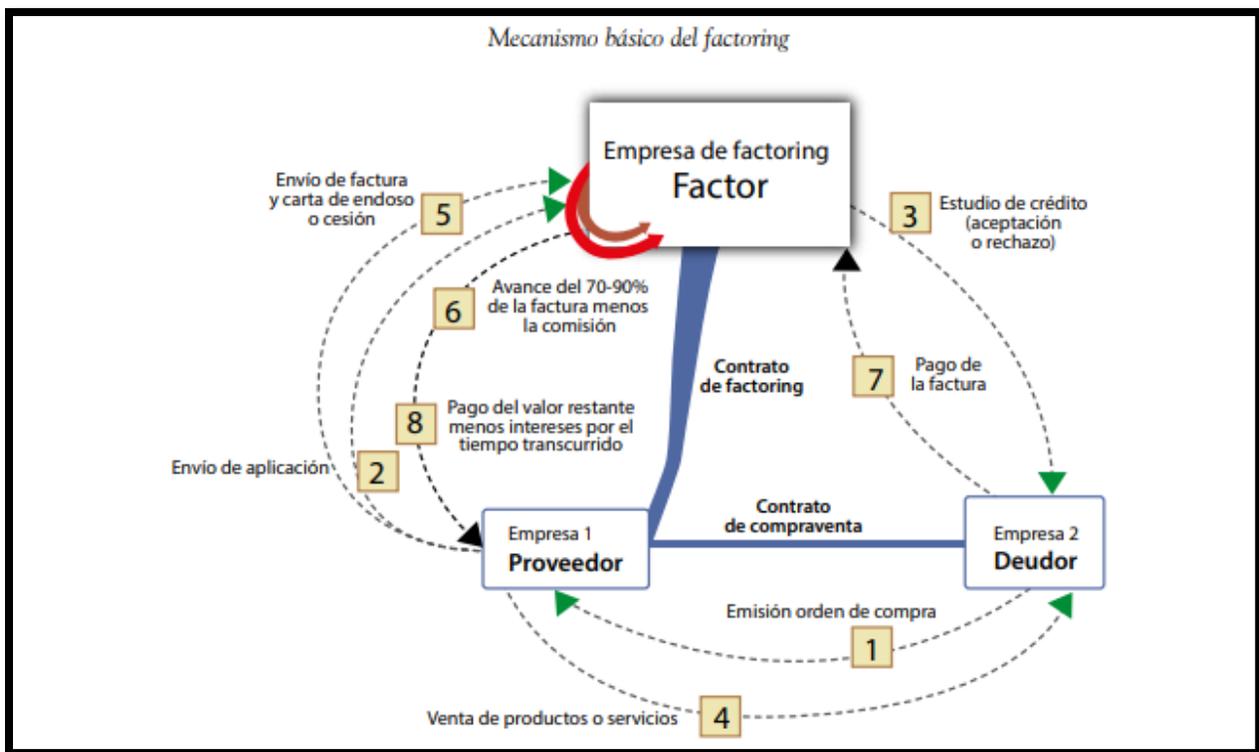
### **Comerciales**

- Facturas y Boletas Electrónicas ( Compras ).
- Facturas Electrónicas ( Ventas ).
- Recibos de pagos Efectuados.
- Nota de Créditos y Nota de Débitos, entre otros.

### **Instrumentos Financieros**

- Factoring.

Según Bakker, Klapper y Udell (2004) define como un financiamiento por el cual una empresa realiza una venta de sus cuentas por cobrar que son solventes a cambio de liquidez de manera inmediata, pagando el interés más las comisiones. En otras palabras, una operación de factoring se refiere a que un factor adquiere ciertos derechos patrimoniales de contenido crediticio como facturas de venta, pagarés, letras de cambio.



Fuente: Elaboración de los autores con base en la información del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de la República de Colombia (2013) y los aportes del Banco Mundial (Bakker, Klapper y Udell, 2004).

Es importante el uso del Factoring porque permite obtener dinero líquido antes del vencimiento de dichas facturas, letras, documentos por cobrar, entre otros; asimismo, permite

convertir las ventas al crédito en ventas al contado dando la máxima movilización de la cartera de deudores, lo que indudablemente mejora la liquidez del negocio.

De acuerdo con lo que señala el autor, es sumamente necesario contar con toda la documentación contable para poder sustentar de manera fehaciente las operaciones que realiza la empresa de manera cotidiana; asimismo, es vital para mantener un control apropiado de todas las acciones que se realizan en una compañía. Existen diversos documentos que permite demostrar la realización de alguna acción comercial, precisando la relación jurídica entre las partes que intervienen en una operación determinada. Finalmente, los documentos contables permiten el control de las operaciones que son practicadas por la empresa y la comprobación de los asientos contables.

#### **1.7.17. Registro y Clasificación**

##### **1.7.17.1. Registro**

Son todas las anotaciones orientadas en la revisión y control de las transacciones de una compañía, permitiendo reconocer oportunamente la posición financiera actual, dichos registros son requeridos para fines fiscales, cumplimiento de responsabilidades legales y para el desarrollo de las supervisiones financieras. Asimismo, los registros son el reflejo de los libros de contabilidad que describen las diversas transacciones contables de una empresa. (JLC Auditores & Advisors, 2020).

##### **1.7.17.2. Clasificación**

La clasificación y el registro de toda la información de la contabilidad se genera en los asientos contable. Así se llama al esquema del principio de partida doble del debe y el haber. El “Debe” es la suma de la Izquierda del libro diario y el “Haber” a la derecha, en el cual ambos

deben de cuadrar. (Certus,2019). En síntesis, es aquel proceso que permite identificar las operaciones contables y la asignación a una cuenta adecuada por las transacciones realizadas, la clasificación se encarga de organizar y suministra el proceso de información. La empresa tiene la libertad de realizar su propio sistema de clasificación, siempre y cuando se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados, dichas clasificaciones deben estar debidamente controladas para prevenir el uso incorrecto de las cuentas.

### **1.7.18. Utilidad**

Se habla de utilidad al interés o provecho que se saca de la satisfacción de un bien o servicio, es por ello que este es deseado por los consumidores. Además, mientras mayor es la utilidad mayor es la demanda, esto permitirá alcanzar importante economía. (Raffino, 2019).

#### **1.7.18.1. Utilidad en Contabilidad**

Esta utilidad es entendida como ganancia o diferencia entre las ganancias obtenidas en una empresa y todos los gastos que incurren durante el proceso; es decir, el resultado del descuento entre los ingresos y los gastos de producción. (Raffino,2019).

### **1.7.19. La Fiabilidad**

La fiabilidad debe generar seguridad a los usuarios, la información presenta exactamente los fenómenos económicos que pretende demostrar en la organización. Por lo tanto, la información contable y financiera es fiable cuando no presenta errores y es expresada con total transparencia, permitiendo que los usuarios confíen en lo que está mostrando. La información debe exponer correctamente los movimientos y demás actos que se pretenden reflejar. (Largo & López, 2020). En otras palabras, la fiabilidad es la capacidad de cómo expresar una información, características

y hechos con una severidad máxima, para asegurar la utilidad de la información financiera es decir que sea una información objetiva, verídica e imparcial. Finalmente, la fiabilidad refleja la información con exactitud de los hechos reflejados en la compañía, garantizando la utilidad de la información financiera; es así que para que la información sea fiable debe ser imparcial, verificables, objetiva de las actividades que pretenden ser prudente.

#### **1.7.20. Información Completa y Resumida**

Es una síntesis elaborada que se obtiene de lo más principal de las notas tomadas en una exposición para la elaboración de una información de manera correcta y ordenar las ideas. (Rossana,2020).

#### **1.7.21. Verificación**

Es aquella acción que se encarga de revisar si existen situaciones que colocan en duda el correcto funcionamiento de los objetivos planteados de la entidad, evitando cualquier suceso que pueda impedir el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, este proceso es imprescindible para poder comprobar que las actividades de control se estén desempeñando de forma correcta, ocasionando la mejora continua respecto a la gestión administrativa en la compañía. (Balla & López, 2018). En síntesis, la base de datos y el contenido de la información debe ser verificado de manera periódica, ya que está compuesta por la salida del sistema contable, debiendo reflejar el fundamento de la actividad económica con exactitud; es por ello, que es importante emplear técnicas para poder verificar los resultados que se obtienen cuando todas las transacciones estén debidamente procesadas. Finalmente, la verificación está basada en la detección de errores al comparar con la información elaborada con la realidad.

### **1.7.22. Exactitud**

La exactitud del control interno ayuda a tener la seguridad de que las operaciones y la contabilidad de la compañía se lleven en forma verdadera y exacta, permitiendo que la administración utilice la información para la toma de decisiones promoviendo eficiencias en las operaciones. (Torres, 2018).

### **1.7.23. Normas y Leyes**

En la contabilidad existe las Normas internacionales de Información financiera (NIIF), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) , Principios de Contabilidad Generalmente Aceptado (PCGA) , que es primordial para el análisis de los Estados Financieros, esto se da en todo el mundo. Ya que actualmente se exige un idioma universal en negocios y finanzas, en el cual ayuda en tomar buenas decisiones para el futuro de la organización. Estas son muy importantes para los dueños, inversionistas de las empresas, también para el mercado de capitales para ayudar a expandir los negocios de otros países, atraer nuevos inversionistas y asegurar el futuro profesional; por ende, es necesario conocer el lenguaje financiero contable internacional para la mejora de nuestro perfil profesional. (Rpp,2018). Por lo tanto, toda información contable debe elaborarse de acuerdo a las normas y leyes vigentes para poder demostrar de manera fehaciente las operaciones que realiza la empresa y uniformizar el lenguaje con las organizaciones internacionales ya que de esa manera se podrán decisiones sobre la gestión para obtener beneficios económicos futuros.

### **1.7.23.1. Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1)**

El Perú al pertenecer como miembro de la IFAC, está comprometido con la práctica de las NIC'S y el Colegio de Contadores Públicos de Lima viene comunicando aspectos que son teóricos para su divulgación y enseñanza. Se llevó a cabo la aplicación de la NIC 1 mediante la Resolución CNC N ° 016-99-EF/93.01(24.07.99), estando vigente a partir del comienzo del año 2000. Sin embargo, durante este tiempo hubo diversas modificaciones. (Vera,2007).

Algunas entidades comprometidas en la regulación de la contabilidad en el país, señalan que la NIC 1 son documentos contables que reflejan el desempeño y situación financiera de una determinada empresa por cierto periodo determinado. (Superintendencia de Mercado de Valores, 2008).

En el párrafo 7 en la NIC 1 se refiere a una función estructurada de la situación y del desempeño financiero de una empresa, cuyo objetivo es cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. El objetivo de la NIC 1 es brindar información clara acerca de la situación financiera estableciendo bases para su presentación a fin de asegurar la comparabilidad; asimismo, muestra los resultados de la gestión realizada por el personal con los recursos que se le han suministrado; por ese motivo, ofrecen información sobre los activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos, gastos, resultados y flujos de efectivo. (Fernández, De la Cruz, Vergara, Sisley, 2015).

En conclusión, los estados financieros son de suma importancia para las empresas porque proporcionan información necesaria en la cual demuestren las operaciones realizadas y contribuyen para la buena toma de decisiones. Es importante que los usuarios que reciben información a tiempo real y en el que dominan las tecnologías de la información, no puede entender un mundo empresarial en la cual se tomen decisiones sin sistemas de información útil y

confiable que ayuden de soporte para una adecuada estrategia corporativa. Asimismo, la importancia de la NIC 1, está proporcionada por los estados financieros, que son cuadros que muestran aspectos de la situación económica, financiera y administrativa de una empresa porque reflejan de forma clara el valor de las propiedades, derechos, obligaciones de acuerdo con los PCGA, el resultado en el periodo integral presenta información relativa a los ingresos, costos y gastos en un tiempo determinado, con respecto al estado de cambios en el patrimonio señala en forma detallada todos los aportes de los socios y las distribuciones de utilidades obtenidas en cierto periodo específico y por último, el estado de flujo de efectivo en la cual determinan el origen y uso del efectivo de una empresa.

## 2. CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de Investigación

El tipo de estudio es cuantitativo, los métodos cuantitativos están basados en la inducción probabilística del positivismo lógico, donde se recolectan y analizan datos cuantitativos lo cual están orientados al resultado, es de gran importancia en una investigación científica puesto que sus datos son conocidos como los más precisos, porque nos puede ofrecer una idea clara de los tipos de cada sujeto de estudio, por ende este método tiene la peculiaridad de generalizar y presuponer para tener un gran valor. Además, el enfoque del uso de los instrumentos son los que guían la investigación; en este método los datos se pueden acumular y cotejar para tener datos comunes, teniendo la capacidad de guiar la investigación. Finalmente, los métodos cuantitativos son más resistentes en cuanto a la validación externa ya que con una representativa muestra de toda la población hacen inferencia de dicha población. (Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, Cruz, Sangerman, 2017). El diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptiva. A continuación, se define la “investigación descriptiva” como Sánchez, Reyes & Mejía (2018). El primer nivel de investigación sustantiva, se orienta a describir el fenómeno y a determinar las características de su estado. Llevando a las caracterizaciones y diagnóstico descriptivo que tiene como finalidad desarrollar una representación en cual se estudia desde sus características, midiendo variables o conceptos que nos facilita poder especificar las propiedades de comunidades, personas, grupos o fenómenos en el cual son un objeto de estudio. (Montes, 2017).

## **2.2.Población y Muestra**

La población de la Empresa Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. en el año 2019 es de veinte colaboradores en la parte administrativa, considerándose como fórmula de la muestra un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, obteniendo un total de muestra de veinte personas. Se conoce como población al grupo de individuos u objetos que se pretende investigar u obtener conocimiento en ella, la cual estará enfocado a sus objetivos. Es de vital importancia el poder especificar la población de estudio, ya que al concluir la investigación científica a partir de una muestra de dicho todo, será posible generalizar o inferir los resultados obtenidos del estudio hacia el resto del universo. (Como se cita en Arias, Villasís, Miranda, 2016). Así mismo, la muestra es todo tipo de investigación, el cual determina el número específico de participantes con el fin de lograr nuestros objetivos que se calcula mediante fórmulas. (Como se cita en Arias, Villasís, Miranda, 2016). Además, la muestra son subgrupos de poblaciones y en pocas ocasiones pueden ser la población total o el universo completo; sin embargo, existen diversas razones en la cual se estudia las muestras en lugar de las poblaciones las cuales son ahorrar tiempo, analizar y estudiar un número menor de individuos necesariamente se realiza en menor tiempo, permite ahorrar recursos, estudiar la totalidad de los miembros con una característica determinada, podría ser una tarea imposible de realizar, la selección de la muestra permitirá reducir la heterogeneidad de una población y no es necesario estudiar al total de la población cuando con una proporción de sujetos se puede conseguir los objetivos del estudio. Es por ello, que en cualquier investigación no se estudiará al total de la población sino a una fracción o muestra que se define en los objetivos. (Como se cita en Arias, Villasís, Miranda 2016, p.10). Adicionalmente, la muestra permite explorar y generalizar los resultados analizados y observados; por ende, el muestreo tiene por

objetivo estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable “y” en una población “z” y las distribuciones de esta variable en la muestra a estudio. (Otzen & Manterola, 2017).

**Tabla 1**  
*Distribución de Población*

<b>Área</b>	<b>Población</b>
<b>Gerencia</b>	<b>4</b>
<b>Contabilidad</b>	<b>4</b>
<b>Tesorería</b>	<b>3</b>
<b>Secretaría</b>	<b>2</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>3</b>
<b>Legal</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración Propia,2020.

A raíz de la investigación realizada a la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. se identificó 20 trabajadores en la parte administrativa, estando conformadas por seis áreas los cuales nos indicaron sus funciones que realizan dentro del proceso contable los cuales son el Área de Gerencia cuya función principal dentro del proceso es tomar decisiones en base a la información financiera que es proporcionada por el área de contabilidad en un tiempo específico cuya finalidad es lograr el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad, evitando que se tenga un déficit en su estado de resultado como consecuencia de sus ingresos y egresos. Asimismo, el Área de Contabilidad se encarga de realizar diversas acciones que interviene dentro del proceso contable como por ejemplo realizar los registros contables de las transacciones que se generan en la empresa, ingresar asientos contables de provisión, extornar asientos contables, cumplir con las normas vigentes por la administración tributaria y aplicar las normas internacionales de contabilidad cuya finalidad es reflejar con exactitud la situación económica - financiera de la empresa. Además, las funciones principales que realiza el Área de tesorería dentro del proceso

contable son el cumplimiento de pagos a proveedores, planilla de trabajadores, los impuestos resultantes de la liquidación que realiza el área de contabilidad, coordinación de préstamos bancarios, estructurar de forma conveniente los planes financieros es decir los presupuestos de la compañía, cobros de clientes y evaluación de las deudas incobrables. En cuanto el Área de secretaría interviene recepcionando la documentación sustentatoria de la transacción que realiza la empresa entregando al área de contabilidad para su revisión, coordina con los clientes la aproximación de la fecha de vencimiento de los comprobantes de pago emitidos, también apoya en la preparación de reportes para las reuniones, apoya en la búsqueda de la documentación que solicita la administración tributaria durante el proceso de fiscalización, ingresa en el sistema los datos de clientes y proveedores de acuerdo a las instrucciones dadas por el asistente contable. Asimismo, el área de recursos humanos se encarga de enviar el detalle e importe de la provisión de la planilla a contabilidad, realizar el cálculo de los beneficios sociales de la planilla, envía al área de tesorería el importe de pago que le corresponde a cada trabajador, brindan apoyo con el envío de información al área de contabilidad debido a las fiscalizaciones que ejecuta la administración tributaria. Por último, las principales funciones del Área legal dentro del proceso contable son la elaboración de contratos legales para asegurar el mayor beneficio de la compañía dentro del marco de la legislación vigente; asimismo, realiza gestiones de cobro de operaciones que se encuentran en situación de morosidad con la empresa; también, brinda asesoría en consultas tributarias. Por último, asume la defensa de la empresa frente a las demandas interpuestas por extrabajadores, por diferentes razones como despidos arbitrarios, desnaturalización de contratos, e indemnizaciones, y en aquellas sentencias que el juzgado laboral resuelve a favor del ex trabajador, los abogados solicitan al área de finanzas el desembolso de dinero a nombre del banco

de la Nación, quienes emitirán un depósito judicial que será presentado al juzgado correspondiente e informarán al área de contabilidad para que realicen el asiento contable en el Sistema.

### **2.3.Hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis General**

El Control Interno influye significativamente en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

#### **2.3.2. Hipótesis Específicas**

Las actividades de control influyen significativamente en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

El Sistema de Información y Comunicación influyen significativamente en la calidad de la Información de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

La Supervisión influye significativamente en la preparación y presentación de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

## 2.4.Operacionalización de Variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente: <b>CONTROL INTERNO</b>	El control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos: i) eficacia de las operaciones, y ii) fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Esan (2017)	Actividades de Control	Aprobación
			Conciliaciones
			Acceso Restringido
		Sistema de Información y Comunicación	Oportunidad
			Comunicación
			Supervisión
		Supervisión	Monitoreo
			Reporte de Deficiencias
			Medidas Correctivas
Variable dependiente: <b>PROCESOS CONTABLES</b>	Es el conjunto ordenado de tareas desarrolladas por el área contable a lo largo de un ejercicio. El objetivo del Proceso Contable es que la información contable refleje una imagen fiel del	Registro de Operaciones	Custodia
			Documentación
		Calidad de Información	Registro y Clasificación
			Utilidad
			Fiabilidad

patrimonio, la situación financiera		Información
y los resultados de la empresa:		Completa y
que cada elemento patrimonial		Resumida
(EP) se encuentre correctamente	Preparación y	Verificación
valorado. Sicilia (2017)	Presentación de	Exactitud
	Información	
	Contable	Normas y Leyes

Fuente: Quiroz, S. (2017).

## **2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos**

La presente investigación presenta como técnica utilizada una encuesta que será otorgada a los trabajadores del área contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C en el año 2019, donde responderán las diversas preguntas desarrolladas con relación a nuestra investigación y el instrumento utilizado es un cuestionario que está conformado por 18 preguntas según la escala de Likert la cual contiene 5 alternativas que son: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre. A continuación, se explica de manera detallada el significado de la “encuesta” para precisar de qué manera contribuye en la investigación.

Se designa encuesta al conjunto de preguntas diseñadas e identificadas para ser conducidas a nuestra población, que se realiza por diversas circunstancias funcionales al trabajo, representativa de la población, con la finalidad de conocer la opinión de las personas sobre algún tema en específico y también para medir la temperatura de la población que sucede en una sociedad determinada, para que se despierte atención entre la opinión pública conociendo más afondo la sensación de la gente.(Bernal,2018).

Uno de los puntos más importantes del desarrollo de la investigación en un trabajo es la adecuada recolección de datos, Los métodos más primordiales corresponden a las entrevistas individuales o grupales. Estas van a depender de los objetivos que presente la investigación, la metodología utilizada y el tiempo de información que se necesite. (Troncoso & Amaya, A.2017)

Por otra parte, es aquel procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo lo cual se coloca un instrumento de recolección de datos, formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuya finalidad es obtener información factual en una muestra determinada. También es conocido como Survey (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).

En la práctica existen diversos tipos de encuestas, la cual está clasificada por diversos criterios como el modo administración los cuales son personales, por correo o web y telefónicas; también, se encuentra el modo temporalidad, muestra seleccionada, según la naturaleza de las preguntas, temática y función en el cuestionario cuya finalidad es la recolección de datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada. (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).

De esa manera, se podrá evaluar las diversas respuestas que son otorgadas por los colaboradores de la compañía y a su vez mostrar los resultados que se obtiene por ellos.

### **2.5.1. Instrumentos**

Se realiza para poder recolectar información de la variable mediante un cuestionario que contiene 18 preguntas, basándose en seis dimensiones que son las siguientes: actividades de control, sistema de información y comunicación, supervisión, registro de operaciones, calidad de información; y preparación y presentación de información contable. De esta manera, las interrogantes están compuesto por cinco alternativas según la escala de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

### **2.5.2. Validación del Instrumento**

Para la validación del instrumento de investigación (encuesta), se debe proporcionar toda su relevancia al momento de realizar su aplicabilidad. Este proceso de validación permite que al momento de ser aplicada la encuesta genere resultados verdaderos para el diseño de la metodología de autoevaluación. Por lo tanto, la validación del instrumento se encuentra soportado en un fundamento bibliográfico, permitiendo visualizar los valores en cada uno de los ítems descritos, considerando si cumple con las especificaciones para la formulación. (Hernández & Pascual, 2017).

Para ejecutar esta posición se presenta nuestro instrumento a un estudio denominado como “juicio de expertos” por el cual, los profesionales visualizan la coherencia y la composición de las preguntas planteadas.

La validación de contenido permite establecer qué tan apropiado es el muestreo que hace una prueba frente al universo de posibles conductas, de acuerdo con lo que se busca medir. Asimismo, se define como el grado en el que los ítems que conforman la encuesta son una muestra representativa del dominio de contenido que se desea calcular. Generalmente, la validez de un instrumento se evalúa a través de un panel o juicio de expertos, lo cual es como una opinión informada de personas reconocidas y calificadas como expertas en el tema, la cual puede brindar información, evidencia, juicios y valoraciones. (Castro, 2017).

## **2.6.Aspectos Éticos**

La presente investigación se realizó con bastante transparencia y veracidad, aplicando normas, valores y principios puesto que no hubo ninguna evidencia de plagio de información, por otro lado, se evita alguna falsificación de datos o información que favorezca a la investigación, ya que se desea presentar resultados adecuados, razonables, auténticos, reales y verídicos. Se citaron a los autores de las teorías usadas incluyendo su referencia bibliográfica.

## **2.7.Confiabilidad de los Instrumentos**

### **2.7.1. Descripción de las Variables**

En nuestro tema de investigación aplicaremos como instrumentos una encuesta la cual está conformada por dieciocho preguntas en relación al tema a tratar. Cada variable es representada por una pregunta que a continuación detallaremos:

**Tabla 3**  
*Descripción de Variables*

<b>P1</b>	<i>¿Todos los comprobantes de pago son revisados por el área de contabilidad antes del registro contable?</i>
<b>P2</b>	<i>¿Después de ser ingresadas las facturas al sistema se realiza alguna conciliación?</i>
<b>P3</b>	<i>¿La empresa cuenta con dispositivos de seguridad que restrinjan el uso de la información confidencial del área contable?</i>
<b>P4</b>	<i>¿El sistema contable permite generar información financiera para la toma de decisiones?</i>
<b>P5</b>	<i>¿La toma de decisiones que se establecen en la empresa se comunica a todo el personal del área contable?</i>
<b>P6</b>	<i>¿La información ingresada en el sistema contable es supervisada por algún personal?</i>
<b>P7</b>	<i>¿Crees que es necesario que exista un responsable que revise todas las operaciones realizadas para no generar errores a futuro?</i>
<b>P8</b>	<i>¿Las deficiencias detectadas son informadas a la Gerencia para que puedan establecer acciones de manera pertinente?</i>
<b>P9</b>	<i>¿Son solucionadas las deficiencias detectadas?</i>

<b>P10</b>	<i>¿Existen responsable(s) de tener en orden los comprobantes de pago, y documentación como sustento?</i>
<b>P11</b>	<i>¿Las Operaciones realizadas y las documentaciones están de manera correcta archivada para su disponible verificación?</i>
<b>P12</b>	<i>¿Es ingresada la información al sistema de manera correcta y oportuna?</i>
<b>P13</b>	<i>¿La información que se prepara y se realiza es útil para la empresa?</i>
<b>P14</b>	<i>¿La información que arroja el sistema es razonable y fiable para la elaboración de los Estados Financieros?</i>
<b>P15</b>	<i>¿La información contable se encuentra completa y de manera ordenada para su respectivo análisis?</i>
<b>P16</b>	<i>¿Cuándo se procesa todas las operaciones, se comprueba que no se encuentre algún error en los resultados?</i>
<b>P17</b>	<i>¿Los informes de los resultados de la empresa son entregados de manera correcta al Gerente para la toma de decisiones?</i>
<b>P18</b>	<i>¿Se utiliza normas y leyes contables vigentes para la información que se prepara y se presenta?</i>

Fuente: Elaboración Propia,2020.

### **2.7.2. Validez**

La validez es un instrumento que es un tema usual en algunas ciencias sociales, como la pedagogía. Esta propuesta se da a la comunidad científica una metodología a partir de una serie de fase de validación, de cómo es la manera correcta de usar los instrumentos para que estos sean verificados. (Lopez,2019)

El instrumento fue validado por el siguiente experto:

- ✓ Mg. CPCC. Gladys Luz Revilla Villacorta.
- ✓ Mg. CPCC. Carlos Edmundo Benites Arteaga.
- ✓ Mg. CPCC. Eca Periche Juan.

**Tabla 4**

*Valores de Contenido y Concordancia*

<b>INTERPRETACIÓN</b>	<b>VALORE</b>
Inaceptable	0 a 0.60
Deficiente	Mayor a 0.60 o igual a 0.70
Aceptable	Mayor a 0.70 o igual a 0.80
Buena	Mayor a 0.80 o igual a 0.90
Excelente	Mayor a 0.90

Fuente: Hernández – Nieto (2011).

La validez del instrumento que aplicamos tuvo valores de 0.90, 0.93 y 0.80, demostrando que el cuestionario está entre un rango de buena a excelente, por lo tanto, es aplicable en la investigación.

### **2.7.3. Confiabilidad**

La confiabilidad puede estimar el grado de precisión con el que se está midiendo las variables del estudio, pues esta indica la consistencia del proceso de medición de los resultados. Asimismo, tiene la finalidad de comprobar y garantizar que la muestra de estudio tenga un alto grado de objetividad, lo que es necesario para la investigación. (Gamonales, León, Muñoz & Ibáñez, 2018).

En conclusión, se puede reconocer como confiable al grado en que el instrumento (encuesta) hace resultados coherentes y consistentes.

#### **2.7.4. Alpha de Cronbach**

Universidad de Valencia (2019), señala lo siguiente:

La fiabilidad de la consistencia de un instrumento se puede estimar con el Alpha de Cronbach, permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida por medio de un grupo de ítems que se espera que midan el mismo constructo o una única dimensión teórica de un constructo latente. La medida de la consistencia interna mediante el Alpha de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente asociados entre sí. Se necesitan por lo menos dos ítems para poder estimar el valor del coeficiente de Cronbach; por lo que es recomendable poseer al menos tres ítems en la escala, y cuanto mayor el número de ítems mayor será la fiabilidad de la escala. Todas las escalas de respuestas que utilizan la escala tipo Likert son politómicas, es decir, tienen más de dos alternativas de respuestas. Asimismo, el coeficiente más conocido y aplicado hasta el momento para medir la consistencia interna de una escala es calificado Alpha de Cronbach que califica como una medida de la fiabilidad de la consistencia interna de los ítems que forman una escala de medida.

**Tabla 5**

*Criterios de Confiabilidad*

<b>CRITERIOS DE CONFIABILIDAD</b>	<b>VALORES</b>
No es Confiable	-1 a 0
Baja Confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada Confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte Confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta Confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Manual de Investigación Científica, (2010).

A continuación, se muestran los resultados de la confiabilidad del presente trabajo de investigación:

**Tabla 6**

*Estadístico de Fiabilidad*

<b>ALPHA DE CRONBACH</b>	<b>N ° DE ELEMENTOS</b>
0.75	18

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede observar, Se realizó la encuesta a los veinte trabajadores conformados por las seis áreas de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. , incluyendo el área legal y secretaria ya que al realizar nuestra investigación indicaron que estaban en la capacidad de contestar nuestra encuesta, debido a que ambas áreas están capacitadas en cursos y diplomados en temas contable que han llevado a cabo a lo largo de su vida profesional; además, están presentes

en las diversos comités mensuales donde exponen la situación económica de la empresa; asimismo, tienen una buena relación laboral con el área de contabilidad por el trabajo que realizan y por los años que se encuentran laborando en la entidad. Es por ello que, ambas áreas indicaron que realizaron las consultas al área de contabilidad para que puedan contrastar con la respuesta que habían realizado, asegurando que sus respuestas sean verídicas para nuestra investigación. Por lo tanto, el resultado de Alpha de Cronbach presenta un valor de 0.75, indicando que la fiabilidad es moderada, es decir este instrumento es confiable y válido puesto que su correlación se aproxima al rango de 1, validando su uso para la recolección de datos de la investigación.

**Tabla 7**

*Estadístico de Fiabilidad*

ALPHA DE CRONBACH	N ° DE ELEMENTOS
0.52	18

Fuente: Elaboración Propia.

Por otro lado, realizamos una prueba adicional sin considerar a los trabajadores del área legal y secretaría para poder evaluar el impacto de la fiabilidad de nuestra investigación, reflejando como resultado un valor de 0.524 con un número de elementos 18 que son las preguntas realizadas a los demás trabajadores. Por lo tanto, como se puede observar el resultado de Alpha Cronbach presenta un valor de 0.5 indicando que la fiabilidad es Moderada, es decir que este instrumento sigue siendo confiable y válido puesto que su correlación se aproxima al rango de 1, según la fuente del Manual de Investigación Científica (2010).

### **3. CAPÍTULO III. RESULTADOS**

#### **3.1.1. Análisis estadísticos e interpretación de los datos**

Para saber qué tipo estadístico se realizará, se aplicó en primer lugar una prueba de normalidad.

El análisis no paramétrico nos indica que el cuestionario actuó en el cual dichos datos muestran significativa estadística y por lo tanto el análisis inferencial que se da a partir de los resultados que se realiza en la población analizada. (Silva, De la Cruz&Cruz.,2017).

Bellido (2010), Indica la prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra, permite poder medir el grado de concordancia entre la distribución de un conjunto de datos y la distribución teórica específica. Teniendo como objetivo si los datos que se obtiene de la población, se tenga una distribución teórica y específica.

Para la presente investigación utilizó el análisis no paramétrico, la cual se demuestra en la prueba de normalidad en SPSS que se muestra a continuación:

**Tabla 8**

*Pruebas de Normalidad*

Kolmogórov-Smirnov							
METROS EXPONENCIALES DIFERENCIAS MAS EXTREMOS							
	N	ESCALA	ABSOLUTA	POSITIVO	NEGATIVO	Z DE KALMAG OROV-	G. ASINT
3.¿La empresa cuenta con dispositivos de seguridad que restrinja el uso de la información confidencial del área contable?	20	1.00	0.63	1.00	-0.63	4.47	1.000
4.¿El sistema contable permite generar información financiera para la toma de decisiones?	20	5.00	1.00	1.00	-1.00	4.47	1.000
6.¿La información ingresada en el sistema contable es supervisada por algún personal?	20	4.00	1.00	1.00	-1.00	4.47	1.000
7.¿Crees que es necesario que exista un responsable que revise todas las operaciones realizadas para no generar errores a futuro?	20	5.00	1.00	1.00	-1.00	4.47	1.000
9. ¿Son solucionadas las deficiencias detectadas?	20	5.00	1.00	1.00	-1.00	4.47	1.000
12. ¿Es ingresada la información al sistema de manera correcta y oportuna?	20	4.00	1.00	1.00	-1.00	4.47	1.000
13. ¿La información que se prepara y se realiza es útil para la empresa?	20	5.00	1.00	1.00	-1.00	4.47	1.000
14.¿La información que arroja el sistema es razonable y fiable para la elaboración de los Estados Financieros?	20	5.00	1.00	1.00	-1.00	4.47	1.000
15.¿Cuándo se procesa todas las operaciones, se comprueba que no se encuentre algún error en los resultados?	20	4.45	1.00	1.00	-1.00	4.47	1.000

Fuente: Elaboración Propia.

Para la presente investigación se presentó la prueba de Kolmogórov-Smirnov comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal. En este caso son mayor a 0.05.

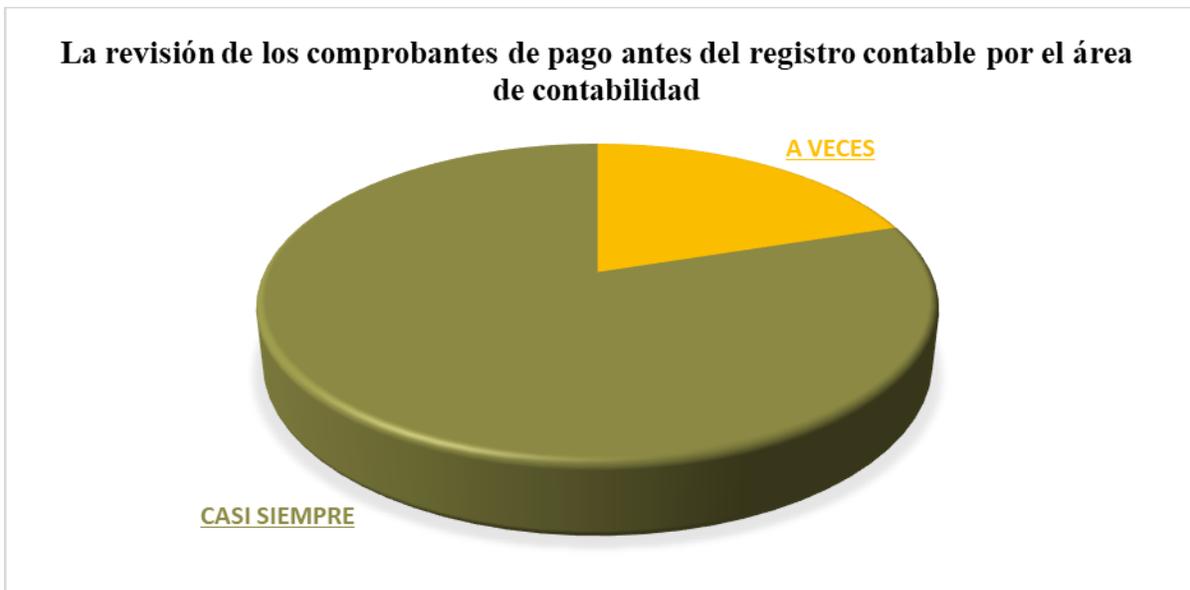
**Tabla 9**

*Pregunta 1*

**La revisión de los comprobantes de pago antes del registro contable por el área de contabilidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
A Veces	4	20	20	20
Casi Siempre	16	80	80	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 1** Pregunta 1. Fuente: SPSS V.25.

**Análisis:** De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 20% de encuestados menciona que a veces Todos los comprobantes de pago son revisados por el área de contabilidad antes del registro contable, mientras que el 80% menciona que casi siempre.

**Interpretación:** Nos indica que no siempre los comprobantes de pago son revisados en la entidad lo que no debe de ser así, el procedimiento de tener un control debe ser siempre para que así se obtenga un mejor resultado.

**Tabla 10**

*Pregunta 2*

<b>La Conciliación después de ser ingresadas las facturas al sistema.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	3	15	15	15
Siempre	17	85	85	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.



*Figura 2 Pregunta 2. Fuente: SPSS V.25.*

**Análisis:** De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 15% de encuestados menciona que casi siempre después de ser ingresadas las facturas al sistema se realiza alguna conciliación, mientras que el 85% menciona que siempre.

**Interpretación:** Nos indica que, si es común que se realice una conciliación después del ingreso de las facturas; sin embargo, se tiene que llegar al 100% de siempre para llevar el control de los recursos económicos de la empresa.

Al momento de recepcionar y aprobar toda la documentación sustentatoria de dicha transacción, se procede con el registro contable en el Sistema Start Soft; posteriormente, se realiza el pago al proveedor en su cuenta bancaria respectiva; por otro lado, en cuanto a la emisión del comprobante de pago por la venta de servicios, se procede con el registro contable en el sistema para que puedan gestionar el cobro por el servicio brindado a nuestro cliente; es por ello, que indicamos que la conciliación se realiza después ya que se basa en la comparación de los movimientos bancarios

reflejados en el extracto bancario versus la cuenta contable del efectivo . De esa manera, podremos obtener una visión clara de la información que se encuentra en los bancos con las diversas transacciones que se realizan en la empresa y asegurar que los procesos internos que se han empleado se estén realizando correctamente.

**Tabla 11**

*Pregunta 3*

<b>Dispositivos de Seguridad que restrinjan el uso de información confidencial del área contable.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	20	100	100	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.

No se crea el histograma porque los datos contienen menos de 2 valores distintos. Se omite el gráfico de sectores para P3, que sólo tienen valores únicos.

Análisis: De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 100% de encuestados menciona que nunca la empresa cuenta con dispositivos de seguridad que restrinjan el uso de la información confidencial del área contable.

Interpretación: Nos indica que la empresa no cuenta con cámaras de vigilancia en el almacén donde se encuentra toda la documentación sustentatoria de la empresa, para restringir el uso de la información confidencial, pues es sumamente importante para prevenir problemas a futuro.

**Tabla 12**

*Pregunta 4*

<b>El sistema contable genera información financiera para la toma de decisiones.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	20	100	100	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.

No se crea el histograma porque los datos contienen menos de 2 valores distintos. Se omite el gráfico de sectores para P4, que sólo tiene 1 valor único.

**Análisis:** De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 100% de encuestados menciona que siempre El sistema contable permite generar información financiera para la toma de decisiones.

**Interpretación:** Nos indica que la empresa cuenta con un sistema contable llamado Start Soft que permite generar información financiera para la toma de decisiones; por ende, deben asegurar que la información que ingresa el área contable sea verdadera y no presente errores.

**Tabla 13**

*Pregunta 5*

**Comunicación al personal del área contable sobre la toma de decisiones que establece la empresa.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	16	80	80	80
Siempre	4	20	20	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.



*Figura 3 Pregunta 5. Fuente: SPSS V.25.*

**Análisis:** De acuerdo con la estadía empleada se puede observar que el 80% de encuestados menciona que casi siempre La toma de decisiones que se establecen en la empresa se comunica al personal del área contable, mientras que el 20% menciona que siempre.

**Interpretación:** Nos indica que, si se existe comunicación con el personal de contabilidad sobre la situación de la empresa, sin embargo, indica que muchas veces no se existe dicha comunicación en el cual señalamos que está bien, ya que siempre debe existe información confidencial.

**Tabla 14**

*Pregunta 6*

<b>La información ingresada al sistema contable es supervisada por algún personal.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	20	100	100	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.

No se crea el histograma porque los datos contienen menos de 2 valores distintos. Se omite el gráfico de sectores P6, que sólo tiene 1 valor único.

**Análisis:** De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 100% de encuestados menciona que casi siempre La información ingresada en el sistema contable es supervisada por una persona.

**Interpretación:** Nos indica que casi siempre existe una persona que supervisa la información que se ingresa al sistema, pero debería realizarlo siempre, necesitan tener un trabajador que se encargue solamente en la supervisión de lo que se ingresa al sistema semanal, mensual y anual.

**Tabla 15**

*Pregunta 7*

<b>Es necesario que exista un responsable que revise todas las operaciones realizadas para no generar errores a futuro.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	20	100	100	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.

No se crea el histograma porque el dato contiene menos de 2 valores distintos. Se omite el gráfico de sectores para P7, que sólo tiene 1 valor único.

**Análisis:** De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 100% de los encuestados menciona que Siempre es necesario que exista un responsable que revise todas las operaciones realizadas para no generar errores a futuro.

**Interpretación:** Nos indica que debe existir un responsable que revise las operaciones dadas en la contabilidad para no tener errores a largo plazo. Si bien el área de contabilidad que está compuesta por 3 asistentes y 1 contador cumplen con su labor de analizar y revisar las transacciones que se

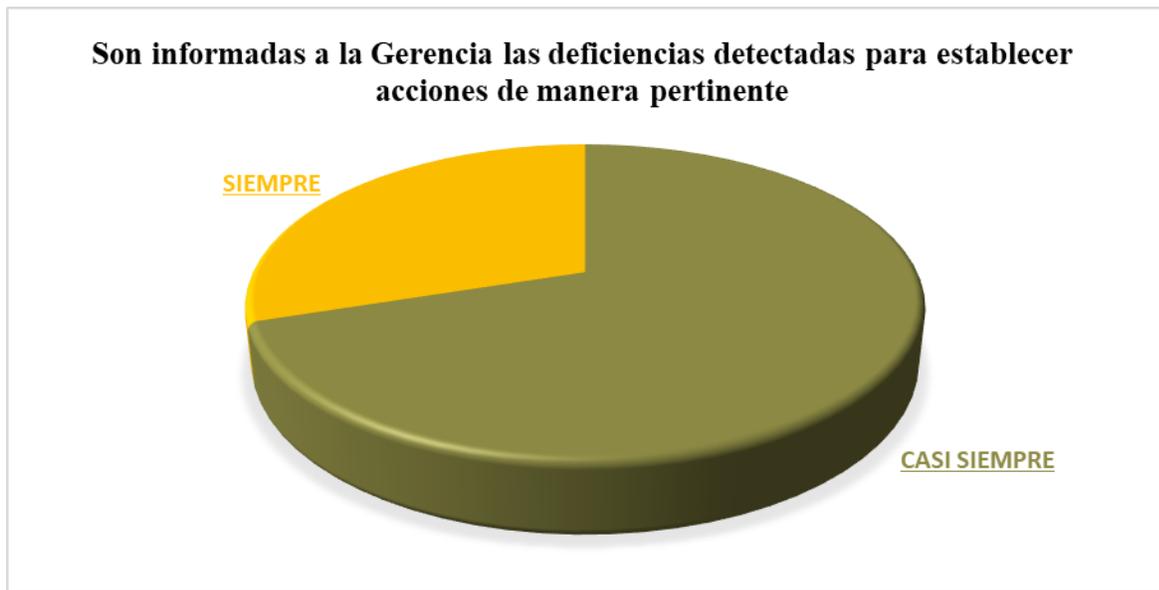
generan en la empresa, se necesita un responsable que permita supervisar que no se omita algún análisis, sustento o registros contables que puedan generar errores a futuro, evitando el impacto en la rentabilidad de la empresa, ya que por la carga de trabajo no pueden hacer una revisión final.

**Tabla 16**

*Pregunta 8*

<b>Son informadas a la Gerencia las deficiencias detectadas para establecer acciones de manera pertinente.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre		14	70	70
Siempre		6	30	100
Total		20	100	100

Fuente: Elaboración Propia.



*Figura 4 Pregunta 8. Fuente: SPSS V.25.*

**Análisis:** De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 70% de encuestados menciona que casi siempre La deficiencia detectada son informadas a la Gerencia para que puedan establecer acciones de manera pertinentes, mientras que el 30% menciona que siempre.

**Interpretación:** Nos indica que las deficiencias encontradas en la empresa se le comunica a la Gerencia; es por ello que, se debe informar a Gerencia la situación de la entidad para que así pueda tomar soluciones y decisiones.

Al indicar que son informadas las deficiencias detectadas a la Gerencia para establecer acciones de manera pertinente, nos referimos al resultado que se obtiene en el Estado de Ganancias y Pérdidas debido a una lista de hallazgos detectados como multas, infracciones, disminución en las ventas , gastos innecesarios y aumento en los niveles de endeudamiento es decir identifican los errores que están causando un impacto en la rentabilidad de la empresa; es por ello, que se le

comunica a la Gerencia de manera pertinente para que puedan establecer acciones inmediatas, brindando soluciones y decisiones adecuadas para el bienestar de la compañía. .

**Tabla 17**

*Pregunta 9*

<b>La solución de las deficiencias detectadas.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	20	100	100	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.

No se crea el histograma porque los datos contienen menos de 2 valores distintos. Se omite el gráfico de sectores para P9, que sólo tiene 1 valor único.

**Análisis:** De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 100% de encuestados menciona que siempre Son solucionadas la deficiencia detectada.

**Interpretación:** Nos indica que toda deficiencia encontrada u error se soluciona inmediatamente para el bienestar de la empresa. Si existe algún error en un registro contable se le comunica al Contador General para que pueda brindar una solución al área contable de manera pertinente, ya que la Gerencia solo evaluará los resultados que se obtienen en un periodo determinado.

**Tabla 18**

*Pregunta 10*

<b>Responsables de tener en orden los comprobantes de pago y documentación como sustento.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	15	75	75	75
Siempre	5	25	25	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.



*Figura 5 Pregunta 10. Fuente: SPSS V.25.*

**Análisis:** De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 75% de encuestados menciona que casi siempre Existen responsable(s) de tener en orden los comprobantes de pago, y documentación como sustento, mientras que el 25 % menciona que siempre.

**Interpretación:** Nos indica que casi siempre se tiene en orden los comprobantes de pago y documentación en la empresa, por lo cual no es lo correcto tenemos que tener siempre los documentos contables organizados evitando problemas cuando la administración tributaria fiscalice.

**Tabla 19**

*Pregunta 11*

**La manera correcta de archivar las operaciones realizadas y las documentaciones para su verificación.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	12	60	60	60
Siempre	8	40	40	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 6** Pregunta 11. Fuente: SPSS V.25.

**Análisis:** De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 60% de encuestados menciona que casi siempre Las Operaciones realizadas y la documentación están de manera correcta archivada para su disponible verificación, mientras que el 40 % menciona que siempre.

**Interpretación:** Nos indica que casi siempre los documentos que se tienen en la entidad están de manera ordenada; sin embargo, se debe tener un hábito del orden en la documentación que es lo principal para una obtener una información correcta.

**Tabla 20**

*Pregunta 12*

<b>La información es ingresada al sistema de manera correcta y oportuna.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	20	100	100	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.

No se crea el histograma porque los datos contienen menos de 2 valores distintos. Se omite el gráfico de sectores para P12, que sólo tiene 1 valor único.

**Análisis:** De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 100% de encuestados menciona que casi siempre Es ingresada la información al sistema de manera correcta y oportuna.

**interpretación:** Nos indica que casi siempre la información que se ingresa al sistema está de manera correcta, debe seguir mejorando ello para evitar errores al momento que se ingrese al sistema, ya que es el inicio para llegar a los resultados.

**Tabla 21**

*Pregunta 13*

<b>La información que se prepara y se realiza es útil para la empresa.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	20	100	100	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.

No se crea el histograma porque los datos contienen menos de 2 valores distintos. Se omite el gráfico de sectores para P13, que sólo tiene 1 valor único.

**Análisis:** De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 100% de encuestados menciona que siempre La información que se prepara y se realiza es útil para la empresa.

**Interpretación:** La información que se prepara para la gerencia es útil para tomar decisiones a futuro.

**Tabla 22**

*Pregunta 14*

<b>La información del sistema es razonable y fiable para la elaboración de los Estados Financieros.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	20	100	100	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.

No se crea el histograma porque los datos contienen menos de 2 valores distintos. Se omite el gráfico de sectores para P14, que sólo tiene 1 valor único.

**Análisis:** De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 100% de encuestados menciona que siempre La información que arroja el sistema es razonable y fiable para la elaboración de los Estados Financieros.

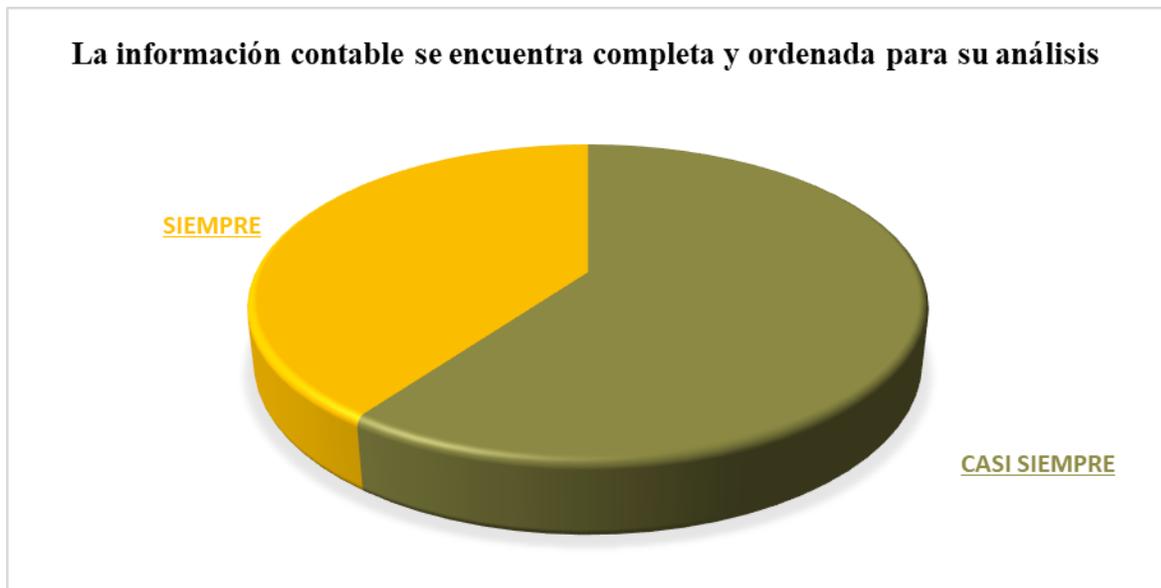
**Interpretación:** La información que arroja el sistema contable es de manera correcta para poder elaborar los estados financieros.

**Tabla 23**

*Pregunta 15*

<b>La información contable se encuentra completa y ordenada para su análisis.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	12	60	60	60
Siempre	8	40	40	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.

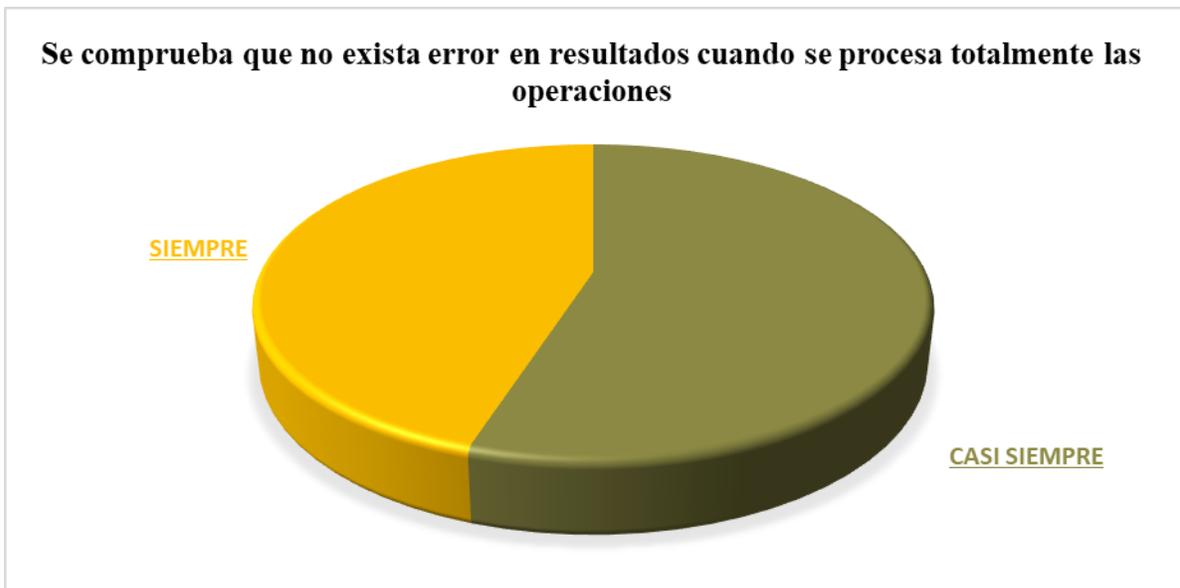


**Figura 7** Pregunta 15. Fuente: SPSS V.25.

**Tabla 24**

*Pregunta 16*

<b>Se comprueba que no exista error en resultados cuando se procesa totalmente las operaciones</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	11	55	55	55
Siempre	9	45	45	100
Total	20	100	100	



**Figura 8** Pregunta 16. Fuente: SPSS V.25.

**Análisis:** De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 55% de encuestados menciona que casi siempre Cuándo se procesa todas las operaciones, se comprueba que no se encuentre algún error en los resultados, mientras que el 45 % menciona que siempre.

**Interpretación:** Nos indica que no es muy común que se encuentre errores en el sistema contable al momento de procesar las operaciones ingresadas.

**Tabla 25**

*Pregunta 17*

<b>Los informes de los resultados de la empresa son entregados de manera correcta al Gerente para la toma de decisiones.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	7	35	35	35
Siempre	13	65	65	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.



*Figura 9* Pregunta 17. Fuente: SPSS V.25.

**Análisis:** De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 35% de encuestados menciona que casi siempre Los informes de los resultados de la empresa son entregados de manera correcta al Gerente para la toma de decisiones, mientras que el 65 % menciona que siempre.

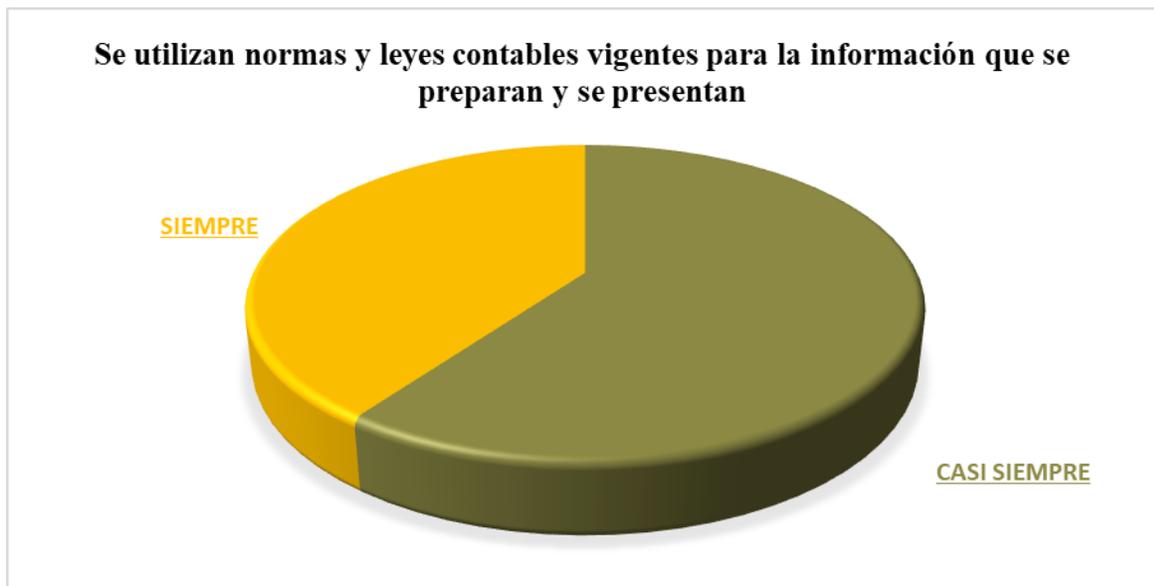
**Interpretación:** Nos indica que casi siempre se le entrega de manera correcta los resultados al gerente, por el cual se debería dar siempre sino no se podrá tomar decisiones de manera oportuna.

**Tabla 26**

*Pregunta 18*

<b>Se utilizan normas y leyes contables vigentes para la información que se preparan y se presentan.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi Siempre	12	60	35	60
Siempre	8	40	65	100
Total	20	100	100	

Fuente: Elaboración Propia.



**Figura 10** Pregunta 18. Fuente: SPSS V.25.

**Análisis:** De acuerdo con la estadística empleada se puede observar que el 60% de encuestados menciona que casi siempre se utiliza normas y leyes contables vigentes para la información que se prepara y se presenta, mientras que el 40% menciona que siempre.

**Interpretación:** Nos indica que casi siempre se utiliza las normas y leyes en la información que se prepara en cual está bien, ya que siempre se tiene que tener información concisa y verídica para evitar problemas con la Administración Tributaria.

### **3.2. Prueba de Hipótesis**

#### **3.2.1. Hipótesis General**

El Control Interno, influye en los procesos contables De La Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

**a. Hipótesis Nula ( $H_0$ ).**

El Control Interno no influye en los procesos contables significativamente De La Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

**b. Hipótesis Alternante ( $H_1$ ).**

El Control Interno influye en los procesos contables significativamente De la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

Se calculó la prueba estadística con la prueba correlación Rho Spearman:

**Tabla 27**

*Correlaciones*

		TOTAL X	TOTAL Y	
Rho de	TOTAL	Coeficiente de Correlación	1,000	0.76
	X	Sig. (Bilateral)		0.004
	N		20	20
Spearman	TOTAL	Coeficiente de Correlación	0.76	1,000
	Y	Sig. (Bilateral)	0.004	
	N		20	20

Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:  $0.004 < 0.05$  se demuestra la hipótesis**

Se puede visualizar que el nivel de significación de nuestras variables es menor a 0.05, pues presenta un valor de 0.00; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternante, llegando a la conclusión que el control interno influye en los procesos contables significativamente De La Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja; adicionalmente, presenta un coeficiente de correlación con un valor de 0.76, el cual se ha probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS Versión 25.

### **3.3. Primera Hipótesis Específica**

Las actividades de control influyen en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

#### **a. Hipótesis nula ( $H_0$ ).**

Las actividades de control no influyen significativamente en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

#### **b. Hipótesis alternante ( $H_1$ ).**

Las actividades de control influyen significativamente en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

**Tabla 28**

*Correlación Rho Spearman Específica 1*

		10. ¿Existen responsable(s) de tener en orden los comprobantes de pago, y documentación como sustento?	11. ¿Las operaciones realizadas y la documentación están de manera correcta archivada para su disponible verificación?	12. ¿Es ingresada la información al sistema de manera correcta y oportuna?	
Rho de Spearman	1. ¿Todos los comprobantes de pago son revisados por el área de contabilidad antes del registro contable?	Coefficiente de Correlación	0.289	0.408	0
		Sig. (Bilateral)	0.217	0.074	0
		N	20	20	20
	2. ¿Después de ser ingresadas las facturas al sistema se realiza alguna conciliación?	Coefficiente de Correlación	0.243	0.343	0
		Sig. (Bilateral)	0.303	0.139	0
		N	20	20	20
	3. ¿La empresa cuenta con dispositivos de seguridad que restrinjan el uso de la información confidencial del área contable?	Coefficiente de Correlación	0	0	0
		Sig. (Bilateral)	0	0	0
		N	20	20	20

Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:**

Se puede visualizar que el nivel de significación de las variables es menor a 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo Las actividades de control influyen significativamente en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, y presenta una correlación positiva media, ya que se encuentran en el rango de 0.34 y 1.0, el cual ha sido probado a través de la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS Versión 25.

### **3.4.Segunda Hipótesis Específica**

El Sistema de Información y Comunicación influye en la calidad de Información De La Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

#### **a. Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).**

El Sistema de Información y Comunicación no influye significativamente en la calidad de la Información de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

#### **b. Hipótesis alternante (H<sub>1</sub>).**

El Sistema de Información y Comunicación influye significativamente en la calidad de la Información de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

Se calculó la prueba estadística con la prueba correlación Rho Spearman:

**Tabla 29**

*Correlación Rho Spearman Específica 2*

		13. ¿La información que se prepara y se realiza es útil para la empresa?	14. ¿La información que arroja el sistema es razonable y fiable para la elaboración de los Estados Financieros?	15. ¿La información contable se encuentra completa y de manera ordenada para su respectivo análisis?	
Rho de Spearman	4. ¿El Sistema Contable permite generar información financiera para la toma de decisiones?	Coefficiente de Correlación	0	0	
		Sig. (Bilateral)	0	0	
		N	20	20	
	5. ¿La Toma de decisiones que se establecen en la empresa se comunica al todo personal del área contable?	Coefficiente de Correlación	0	0	0.102
		Sig. (Bilateral)	0	0	0.669
		N	20	20	20
	6. ¿La información ingresada en el sistema contable es supervisada por algún personal?	Coefficiente de Correlación	0	0	0
		Sig. (Bilateral)	0	0	0
		N	20	20	20

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Interpretación: P-Valor 0.000 < 0.05**

Se puede visualizar que el nivel de significación de las variables es menor a **P-Valor 0.000 < 0.05** ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo las actividades de control influyen significativamente en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del de San Borja, y presenta una correlación positiva perfecta en el rango de 0.67 y 1.00, el cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el Software SPSS Versión 25.

### **3.5.Tercera Hipótesis Específica**

La Supervisión influye en la preparación y presentación de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

#### **a. Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).**

La Supervisión no influye significativamente en la preparación y presentación de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

#### **b. Hipótesis Alternante (H<sub>1</sub>).**

La Supervisión influye significativamente en la preparación y presentación de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.

Se calculó la prueba estadística con la prueba correlación Rho Spearman:

**Tabla 30**

*Correlación Rho Spearman Específica 3*

		16. ¿Cuándo se procesa todas las operaciones, se comprueba que no se encuentre algún error en los resultados?	17. ¿Los informes de los resultados de la empresa son entregados de manera correcta al Gerente para la toma de decisiones?	18. ¿Se utiliza normas y leyes contables vigentes para la información que se prepara y se presenta?	
Rho de Spearman	7. ¿Crees que es necesario que exista un responsable que revise todas las operaciones realizadas para no generar errores a futuro?	Coefficiente de Correlación	0	0	0
		Sig. (Bilateral)	0	0	0
		N	20	20	20
	8. ¿Las deficiencias detectadas son informadas a la Gerencia para que puedan establecer acciones de manera pertinentes?	Coefficiente de Correlación	0.066	0.252	0.134
		Sig. (Bilateral)	0.783	0.29	0.574
		N	20	20	20
	9. ¿Son solucionadas las deficiencias detectadas?	Coefficiente de Correlación	0	0	0
		Sig. (Bilateral)	0	0	0
		N	20	20	20

**Interpretación:**

Se puede visualizar que el nivel de significación de las variables es menor a 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que la supervisión influirá significativamente en la falta de la preparación y presentación de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja y presenta una correlación de 0.25.

#### **4. CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

##### **4.1. Discusión**

El Control Interno y su Influencia en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C., logró los objetivos planteados, comprobando las hipótesis de la presente investigación a favor del vigor de la misma en la mejora de los procesos contables.

Al momento de emplear los componentes del control interno, se precisó la influencia sobre los procesos contables; asimismo, se manifiesta la importancia para alcanzar una mejora, reduciendo las deficiencias encontradas en la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C.

La aplicación del control interno contribuye de manera significativa en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja.

El 20% de encuestados mencionó que a veces todos los comprobantes de pago son revisados por el área de contabilidad antes del registro contable, mientras que el 80% menciona que casi siempre; por lo tanto, se puede inferir que no se realiza de manera cotidiana la acción de aprobar documentos sustentatorios antes de su respectivo registro contable. Miranda (2018) señala que uno de los puntos principales para un mejor control, es el proceso de validación de los comprobantes de pago realizado por los contables, permitiendo identificar los documentos fehacientes que sustentan las salidas de dinero, pues estos son pedidos por el departamento de contabilidad para la sustentación de gastos a efectos tributarios ante la entidad fiscal y que estos se encuentren cancelados de manera correcta.

El 15% de encuestados mencionó que casi siempre después de ser ingresadas las facturas al sistema se realiza alguna conciliación, mientras que el 85% menciona que siempre. Se puede inferir que, si realizan conciliaciones, lo que denota que existe un buen control en la empresa. Marín (2018)

indica lo importante que es realizar la conciliación a los registros contables, ya que ayuda a tener un control en la empresa, evitando así errores a futuros y tener una información concisa y verídica.

Por otro lado, Angulo (2017) indica que es fundamental realizar conciliaciones de la información bancaria para certificar transacciones que posiblemente se hayan olvidado por la pérdida de la documentación. Al tener una visión clara de la información bancaria de tu negocio, permitirá realizar diversas acciones como inversiones, gastos adicionales, expansión del negocio.

El 80% de encuestados menciona que casi siempre la toma de decisiones que se establecen en la empresa se comunica al personal del área contable, mientras que el 20% menciona que siempre. Nicuesa (2019) señala que la comunicación es primordial en el crecimiento de una entidad; por lo tanto, la información se realiza a nivel interno como a nivel externo. Esta se encuentra presente cuando se realiza trabajos en equipo entre las demás áreas de una empresa. Por otro lado, son aquellas acciones que están correctamente alineadas con el propósito de lograr sus objetivos sustentados sobre la base de una comunicación interna, ya que así se podrá presentar ante el público los productos y servicios que forman parte de catálogo del negocio.

El 70% de encuestados nos indica que casi siempre las deficiencias detectadas son informadas a la Gerencia para establecer las acciones de manera pertinentes, mientras que el 30% menciona que siempre. Franco, Román & Trisollini, (2017) señala que se debe llevar un reporte de incidencias de errores o fraudes en los procesos que proporcionen una base sobre la cual se pueda implementar nuevas estrategias o controles para evitar que dichos eventos se repitan y afecten en el desempeño de la empresa. Por lo tanto, se recomienda realizar un reporte de las deficiencias identificadas en los diversos eventos que presenta una empresa a fin de llevar a cabo un proceso de mejora continua.

El 75% de encuestados nos indica que casi siempre existen responsable(s) de tener en orden los comprobantes de pago, y documentación como sustento, mientras que el 25 % menciona que

siempre. Señala que es muy importante tener la documentación contable archivada, ordenada y organizada; por ende, la empresa debería tener un personal que ayude a ordenar los documentos contables para así evitar contingencias futuras. (Núñez, 2019).

El 60% de encuestados nos indica que casi siempre las operaciones realizadas y la documentación están de manera correcta archivada para su disponible verificación, mientras que el 40 % menciona que siempre. Según Méndez menciona que las empresas no pueden darse el lujo de tener la documentación de las operaciones en desorden, pues debe haber un proceso que permita obtener los documentos cuando se necesite ya que soportan las transacciones para una correcta gestión contable, permitiendo tomar buenas decisiones para el futuro de la empresa. (Méndez, 2017).

El 60% de encuestados indica que casi siempre la información contable se encuentra completa y de manera ordenada para su respectivo análisis, mientras que el 40 % menciona que siempre. Señala que la información contable cumple un rol importante al introducir datos indispensables para la administración y el desarrollo del sistema económico empresarial, por eso la información contable debe ser mostrada completamente en los estados financieros cuyas características fundamentales son la utilidad y confiabilidad. (Gonzales, 2017). Es así que, la información contable realizada por los trabajadores de la empresa deben mantenerla ordenada, correcta y equitativa, para que el personal de la gerencia pueda analizar y tomar decisiones adecuadas para el alcance de los objetivos.

El 55% de encuestados nos indica que casi siempre cuándo se procesa todas las operaciones, se comprueba que no se encuentre algún error en los resultados, mientras que el 45 % menciona que siempre. Robledo (2018). Señala que el proceso contable es muy importante, ya que al tener un registro detallado y conciso en las operaciones que se realiza en las entidades se obtiene un mejor control.

El 35% de encuestados nos indica que casi siempre los informes de los resultados de la empresa son entregados de manera correcta al Gerente para la toma de decisiones, mientras que el 65 % menciona que siempre. Vaca (2017) Señala que los informes financieros y económicos contribuye a que los gerentes conozcan la situación real de la empresa, es por ello que dicha información debe ser confiable, veraz y oportuna para la toma de decisiones, caso contrario puede obstaculizar el rendimiento y progreso de las metas que se han propuesto.

El 60% de encuestados nos indica que casi siempre se utiliza normas y leyes contables vigentes para la información que se prepara y se presenta, mientras que el 40% menciona que siempre. Según Frías (2020) señala que la información económica de las empresas, organismos e instituciones públicas deben ser elaboradas en base a las normas internacionales de contabilidad con la finalidad de reflejar la situación económica, financiera y patrimonial en sus estados financieros.

Al aplicar las Normas Internacionales de Contabilidad, permite que cualquier empresa pueda transferir el negocio fuera del país de origen, realizando ajustes de acuerdo a la realidad del mercado internacional, permitiendo captar mayores inversiones. Por otro lado, recordemos de que, si tenemos una organización, nuestro deber es estar actualizado con todas las reglas y leyes que regulan cada entidad para que puedan mantenerse dentro de un complicado ambiente donde intervienen amenazas en las empresas; sin embargo, muchas de estas pueden ser oportunidades; es por esta razón, que al aplicar los reglamentos vigentes se estaría asegurando el futuro de esta. En consideración, es muy necesario capacitarse no solo de los cambios realizados a las leyes y regularizaciones del país de origen sino también de los que se producen en el exterior. Ramos (2019).

#### **4.2.Propuesta**

Las propuestas para mejorar el control interno en la empresa, que se derivan del presente trabajo de investigación son las siguientes:

Elaborar un flujograma identificando los procesos contables que realiza el área de contabilidad desde su inicio y cumplir con el manual de políticas y procedimientos asignado, para que puedan aplicar el control interno desde el principio de las operaciones, cuya finalidad es que el proceso contable fluya de manera correcta hasta la elaboración y preparación de los estados financieros basada en información real y concisa.

Elaborar un manual de políticas y procedimiento para el área de contabilidad.

Implementar dispositivos de seguridad como cámaras de vigilancia cuya finalidad es que permita visualizar el almacén donde se encuentra toda la información confidencial de la empresa y así puedan restringir el uso de la información a personas no autorizadas. De esa manera, se puede prevenir que sea utilizada dicha información para fines maliciosos y afecten los objetivos trazados de la empresa.

Crear un cronograma de cierre contable ejecutado mensualmente por el área de contabilidad.

Elaborar un manual de políticas y procedimiento de cierre contable.

Reclutar un personal adicional que se encargue de revisar diariamente la información que se ingresa en el sistema.

### **4.3.Conclusiones**

Por lo tanto, según los resultados obtenidos en nuestra investigación llegamos a la conclusión:

Se determinó que el control interno influye de modo relevante en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C., debido a que el coeficiente de Rho de Spearman ( $Rho=0.76$ ) representa una correlación positiva fuerte, comprobando en los resultados que el control interno influye en los procesos contable de dicha empresa.

Se determinó que las actividades de control influyen de modo relevante en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. Según los resultados obtenidos se observa que existe una correlación positiva media, ya que se encuentran en el rango de 0.34 y 1.0, quiere decir que las actividades como por ejemplo el registro contable, conciliación, custodia , clasificación y documentación no se realiza de manera eficiente.

Se determinó que el sistema de información y comunicación influyen de modo relevante en la calidad de la información de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. Según los resultados nos indican que presentan una correlación alta en el rango de 0.67 y 1.0, quiere decir que el manejo en el sistema es de manera regular, ya que no se está obteniendo información financiera de manera oportuna, generando que no sea fiable y óptima.

Se determinó que la supervisión influye de modo relevante en la eficiente preparación y presentación de información contable de La Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. Según los resultados nos indican que presentan una correlación positiva media de 0.25, precisando que si bien los resultados son aceptables no es la más adecuada.

#### **4.4.Recomendaciones**

Con respecto a la primera conclusión se recomienda aplicar los componentes de control interno en los procesos contables para mejorar los resultados de las operaciones y de la información contable; por ende, debe aplicarse el control interno desde el inicio de las operaciones. Dentro de nuestra perspectiva es primordial emplear el control interno desde el inicio de las operaciones; pues a través de ello, dependerá que la información sea confiable y consistente. Así mismo, se sugiere aplicar el manual de política y procedimiento realizado para el área de contabilidad cuyo objetivo será definir los controles requeridos para el registro facturas y otros comprobantes de pago para asegurar que cumplan con la normatividad vigente.

En relación a la segunda conclusión, se deberá implementar dispositivos de seguridad en el almacén donde se encuentra toda la documentación contable, para que el personal de seguridad visualice y restrinja el ingreso de trabajadores o personas externas, evitando que sea utilizada la información confidencial para fines maliciosos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos trazados de la empresa.

En relación a la tercera conclusión, se determinó que se debe revisar de manera constante que las operaciones en el sistema contable se encuentren debidamente registradas de forma pertinente, para proporcionar a la Gerencia Información Financiera de manera oportuna, relevante y confiable para la toma de decisiones; es por ello, que se recomienda aplicar y cumplir con el cronograma de cierre contable.

En relación a la cuarta conclusión se recomienda contratar a un personal de apoyo, en el cual esté debidamente capacitado en temas contables y financieros, para la supervisión de todas las operaciones realizadas evitando errores a futuro.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Almehmadi, A. (2019). Control de acceso informativo. Wikipedia. Recuperado de:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Control\\_de\\_acceso\\_inform%C3%A1tico](https://es.wikipedia.org/wiki/Control_de_acceso_inform%C3%A1tico).

Alvarado, A. (2019). Proceso Contable para mejorar la eficiencia en la Empresa E-IDEA OM WIN S.A, de la Ciudad de Guayaquil. Universidad Regional Autónoma de los Andes. p.46.  
Recuperado de:  
<http://45.238.216.28/bitstream/123456789/10297/1/TUAEXCOMCYA026-2019.pdf>.

Alvarado, H. (2019). Caracterización del Control Interno de Inventarios de las Empresas del Perú: Caso de las Empresas de Trujillo, 2015. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, p. 5.  
Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9902/11.%20Articulo.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Angulo, R. (2017). La importancia de la Conciliación bancaria para tu negocio. Ecuador.  
Recuperado de : <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-yadministracion/la-importancia-de-la-conciliacion-bancaria-para-tu-negocio>

Aredo. E. (2016). El Sistema de Control Interno en el Área de contabilidad y su incidencia en la Gestión Administrativa y Operativa de las empresas Constructoras de la Ciudad de Trujillo.p1. Recuperado de:  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5240/aredorodriguez\\_edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5240/aredorodriguez_edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Avellanada, C. (2019). Ciclo de Operaciones Financieras. Universidad Libre Colombia. p.18.  
Recuperado de: <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2017/ciclos-de-operaciones-financieras.pdf>.

Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). El Protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia Slaai*. p.1. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/322345752> El protocolo de investigacion III la poblacion de estudio.

Azanza, J. (2019). El Control Interno de Inventario de Mercadería en la Empresa Sodimac S.A. Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42396/1/TESIS%20OFICIAL%20FINAL%2019-03-2019.pdf>.

Balla, I. & López, K. (2018). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador. Universidad Estatal de Milagro. p. 35. Recuperado de: <http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>.

Bellido, R., Such, J. & Jornet, M. (2010). SPSS: Pruebas no paramétricas. p. 1. Recuperado de: [https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS\\_0802A.pdf](https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0802A.pdf).

Bernal, I. (2018). Técnica Encuesta. Blogger. Recuperado de: <http://tecnicauencuesta1.blogspot.com/2018/05/definicion-de-encuesta-se-denomina.html>.

Büechele, G. (2015). Proceso Contable: Una actualización a la Documentación Respaldata. Universidad Nacional de la Plata, Argentina. p. 5. Recuperado de: <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/48/1448/466323fdc9e85014d351deb1e8ef8fb7.pdf>.

Bujan, A. (2014). Riesgo económico. Enciclopedia Financiera. Recuperado de: <https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-riesgo-economico.html>.

Calle, J. (2018). Características de un buen sistema de Control Interno. Pirani. Recuperado de:

<https://www.riesgoszero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno.b>

Calleja, F.(2015).Manejo del Proceso Contable. Recuperado de : <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/37999>

Camet, J. (2004). Ley del Impuesto a la Renta. Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de: [https://www.perupetro.com.pe/wps/wcm/connect/corporativo/9d6e072c-6ae4-41ef-b4b4-d38ae0a94965/3\\_Decreto\\_Legislativo\\_774.pdf?MOD=AJPERES](https://www.perupetro.com.pe/wps/wcm/connect/corporativo/9d6e072c-6ae4-41ef-b4b4-d38ae0a94965/3_Decreto_Legislativo_774.pdf?MOD=AJPERES)

Candia, F. & Huaylla, M. (2017). Los sistemas de información contable y su contribución en la eficiente toma de decisiones en la Empresa Palma Real S.A.C. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. p. 49. Recuperado de: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/276/004-3-11-008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Cárdenas, A., Gallego, I. & Tobón, M. (2018). Percepción de la Calidad de la Información Contable del municipio de La Ceja. p.7. Recuperado de: [https://www.academia.edu/29688432/Art%C3%ADculo\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_Percepci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Calidad\\_de\\_la\\_Informaci%C3%B3n\\_Contable\\_del\\_municipio\\_de\\_La\\_Ceja](https://www.academia.edu/29688432/Art%C3%ADculo_de_investigaci%C3%B3n_Percepci%C3%B3n_de_la_Calidad_de_la_Informaci%C3%B3n_Contable_del_municipio_de_La_Ceja).

Carranza, Y. Céspedes, B. & Yactayo, A. (2013). Implementación del control interno en las operaciones de tesorería. Universidad Estatal de Milagro. p.31. Recuperado de: [http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1496/IMPLEMENTA\\_CI%c3%93N%20DE%20CONTROLES%20INTERNOS%20EN%20LA%20EMPRESA](http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1496/IMPLEMENTA_CI%c3%93N%20DE%20CONTROLES%20INTERNOS%20EN%20LA%20EMPRESA)

[%20SABIJOUX%20S.A.%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL%20PARA%20EL%20AÑO%202012.pdf?sequence=3&isAllowed=y.](#)

Castro, S. (2017). Diseño y validación de un instrumento para evaluar la actitud hacia la investigación formativa en estudiantes universitarios. Actualidades Pedagógicas, (70), 165-182. Recuperado de:

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1309&context=ap.](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1309&context=ap)

Catora, L. (2018). Optimización de las actividades de control en pymes hoteleras de la Ciudad de el Alto. Universidad mayor de san Andrés. p.75. Recuperado de:

[https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/16635/TM-63%20OPTIMIZACION%20DE%20LAS%20ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL%20EN%20PYMES%20HOTELERAS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20EL%20ALTO.PDF?sequence=1&isAllowed=y.](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/16635/TM-63%20OPTIMIZACION%20DE%20LAS%20ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL%20EN%20PYMES%20HOTELERAS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20EL%20ALTO.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Caurin, J. (2017). Riesgos Financieros. Economía Simple. Recuperado de:

[https://www.economiasimple.net/glosario/riesgos-financieros.](https://www.economiasimple.net/glosario/riesgos-financieros)

Certus. (2019). ¿Qué es un proceso contable? Noticertus Contabilidad. Recuperado de:

[https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/.](https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/)

Cipirán, K. (2019). Control Interno de Caja de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Empresa de Servicios Grupo Virtual S.A.C. Trujillo, 2018. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. p.73. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8955/CONTROL\\_CAJA\\_CIPIRAN\\_BAUTISTA\\_KAROL\\_ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8955/CONTROL_CAJA_CIPIRAN_BAUTISTA_KAROL_ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Coso II. (2013). COSO II Internal Control Integrated Framework. p.2. Recuperado de:

[https://archivo.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf.](https://archivo.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)

- Cuasapaz, P. (2019). Proceso Contable para el Análisis Financiero en la Asociación Gremial “Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Santo Domingo de los Colorados, de la ciudad de Santo Domingo, 2018. p.7. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11278/1/PIUSDCYA007-2020.pdf>.
- Cubas, B. (2018). Procedimientos Contables para Mejorar la Rentabilidad en la Empresa de Transportes Turismo Fernández Hnos. S.R.L., Jaén 2017. Universidad Señor de Sipán. p.76. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4962/Cubas%20Becerra%20Baltazar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Deloitte. (2015). Coso: Marco de Referencia para la Implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. p. 21. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>.
- Editorial Patria. p.82. Recuperado de: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386455.pdf>.
- Eslava, J. (2013). La gestión del Control interno en la empresa. Universidad Autónoma del Perú. p.18. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PEREZ.pdf>.
- Espidamol, H. (2011). El riesgo y sus implicaciones. *Revista Scielo*. p.3. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-30032011000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014)
- Estrada, V. (2016). Supervisión y supervisores: definiciones, enfoques, propuestas. Medium. Recuperado de: <https://profesorestrada.pro/supervisi%C3%B3n-y-supervisores-definiciones-enfoques-propuestas-cb69ba5d31df>.

Everson, M., Beston C., Jourdan C., Soske, S., Harris, C., Posklensky, J., Martens, F., García, J.

& Perraglia, S. (2013). Control Interno – Marco Integrado. p.19. Recuperado de:

[https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf).

Farfán, M. (2019). Propuesta de un sistema contable de dirección estratégica para pequeñas y

medianas empresas. Revista el poli. p.18. Recuperado de:

<https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1604/1265>.

Fernández, W., De la Cruz, K., Vergara, C. & Gonzales, S.(abril,2015). NIC 1: Presentación de

estados financieros. *Revista de Investigación Cuaderno Empresarial. Volumen. (1)*, p. 3-8.

Recuperado de: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_ce/article/view/853](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_ce/article/view/853)

Figueroa, C. (2017). La información contable como herramienta para la toma de decisiones en la

empresa Arroz Garabí S.A. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. p.9.

Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1332/1/T-ULVR-1210.pdf>.

Franco, K., Román D. & Trisollini, V. (2017). El Sistema de Control Interno Basado en el Modelo

Coso y su Influencia en la Profesionalización para las empresas Buses Panorámicos en

Lima Metropolitana. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. p. 98. Recuperado de:

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621970/Franco\\_PK.pdf?](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621970/Franco_PK.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

[sequence=5&isAllowed=y.](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621970/Franco_PK.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Frías, D. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida.

Universidad de Valencia. España. Recuperado de:

<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>.

Gamonales, J.; Muñoz, J.; León, K. & Ibáñez, S. (2018). Entrenamiento y Confiabilidad entre

observadores en el análisis del fútbol para ciegos. Federación Española de Asociaciones de

Docentes de Educación Física, (34), 155-161. Recuperado de:

<https://www.researchgate.net/publication/321749242> Entrenamiento y confiabilidad en tre observadores en el analisis del futbol para ciegos.

García, D., Hernández, G & Mendoza, M. (2016). Plan Estratégico para fortalecer el Control Interno Administrativo de la Asociación Comunal El Milagro, 2016 - I. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. p.17. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/12661/1/PROYECTO-FINAL.pdf>.

García, X., Maldonado, H., Galarza C. & Grijalva, G. (2019). Control Interno a la Gestión de Créditos y Cobranzas en Empresas Comerciales Minoristas en el Ecuador. *Revista Espirales*. p.2. Recuperado de: [http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396#\\_ftn1](http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396#_ftn1).

Giuliano, F (2018). Aprobación-desaprobación: dos caras de la razón evaluadora. Un debate filosófico y algunas claves de resistencia. Universidad de Buenos Aires. *Revista voces de la educación*. p.2. Recuperado de: <https://www.revista.vocesdelaeducacion.com.mx/index.php/voces/article/view/122/109>.

Gómez, M. & Lazarte B. (2019). Control Interno. Universidad Nacional de Tucumán. p.2. Recuperado de: <http://186.153.163.187:8080/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Gonzales, T. (2017). Información Contable y Toma de Decisiones en las pequeñas empresas del Distrito de Huaraz 2016. Universidad San Pedro. p. 19. Recuperado de: [http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4744/Tesis\\_55974.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4744/Tesis_55974.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Guachán, D. (2019) Propuesta de control interno para la cooperativa transporte 28 de septiembre de la ciudad de Ibara: Universidad Pontífice Católica del Ecuador. p.109. Recuperado de: <https://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/301/1/TESIS.pdf>.

Guillin, X. & Zambrano, N. (2018). La Contabilidad y el Procedimiento de la Información Contable. *Revista Arjé*. Recuperado de: <http://arje.bc.uc.edu.ve/arje22/art40.pdf>.

Herbas & Pérez. (2015). El Control Interno en la Eficiencia del Personal de Cáritas de la Región Junín. p.40. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3302/Herbas%20Lordan-Perez%20Obregon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Hernández, C. (2016). Información contable razonable para la toma de decisiones en una empresa constructora. p. 1. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/informacion-contable-razonable-la-toma-decisiones-una-empresa-constructora/>.

Hernández, H. & Pascual, E. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista De Investigación Agraria Y Ambiental, Volumen (9)*, p. 157 - 164. Recuperado de: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/riaa/article/view/2186>.

Hernández. (2014). Metodología de la Investigación de México. p.304. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).

Humanidades. Documentación. Consultado el 3 de febrero del 2021. <https://conceptodefinicion.de/documentacion/>

Jaramillo, R., Orellana, M., Feijoó, E. & Encalada, J. (2020). Claves para ordenar nuestra contabilidad en las Pymes del sector comercial: de la teoría a la realidad, Guayaquil,

- Ecuador. Editorial Grupo Compás. p.45. Recuperado de:  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/456/1/listo%206.pdf>.
- JLC Auditores & Advisors. (2020). ¿Qué son los registros contables? JLC Auditores & Advisors.  
Recuperado de: <https://jlcauditors.com/que-son-los-registros-contables/>.
- Joya, R. (2012). El Control Interno como Factor Fundamental para el éxito o fracaso de las pymes.  
Especial mención a las empresas agrícolas. Ensayos Buenas Tareas. p.2. Recuperado de:  
<https://www.buenastareas.com/ensayos/El-Control-Interno-Como-Factor-Fundamental/3621577.html>.
- La Contraloría General de la República. (2020). Los tres pilares de una Gestión Pública Limpia y Eficiente. Lima. p.1. Recuperado de:  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html).
- Largo, J., Largo, L. & López S. (2020). Políticas Contables y ESFA de la Empresa Granautos Ltda. Universidad Cooperativa de Colombia. p.14. Recuperado de:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18383/8/2020\\_pol%c3%adticas\\_contables\\_esfa.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18383/8/2020_pol%c3%adticas_contables_esfa.pdf).
- López, R. (2019). Validación de instrumento como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Universidad Metropolitana de Ecuador. p.1. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/334263017\\_Validacion\\_de\\_instrumentos\\_como\\_garantia\\_de\\_la\\_credibilidad\\_en\\_las\\_investigaciones\\_cientificas](https://www.researchgate.net/publication/334263017_Validacion_de_instrumentos_como_garantia_de_la_credibilidad_en_las_investigaciones_cientificas)
- López, P. & Fachelli S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. p.14. Recuperado de:  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf).

- Lozano, P. (2018). Caracterización del Control interno de las Empresas Privadas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa CEPEIN EIRL – CHIMBOTE, 2015. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, p.11. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4275/pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Mamani, C. (2019). Evaluación de los componentes de control interno en el área de Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Puno, 2019. Universidad Peruana Unión. p.2. Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2801/Cyntia\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2801/Cyntia_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y).
- Mantilla, S. (2016). Auditoria del Control Interno. *Ecoe Ediciones*. p.4. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Marín, L. (2018). La Utilidad Financiera de la Conciliación Bancaria. p. 1. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/utilidad-financiera-bancaria.html>
- Medina, J. (2013). Administración y Calidad de la información contable. Quito. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225028225002>
- Mena, D. (2017). Sistema de Control interno Administrativo – Financiero para la Empresa Digmasur S.A., dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el distrito metropolitano de Quito. Universidad Central del Ecuador. p.222. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10457/1/T-UCE-0003-CA005-2017.pdf>.
- Méndez, G. (2017). Propuesta de mejoras al procedimiento de archivo de documentos contables y tributarios en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en el periodo

2018. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. p.18. Recuperado de: <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/423/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20M%c3%89NDEZ%20RIZZO.pdf>.
- Miranda, J. (2018). Propuesta de Control Interno del Efectivo de Caja Chica en la CMAC Huancayo, Agencia Ate, 2018. p.20. Recuperado de: [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:QooG5TZWOaoJ:https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1526/Juan\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf%3Fsequence%3D5%26isAllowed%3Dy+&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:QooG5TZWOaoJ:https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1526/Juan_Tesis_Licenciatura_2018.pdf%3Fsequence%3D5%26isAllowed%3Dy+&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe).
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009). Decreto 672, por el cual se deroga el Decreto 4270 del 11 de noviembre de 2008. Bogotá: Autor.
- Moncayo, C. (2017). Deficiencias significativas de control interno según la NIA 265, Instituto Nacional de Contadores Públicos. Recuperado de: <https://www.incp.org.co/deficiencias-significativas-control-interno-segun-la-nia-265/>
- Montes, O. (2017). Tipos y Diseños de investigación en las ciencias sociales. Universidad Fermín Toro Decanato de Ciencias Jurídicas y Políticas Escuela de Derecho. p.7 Recuperado de: <https://es.slideshare.net/orianaisabelmontes/tipos-y-diseos-de-investigacin-72068785>.
- Nicuesa, M. (2019). La importancia de la comunicación en la empresa. Psicología Online. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa-4344.html>.
- Ninahuaman, L. & Solano, O. (2018). Cumplimiento de las medidas correctivas de las normas de control interno en la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa pasco, periodo 2016-2017. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. p. 24. Recuperado de:

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/708/1/L.NINAHUAMAN%20Y%20O.SOLANO.pdf>.

Núñez, E. (2019). Como se debe organizar la documentación contable de una PYME. p. 1.

Recuperado de: <https://www.fundapymes.com/instrucciones-para-el-manejo-de-documentacion-contable-en-una-empresa-pequena/>.

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología, Edición Electrónica. Volumen (35)*, p.4. Recuperado desde:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.

Palacios, L. & Lopera, N. (2020). ¿Por qué fallan los sistemas de control interno en las grandes corporaciones? *Revistas Académicas de la Universidad de Chile. Volumen (27)*.

Recuperado de: <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2020.56972>.

Panez, Chacaliaza & Asociados y Panez & Faesa. (2019). ¿Qué es una conciliación en la contabilidad? RSM. Recuperado de: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/que-es-una-conciliacion-en-la-contabilidad>

Pérez, J & Gardey, A. (2010). Exactitud. p. 1, Recuperado de: <https://definicion.de/exactitud/>.

Pérez, P. (2007). Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. p. 4. Recuperado de:

<http://www.degerencia.com/articulo/los-cinco-componentes-del-control-interno>.

Pontificia Universidad Católica de Chile (2015). Registro de Transacciones y El Proceso Contable.

Universidad Católica de Chile. p.5. Recuperado de: <http://docplayer.es/11137935-Contabilidad-capitulo-3-registro-de-transacciones-y-el-proceso-contable-ics-2522-contabilidad-seccion-3.html>.

- Porporato, M. (2015). Contabilidad de Gestión para Controlar o Coordinar entornos turbulentos: Su en el Desempeño Organizacional. *Revista Unam. Volumen (60)*. p.2. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215000091>.
- Prieto, A. (2018). Operación Contable en los procesos de negocio. Recuperado de: <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/120340?page=16>
- Quina Luisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., Pérez, J. (2018). El Control Interno y sus herramientas de aplicación entre Coso y Coco. *Revista Scielo. Volumen (12)*. p.10. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>.
- Quiroz, S. (2017). El Control Interno y su Influencia en la Eficiencia de los procesos Contables del Estudio Contable Tributario Vidal, del Distrito De Lurín, en el año 2015. Universidad Autónoma del Perú. p.63. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/428/1/TESIS%20SANDRA%20QUIROZ%20GARCIA%202018.pdf>
- Ramos, M. (2019). *¿Qué son las NIC y para qué sirven?* Recuperado de: <https://www.abaco.com.py/blog/que-son-las-nic-y-para-que-sirven>
- Raffino, M. (2019). Utilidad. p. 1, Recuperado de: <https://concepto.de/utilidad-2/>.
- Robledo, S. (2018). La importancia del proceso contable en las empresas.p.1. Recuperado de: <https://clauserp.com/blog/la-importancia-del-proceso-contable-en-las-empresas/>.
- Rodríguez, R. Vega, L (2016). Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa A & B Representaciones SRL con el Fin de Mejorar los Procesos Operativos 2015. Universidad Nacional de Trujillo. p.75. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/84110464.pdf>.
- Rodríguez, I. (2014). Riesgo Operativo. Auditool. p.1. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3101-que-es-el-riesgo-operativo>.

Rodríguez, L. (2016). Gestión de Desarrollo Administrativo. p. 9. Recuperado de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/1497>.

Rodríguez, A. (2016). La organización dentro de las Organizaciones, 2016 - I. Universidad Militar Nueva Granada. p.2. Recuperado de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1>.

Rossana, A. (2020). Resumen p. 1, Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/resumen/>

RPP. (2018). Por qué es importante conocer las Normas Internacionales de Información Financiera. RPP. Recuperado de: <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/por-que-es-importante-conocer-las-normas-internacionales-de-informacion-financiera-noticia-1150644?ref=rpp>.

Ruiz, A. (2020). La importancia de las conciliaciones en contabilidad. HMG. Recuperado de:  
<https://hmg.eu/blog/la-importancia-de-las-conciliaciones-en-contabilidad/>.

Sánchez, E. (2011). La Importancia de Contar con Información Precisa, Confiable y Oportuna en la base de datos. Dialnet. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4716521>.

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. p.4. Recuperado de:  
</Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.

Sánchez, H. Reyes, C. & Mejía. K. (2018). Manual de Términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. p.80. Recuperado de:  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.

- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F. & Herrera J. (2017). El Control Interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios. Volumen (39)*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>.
- Shack, N. (2020). Contraloría – Gobierno. Contraloría de la República. Recuperado de: [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Silva, B. De la Cruz, U. & Cruz, E. (2017). Análisis no paramétrico de las condiciones laborales y psicosociales de estudiantes en un centro temático de la Universidad de Guadalajara. Universidad de Guadalajara. p.12 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503954320008>.
- Suárez, J. (2017). El Control interno en las entidades de Huaraz, 2017 - I. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. p.9. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9914/17.%20EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20DE%20HUARAZ%20c%202017-I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Suárez, J. (2020). Registros Contables y Estructura Financiera Eficiente en la Asociación de Pequeños Comerciantes Playa, Mar y Sol, Cantón Salinas año 2018. p. 48. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5282/1/UPSE-TCA-2020-0015.pdf>.
- Supo, J. (2013). Como Validar un instrumento. Validación de Instrumento. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. p. 22. Recuperado de: [http://www.cua.uam.mx/pdfs/coplavi/s\\_p/doc\\_ng/validacion-de-instrumentos-de-medicion.pdf](http://www.cua.uam.mx/pdfs/coplavi/s_p/doc_ng/validacion-de-instrumentos-de-medicion.pdf). Superintendencia de Mercado de Valores. (2008). SMV.

- Torres, R. (2018). Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa “Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad de Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. p.24. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3680/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_TORRES\\_TEJADA\\_ROCIO\\_HAYDEE%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3680/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_TORRES_TEJADA_ROCIO_HAYDEE%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- Troncoso, C. & Amaya, A. (2017). Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en la investigación de salud. Scielo p.1 Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>.
- Ulloa, C. (2018). Proceso Contable para la panadería Lili y Angie de la ciudad de ventanas. Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes. p. 7, 10. Recuperado de: <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/8500/1/PIUBCYA005-2018.pdf>.
- Urbina, M. (2016). El Sistema de Control Interno Contable y su Incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe 2015- I. Universidad Nacional de Trujillo. p.77. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5393/urbinanu%c3%b1ez\\_mario.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5393/urbinanu%c3%b1ez_mario.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vaca, E. (2017). Proceso Contable y su Incidencia en la Toma de Decisiones de La Unidad Educativa “Espíritu Santo” del Cantón Ambato. Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes. p.92. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5927/1/TUAEXCOMCYA012-2017.pdf>.

- Vaca, E. (2017). Proceso contable y su incidencia en la Toma de Decisiones de la Unidad Educativa “Espíritu Santo” del Cantón Ambato.p.1. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5927>.
- Vásquez, S & Lazo, M. (2016, 13 de octubre). El control interno: Un estudio analítico de los procesos contables en el centro de aplicación Productos Unión de la Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1233>
- Valverde, J. (2018). Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas de servicios del Perú: Caso Empresa Silver Buffet EIRL, Lima, 2018. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. p.76. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8329/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_VALVERDE\\_SIFUENTES\\_JULIO\\_ALONSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8329/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_VALVERDE_SIFUENTES_JULIO_ALONSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vega, L. & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Universidad de Holguín. p.7. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/292359801\\_Procedimiento\\_para\\_la\\_Gestion\\_de\\_la\\_Supervision\\_y\\_Monitoreo\\_del\\_Control\\_Interno\\_Procedure\\_for\\_component\\_Supervising\\_and\\_Monitoring\\_management\\_of\\_the\\_Internal\\_Control](https://www.researchgate.net/publication/292359801_Procedimiento_para_la_Gestion_de_la_Supervision_y_Monitoreo_del_Control_Interno_Procedure_for_component_Supervising_and_Monitoring_management_of_the_Internal_Control).
- Vega, L. & Nieves A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Redalyc. p.3 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>.
- Velasco, L. (2016). Documentos Contables y Organizacionales de una Empresa. Documentos Contables. p.2. Recuperado de:

<http://direcciondedocumentoscontables.blogspot.com/2016/04/documentos-contables.html>.

Vera, I. (2007). *Normas Internacionales de Información Financiera (antes NIC's)*. Lima: Informativo Vera Paredes.

Vilca, J. (2018). Influencia del Control Interno en la Gestión de las Clínicas Privadas de los Distritos de Puno y Juliaca año 2016. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. p.39. Recuperado de: [http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2230/T036\\_41414654.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2230/T036_41414654.pdf?sequence=3&isAllowed=y).

Villanueva, Y. (2018). Implementación de los Sistemas de Control Interno en las Empresas de Servicios del Perú: Caso de la Empresa Cecisa de la Provincia de Sihuas 2013. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. p.36. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3450/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_DE\\_SERVICIOS\\_VILLANUEVA\\_DIESTRA\\_YONI\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3450/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_DE_SERVICIOS_VILLANUEVA_DIESTRA_YONI_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Yáñez, D (2019). Proceso Contable: Características, Etapas e Importancia. p.1. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/proceso-contable/>.

Yong, N. (2013). El Control Interno es necesario para preservar el negocio. Diario Gestión. p.1. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-46435->.

Zambrano, D. (2016). Sistema Contable y De Control Interno como Herramientas de Gestión. Universidad Politécnica Salesiana. p.26. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13237/1/UPS-GT001732.pdf>.

# Anexos

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Anexo de Matriz de Consistencia									
Titulo: El Control Interno y su Influencia en los Procesos Contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.									
Problemas de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Índice	Metodología	Técnica e Instrumentos	
<i>Problema general</i>	<i>Objetivo general</i>	<i>Hipótesis general</i>	<i>Independiente:</i>						
¿De qué manera, el control interno influye en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019?	Determinar la influencia del control interno en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019	El Control Interno influye significativamente en los procesos contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.	CONTROL INTERNO	1. Actividades de control	X1.Aprobación X2.Conciliaciones X3.Sistema de Acceso Restringido	50%	1. Se utilizará el Método de investigación: Descriptiva Cuantitativa, El diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptiva. : No-experimental y longitudinal.	Encuesta: Encuesta a trabajadores de la empresa. Instrumentos: Cuestionario con Validez y Confiablez. Análisis documentarios: elaboración de fichas bibliográficas. Análisis de datos estadísticos: Se usará el SPSS versión 25 y cuadros en Excel.	
				2. El Sistema de información y Comunicación	X1.Oportunidad X2.Comunicación X3.Supervisión				
				3. Supervisión	X1.Monitoring X2.Reporte de Deficiencias X3.Medidas Correctivas				
<i>Problemas específicos</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Hipótesis específicas</i>	<i>Dependiente</i>						
¿De qué manera, las actividades de control interno influyen en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019?	Determinar la influencia de las actividades de control en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.	Las actividades de control influyen significativa en el registro de operaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.	PROCESOS CONTABLES	4.Registro de Operaciones	X1.Custodia X2.Documentación X3.Registro y Clasificación	50%	2.Población: Colaboradores de la Empresa Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. en el año 2019. 3. Lugar de estudio: Empresa Seguridad y Protección Bouncer S.A.C.		
¿De qué manera, El Sistema de Información y Comunicación influye la calidad de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019?	Determinar la influencia del Sistema de Información y Comunicación en la calidad de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.	El Sistema de Información y Comunicación influyen significativamente en la calidad de la Información de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.			Calidad de la Información				X1.Utilidad X2.Fiabilidad X3:Información Completa y Resumida
¿De qué manera, La Supervisión influye de la preparación y presentación de la información contable en la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019?	Determinar la influencia de la Supervisión en la preparación y presentación de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019.	La Supervisión influye significativamente en la preparación y presentación de la información contable de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del Distrito de San Borja, en el año 2019.			Preparación y Presentación de Información Contable				X1.Verificación X2.Exactitud X3:Normas y Leyes

Fuente: Elaboración Propia.

# INSTRUMENTO

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BOUNCER S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN BORJA, EN EL AÑO 2019.”

Toledo Berrocal, Yamilet Mónica Viviana.

Zevallos Sotomayor, Gabriela Alejandra.

Perú, Marzo del 2020.

# INSTRUCCIONES

Por favor, antes de brindarnos una respuesta, sea tan amable de leer cuidadosamente cada pregunta formulada.

- Las preguntas están correctamente redactadas de tal manera que tendrá que seleccionar entre ellos la opción que según su criterio personal le parezca.
- Por favor, responder todas las preguntas sin omitir ninguno.
- Marque con una X la alternativa a seleccionar.
- Cada pregunta está compuesta por 5 alternativas de respuesta. En cada ítem seleccione una sola alternativa y coloque un Aspa “X”.

Las 5 alternativas de cada ítem son:

- Siempre (5)
- Casi Siempre (4)
- A veces (3)
- Casi nunca (2)
- Nunca (1)

Gracias por su colaboración.

**Estimado Encuestado:**

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información para poder examinar el Control Interno y su Influencia en los Procesos Contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019, cuyo propósito es aportar con el mejor desarrollo de las actividades que realiza en su institución.

La información que usted nos facilite será de gran utilidad para los fines de la investigación y se tomará con mucha cautela procesándolas en forma anónima y confidencial.

Agradecimiento de antemano su aceptación y valiosa colaboración de usted.

Atentamente.

---

Toledo Berrocal, Yamilet Mónica Viviana.

Zevallos Sotomayor, Gabriela Alejandra.

## ENCUESTA

### Anexo 2

#### Encuesta

DIMENSIONES	Nº	Preguntas que se basaran en el CONTROL INTERNO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
ACTIVIDADES DE CONTROL	1	¿Todos los comprobantes de pago son revisados por el area de contabilidas antes del registro contable?					
	2	¿ Despues de ser ingresadas las facturas al sistema se realiza alguna conciliacion?					
	3	¿La empresa cuenta con dispositivos de seguridad que restrinjan el uso de la información confidencial del area contable ?					
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4	¿El sistema contable permite generar informacion financiera para la toma de desiciones?					
	5	¿La toma de desiciones que se establecen en la empresa se comunica al todo el personal del área contable?					
	6	¿La información ingresada en el sistema contable es supervisada por algún personal?					
SUPERVISIÓN	7	¿Crees que es necesario que exista un responsable que revise todas las operaciones realizadas para no generar errores a futuro?					
	8	¿La deficiencias detectadas son informadas a la Gerencia para que puedan establecer acciones de manera pertinentes?					
	9	¿Son solucionadas la deficiencias detectadas?					

DIMENSIONES	Nº	Preguntas que se basaran en los PROCESOS CONTABLES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
REGISTRO DE OPERACIONES	10	¿Existen responsable(s) de tener en orden los comprobantes de pago, y documentación como sustento ?					
	11	¿Las Operaciones realizadas y las documentaciones estan de manera correcta archivada para su disponible verificación?					
	12	¿Es ingresada la información al sistema de manera correcta y oportuna?					
CALIDAD DE LA INFORMACION	13	¿La información que se prepara y se realiza es útil para la empresa?					
	14	¿La información que arroja el sistema es razonable y fiable para la elaboración de los Estados Financieros?					
	15	¿La información contable se encuentra completa y de manera ordenada para su respectivo análisis?					
PREPARACION Y PRESENTACION DE LA INFORMACION CONTABLE	16	¿Cuándo se procesa todas las operaciones, se comprueba que no se encuentre algún error en los resultados ?					
	17	¿Los informes de los resultados de la empresa son entregados de manera correcta al Gerente para la toma de decisiones?					
	18	¿ Se utiliza normas y leyes contables vigentes para la información que se prepara y se presenta ?					

Fuente: Elaboración Propia.

## MATRIZ DE RESULTADOS

### CODIFICACIÓN DE RESULTADOS

#### Anexo 3

#### *Codificación de Resultados del Control Interno*

Caso	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	5	1	5	5	4	5	5	5
2	3	4	1	5	4	4	5	4	5
3	4	5	1	5	4	4	5	4	5
4	3	5	1	5	4	4	5	4	5
5	4	5	1	5	4	4	5	5	5
6	3	5	1	5	4	4	5	4	5
7	4	5	1	5	4	4	5	4	5
8	4	5	1	5	4	4	5	4	5
9	4	5	1	5	5	4	5	4	5
10	4	5	1	5	4	4	5	5	5

Fuente: Elaboración Propia

## **CODIFICACIÓN DE RESULTADOS VARIABLE 2: PROCESOS CONTABLES**

### **Anexo 4**

#### *Codificación de Resultados de los Procesos Contables*

Caso	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	4	4	5	5	4	4	4	5
2	4	4	4	5	5	4	4	5	4
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
6	4	4	4	5	5	4	5	5	4
7	5	5	4	5	5	5	4	5	4
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4
9	4	5	4	5	5	5	5	5	4
10	4	4	4	5	5	4	4	5	4
11	4	4	4	5	5	4	5	4	5
12	5	5	4	5	5	5	5	5	4

Fuente: Elaboración Propia.

## Anexo 5

### Validación de Instrumento por Juicio de Experto



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

**“El Control Interno y su Influencia en los Procesos Contables de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. del distrito de San Borja, en el año 2019”.**

**1. DATOS GENERALES:**

<b>1.1.</b>	<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	ECA PERICHE JUAN
<b>1.2.</b>	<b>Grado académico del experto:</b>	MAESTRO EN CONTABILIDAD
<b>1.3.</b>	<b>Cargo y/o institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJETE
<b>1.4.</b>	<b>Tipo de instrumento sujeto a validación:</b>	CUESTIONARIO
<b>1.5.</b>	<b>Autores del instrumento:</b>	- TOLEDO BERROCAL, YAMILET MONICA VIVIANA. - ZEVALLOS SOTOMAYOR, GABRIELA ALEJANDRA

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0-20%				25-40%				45-60%				65-80%				85-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas (o acciones) observables que responden al motivo principal.																			X	
3. Actualidad	Está adecuado al marco legal o/y al avance de la ciencia y la tecnología																				X
4. Organización	Está organizado de forma lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos requeridos.																				X
6. Intencionalidad	Es adecuado para valorar la imparcialidad.																				X
7. Consistencia	Está basado en aspectos técnicos y científicos																				X
8. Coherencia	Evidencia coherencia con las variables, dimensiones e indicadores																				X
9. Metodología	La manera como se presenta la secuencia del contenido del instrumento permite el logro del objetivo para el que fue planteado.																				X
10. Pertinencia	El instrumento comporta elementos pertinentes para el logro del objetivo.																				X

 UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

**2. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**  
MARCAR EN ASPA:

FAVORABLE (  )                      DESFAVORABLE (  )

**3. PROMEDIO DE VALORACIÓN**  
VALIDACIÓN CUANTITATIVA: 95%  
VALIDACIÓN CUALITATIVA: NOVENTA Y CINCO

**4. RECOMENDACIÓN**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Lima, 31 de marzo del 2021

  
MGL. CRC. JUAN CARLOS PERICHI  
DOCENTE UNNO

Fuente: Elaboración Propia.

**Anexo 6**

*Carta de Autorización de Uso de Información de Empresa*

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER**

Yo Luis Villarreal Suarez (Nombre del representante del Área de la empresa)  
 identificado con DNI 9541613, en mi calidad de Gerente General (Nombre del puesto del representante del Área de la empresa)  
 del área de Seguridad y Protección (Nombre del Área de la empresa)  
 de la empresa/institución Bouncer S.A.C. (Nombre de la empresa)  
 con R.U.C. N° 20511331107 ubicada en la ciudad de Lima.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**  
 Al señor Gabriela Alejandra Zevallos Sotomayor (Nombre completo del egresado)  
 identificado con DNI N° 75936100, egresado de la carrera de Contabilidad y Finanzas (Nombre de la carrera profesional)  
 para que utilice la información del área de Contabilidad (Nombre completo del área) de esta empresa/institución,  
 con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Bachiller.

01 de Marzo del 2020



Firma del Representante de la Empresa  
 DNI: 0241678

El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
 Firma del Bachiller  
 DNI: 75936100

Codigo: COR-F-REC-VAC-05.04      UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.      Vigencia: 05/05/2018  
 Versión: 01

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER**

Yo Luis Villacroel Suarez (Nombre del representante del área de la empresa)  
 identificado con DNI 9541678, en mi calidad de Gerente General (Nombre del cargo del representante del área de la empresa)  
 del área de \_\_\_\_\_ (Nombre del área de la empresa)  
 de la empresa/institución Seguridad y Protección (Nombre de la empresa)  
Bouncer S.A.C.  
 con R.U.C. N° 20511331107, ubicada en la ciudad de Lima

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**  
 Al señor Yamilet Toledo Berrocal (Nombre completo del egresado)  
 identificado con DNI N° 76507033, egresado de la carrera de Contabilidad y Finanzas (Nombre de la carrera profesional)  
Contabilidad (Nombre completo del área) para que utilice la información del área de \_\_\_\_\_ de esta empresa/institución;  
 con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Bachiller.

01 de Marzo del 2020

 **Firma del Representante de la Empresa**  
 DNI: 09541678

**Firma del Bachiller**  
 DNI: 76507033

El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Código: COR-F-REC-VAC-05.04      UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.      Vigencia: 06/06/2018

## Anexo 7

### Manual de Políticas y Procedimiento - Área de Contabilidad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO
	AREA DE CONTABILIDAD
	RESUMEN

#### 1. **OBJETIVO**

Definir los controles requeridos para el registro de facturas y otros comprobantes de pago para asegurar que cumplan con la normativa legal, asimismo, que los pagos se soportan con facturas autorizadas por el responsable dentro de la Empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C. con la finalidad de evitar pagos duplicados.

#### 2. **RESUMEN**

- ✓ Recepción centralizada de facturas.
- ✓ Aspectos a revisar específicamente antes del registro.
- ✓ Gestiones a realizar cuando hay diferencias con respecto a la prestación del servicio.  
Servicios: Brindar conformidad el departamento Solicitante.
- ✓ Recepción centralizada de facturas.
- ✓ Conciliación cierre de mes y año.

<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
CONTADOR	GERENTE GENERAL
Fecha 16/09/2021	Fecha 16/09/2021

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO
	AREA DE CONTABILIDAD
	RESUMEN

**1. DEFINICIÓN**

El proceso de Procesamiento de Comprobantes de Pago es conjunto de actividades que tienen por objeto registrar los comprobantes de pago ( Facturas, notas de abono o documentos soporte ) generados por compras de bienes y/o servicios.

**2. ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO**

- Contabilidad.
- Tesorería.
- Gerencia.

**3. INDICE DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

Las diferentes actividades que configuran el proceso “ Procesamiento de comprobantes de pago son” son:

- Recepción de facturas.
- Registro de Facturas.
- Contabilización de facturas.
- Comprobantes de pago diferentes de facturas
- Conciliación de cuentas por pagar y cierre de año.

**4. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS**

En general el software informático que se emplea durante la ejecución de este proceso es el ERP aprobado por la Gerencia de Contabilidad.

<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
CONTADOR	GERENTE GENERAL
<b>Fecha 16/09/2021</b>	<b>Fecha 16/09/2021</b>

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO
	AREA DE CONTABILIDAD
	RESUMEN

## 5. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

### *Recepción de facturas*

*Dependiendo del tipo de compra o servicio, se generan a través del sistema los siguientes documentos necesarios para la verificación de facturas:*

- Bienes: Nota de Ingreso a Almacén.
- Servicios: Nota de Ingreso de Servicio ( Conformidad ), generada por el usuario correspondiente al finalizar el servicio.

Para el caso de servicios, cuando no esté habilitada la Nota de Ingreso de Servicios, el usuario debe comunicar la prestación vía e-mail al Departamento de Contabilidad para que procedan al registro de gasto y cuenta por pagar al proveedor.

El Departamento de Contabilidad es el área responsable de verificar que toda la documentación para el pago esté completa y que se cuente con la aprobaciones u autorizaciones correspondientes.

La recepción de facturas se centralizará en Contabilidad .Las facturas deben ser originales y se reciben de la siguiente forma:

- Personalmente.
- Por correo certificado.
- Por correo electrónico, firmadas electrónicamente a través del buzón de correo creado a ese efecto ( mail genérico, p. ej. facturasrecibidasSeguridadBouncer@Corp.com)

El asistente de contabilidad comprueba que se incluyen los siguientes documentos:

- Orden de Compra debidamente autorizada.
- Acta de Conformidad del Servicio ( en caso aplique ).
- Nota de Ingreso a Almacén.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO
	AREA DE CONTABILIDAD
	RESUMEN

Adicionalmente, se debe comprobar que el documento soporte enviado por el proveedor cuenta con los requisitos legales necesarios para ser considerado factura. Asimismo, el asistente de contabilidad debe verificar que todas las facturas dirigidas a la empresa se encuentren siempre correctos como el número de identificación fiscal de la compañía, la razón social con todas sus letras y el domicilio. Si la factura no cumpliera con alguno de los requisitos exigidos por la ley local se devolverá al proveedor para que subsane las deficiencias.

#### ***Registro de facturas***

Las cuentas por pagar provienen de dos fuentes:

1. Registros provenientes del proceso logístico: Con esta acción, el sistema importa el listado de OC emitidas al proveedor, así como las Notas de ingreso asociadas ( en caso aplique) ya que podrían haber pedidos que no han sido atendidos por el proveedor aún.
2. Todas las facturas deben estar revisadas y aprobadas por el Jefe del área de Contabilidad.

Una vez seleccionadas la OC se importan los datos de la orden al registro del comprobante ya que esos datos no son editables en el sistema

- Cantidad.
- Precio.
- Término de pago.
- Nombre del Proveedor.
- Código de Proveedor.

#### ***Contabilización de facturas***

El asistente de Contabilidad debe verificar que los descuentos acordados con el proveedor sean considerados al momento de registrar la factura.

El Contador General diariamente valida que las facturas recibidas durante el día han sido correctamente registradas en el sistema.]

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO
	AREA DE CONTABILIDAD
	RESUMEN

***Conciliación de contabilidad y cierre de año***

El Contador General comprueba las cuentas por pagar de los registros contables con los estados de cuenta recibidos de los proveedores, permitiendo así detectar y corregir oportunamente las posibles diferencias que se presentan en el registro de transacciones.

Al cierre de cada mes el Contador General realiza la conciliación de Cuentas por Pagar.

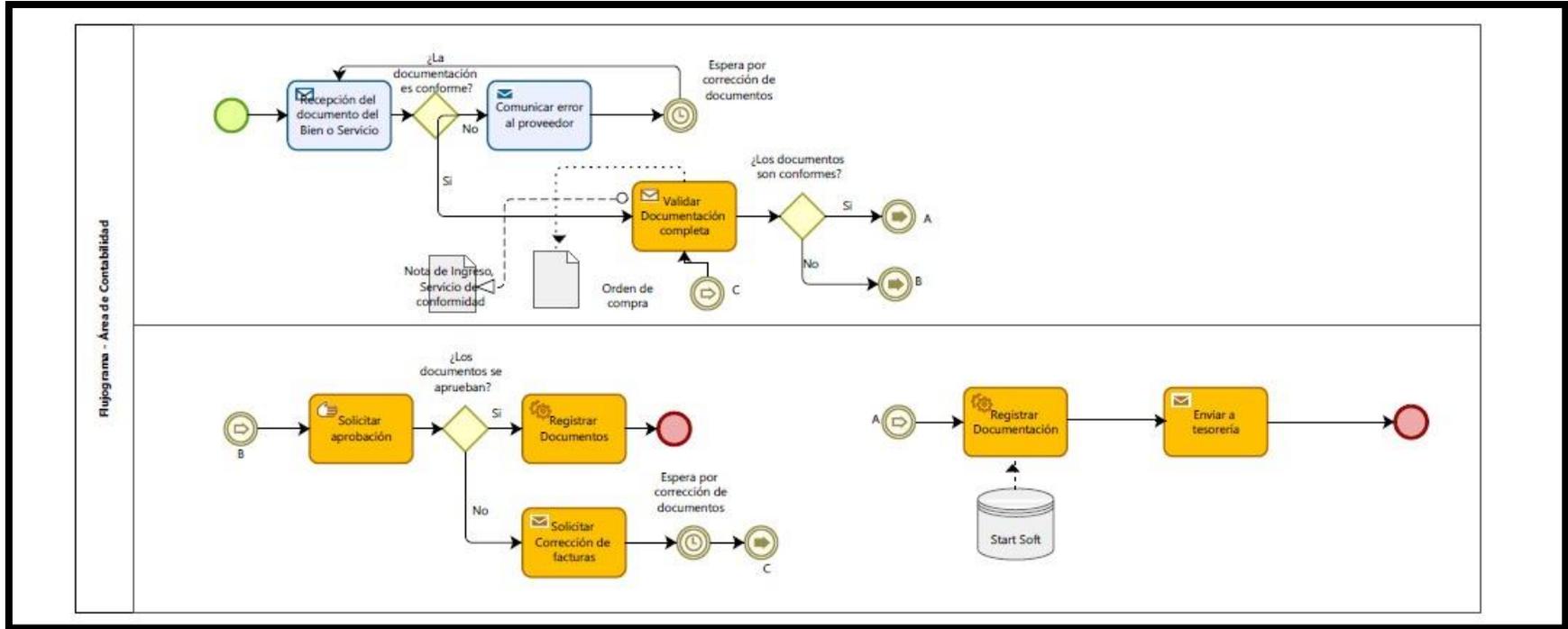
En cuanto al cierre anual, el Gerente General define la fecha de corte al final del año fiscal, hasta la cual se recibirán comprobantes de pago o facturas correspondientes al año de cierre.

Durante los cuatro primeros días del año, el Contador revisará las facturas recibidas y comprueba que todas están correspondiente provisionadas. Si se recibiese alguna factura no prevista se provisionará antes de finalizar el cierre.

Fuente: Elaboración Propia.

**Anexo 8**

*Propuesta de Flujograma - Área de Contabilidad*



Fuente: Elaboración Propia.

## Anexo 9

### *Propuesta del Cronograma de Registro de Operaciones*

<b>CRONOGRAMA DE REVISIÓN</b>	<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIÉRCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>
<i>REVISIÓN DE VENTAS</i>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<i>REVISIÓN DE COMPRAS</i>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<i>REVISIÓN INGRESOS</i>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<i>REVISIÓN EGRESOS</i>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<i>DIFERENCIA CAMBIO</i>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<i>REALIZAR CONCILIACIONES</i>					<b>x</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Comentario: La propuesta realizada sirve como un control de manejo de operaciones ejecutadas de manera diaria por las diversas áreas, cuya finalidad es el cumplimiento del cronograma de cierre contable en las fechas indicadas.

## Anexo 10

### Manual de Políticas y Procedimiento de Cierre Contable

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO
	CIERRE CONTABLE
	RESUMEN

1. **OBJETIVO**  
Definir los lineamientos que regula el proceso de cierre contable para la emisión oportuna de los Estados Financieros de la Compañía.
2. **ALCANCE**  
Aplicable para la empresa de Seguridad y Protección Bouncer S.A.C.
3. **RESUMEN**
  - ✓ Provisiones.
  - ✓ Conciliaciones.
  - ✓ Aplicabilidad de las Normas Internacionales de Contabilidad
4. **RIESGOS QUE SE BUSCA MITIGAR**
  - ✓ La aplicación incorrecta de las Normas Internacionales de Contabilidad puede originar resultados no razonables quedando ajenos a la globalización de la información, que nos obliga a contar con estándares internacionales de regulación de información financiera.
  - ✓ La información contable no exprese la realidad de la gestión de la compañía.
  - ✓ Potenciales sanciones tributarias o legales por una inadecuada gestión de la información contable.
5. **LINEAMIENTOS**
  - A. **Cumplimiento del Calendario de Cierre Contable**
    - ❖ El Contador General debe garantizar que las actividades establecidas se realicen según el Cronograma de Cierre Contable, haciendo cumplir las fechas máximas de entrega previstas para cada proceso que realiza las áreas correspondientes.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO
	CIERRE CONTABLE
	RESUMEN

- ❖ Todas las áreas implicadas deberán cumplir las fechas máximas indicadas en el Cronograma de Cierre Contable. En caso de una eventual desviación al cumplimiento del cronograma, el Contador General notificará inmediatamente al Gerente General y Sub Gerente señalando los motivos de la desviación.

**B. Revisión de los Asientos Periódicos y Pre – Cierres Contables**

- ❖ Al culminar que todos los movimientos correspondientes a las operaciones que se registran diariamente durante el mes, el Contador General deberá garantizar que se registren de forma oportuna todos los asientos periódicos necesarios para el cierre contable asegurando las fechas previstas en el Cronograma de Cierre vigente para el periodo.
- ❖ El Contador General deberá garantizar que para aquellos comprobantes de pago que aún no hayan sido recibidos se realicen las respectivas provisiones en la fecha tope establecida en conformidad con la política de cuentas por pagar (27 de cada mes).
- ❖ El Contador General deberá asegurar que no existan registros pendientes de contabilización.
- ❖ La corrección de cualquier operación registrada en el Libro Mayor, sólo podrá realizarse desde el sistema contable de la compañía, cumpliendo los procedimientos existentes y desestimando el registro de asientos manuales.
- ❖ Es responsabilidad del Contador General asegurar que se efectúen todos los análisis de cuenta sin excepción tomando en consideración las actividades previstas en el Calendario de Cierre.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO
	CIERRE CONTABLE
	RESUMEN

**C. Estimación de provisiones y gastos devengados**

Las provisiones deberán reconocerse siempre y cuando:

- ❖ La Compañía tenga una obligación actual como consecuencia de una operación o hecho pasado, como, por ejemplo, que el servicio o bien de una transacción se haya recibido.
- ❖ Se realicen desembolsos o flujo de salida de recursos para cancelar obligaciones contraídas por la compañía.
- ❖ Se puede realizar una estimación confiable del monto de dicha obligación.
- ❖ Las provisiones por registrar deberán estar previamente revisadas y aprobadas por el Gerente General y Sub Gerente.
- ❖ En el caso que no se cuente con la información de soporte suficiente para registrar una provisión que ha sido previamente reconocida, se deberá informar oportunamente a la Gerencia General para que defina cómo proceder en el caso particular.

**D. Elaboración de Conciliaciones**

Una vez registrados todos los asientos contables derivados del cierre mensual, el Contador General deberá asegurar que se realice **mensualmente y sin excepción** las siguientes conciliaciones que deberán estar revisadas por Gerente General:

- ❖ Conciliación Bancaria.
- ❖ Cuadre de Caja Chica.
- ❖ Conciliación de Cuentas por Pagar.
- ❖ Conciliación de Cuentas por Cobrar.
- ❖ Conciliación de Impuestos y Pagos a la Seguridad Social.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO
	CIERRE CONTABLE
	RESUMEN

#### E. Cierre Contable

Será responsabilidad del Contador General archivar en formato electrónico la documentación de soporte del cierre mensual conteniendo:

- ❖ Balance General
- ❖ Estado de Ganancias y Pérdidas
- ❖ Estado de Cambios en la Situación Financiera
- ❖ Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
- ❖ Estado de Flujo de Efectivo

El Contador General y el Sub Gerente deberán firmar los estados financieros generados cada cierre mensual y anual.

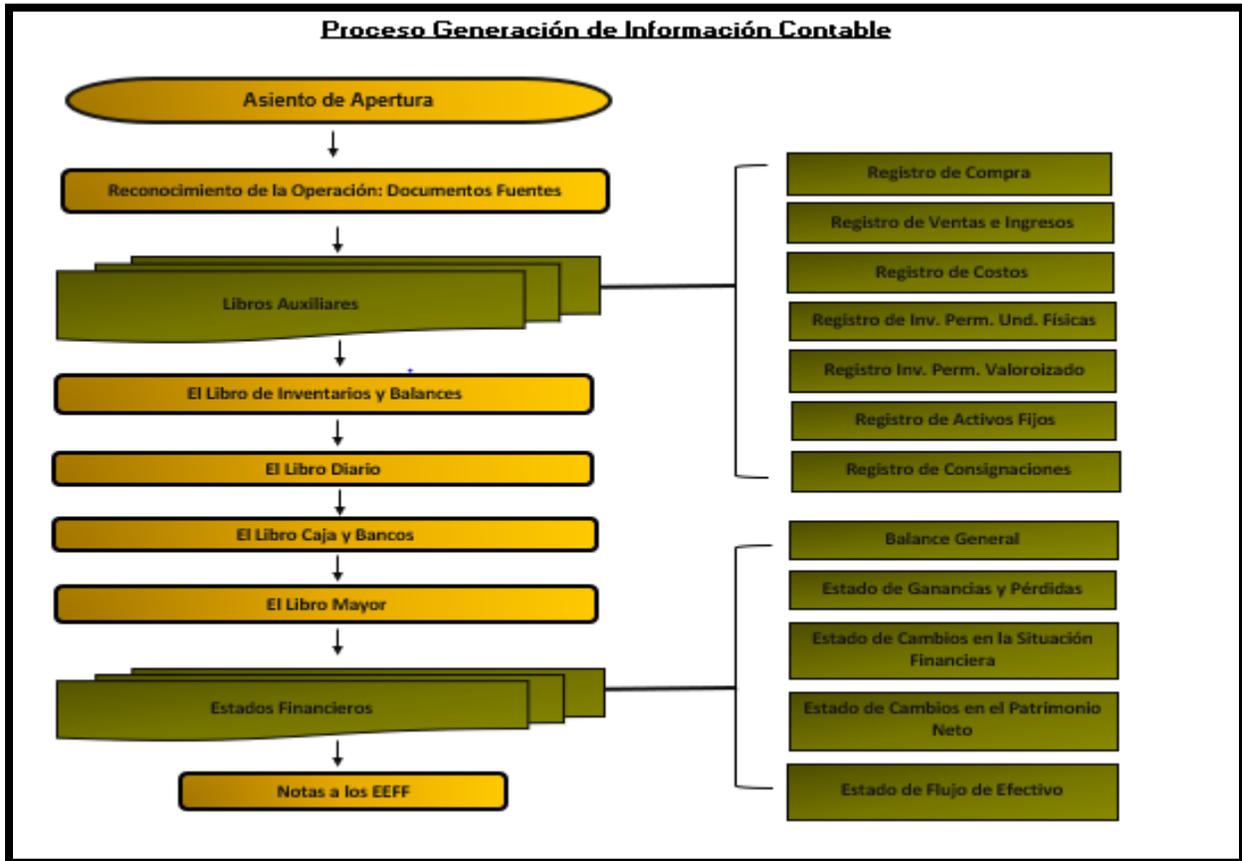
<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CONTADOR</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>
<b>Fecha 16/09/2021</b>	<b>Fecha 16/09/2021</b>

Fuente: Elaboración Propia.



**Anexo 12**

*Proceso de Generación de Información Contable*



Fuente: Elaboración Propia.

**Anexo 13**

*Estadístico de Fiabilidad*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	18

## Anexo 14

### *Estadístico de Fiabilidad*

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,524	18