



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**

TESIS

**EL CONTROL INTERNO DE COBRANZA Y EL PROCESO
CONTABLE DE LA EMPRESA PACIFIC MARITIME
AGENCY S.A.C., DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA, 2019.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PUBLICO**

AUTOR:

Bach. GUTIERREZ AUQUI JUDITH MARY

LIMA – PERU

2021

ASESOR DE TESIS

Mg. JUAN CARLOS RAMIREZ VICENTE

JURADO EXAMINADOR

DR. FERNANDO LUIS TAM WONG
PRESIDENTE

MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
SECRETARIO

MG. MARTIN ARTURO REAÑO MUÑOZ
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por estar en todo momento conmigo.

A mis padres por su fortaleza y respaldo en todos los momentos de mi vida.

A mi esposo y amados hijos, por su amor, comprensión y apoyo incondicional para seguir cumpliendo mis sueños.

A todos aquellos familiares y amigos que siempre llevo en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta etapa de mi vida deseo expresar mi absoluto agradecimiento a quienes hicieron posible lograr este sueño.

A Dios por la vida, por permitirme tener una hermosa familia y a ellos por ser mi inspiración, apoyo y fortaleza en cada elección y emprendimiento. No ha sido fácil el camino, pero ustedes siempre fueron mi impulso y apoyo durante mi formación académica, también extendiendo los agradecimientos a mis maestros por la trasmisión de sus conocimientos y por hacer posible la realización de esta tesis y a todos que de una u otra manera me apoyaron en mi carrera profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue desarrollado con el fin de establecer en qué medida la aplicación del servicio de recaudación mejora en el control interno de cobranza y en el proceso contable.

Esto nos va a permitir determinar la importancia de un control interno que favorezca el proceso contable de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. Se compiló y analizó información de distintos autores para obtener la base teórica necesaria para conocer cómo medir las variables e indicadores de la investigación. Se utilizó una metodología de acuerdo con los lineamientos establecidos en una investigación de campo. El tipo de estudio fue correlacional y para la recolección de datos se utilizó “Encuesta”, tipo de instrumentos “Test”, confiabilidad prueba piloto y coeficiente de “Alfa de Cronbach”, la validación mediante el “Juicio de Expertos”.

Finalmente, el desarrollo de la tesis permitió demostrar que la empresa está sumamente comprometida en utilizar las propuestas y recomendaciones, para así mejorar la situación financiera y contar con un flujo de efectivo eficiente frente a sus obligaciones.

Palabras claves: Control interno de cobranza, Procesos contables, Servicio de recaudación.

ABSTRACT

This research work was developed in order to establish to what extent the application of the collection service improves the internal collection control and the accounting process.

This will allow us to determine the importance of an internal control that favors the accounting process of the company Pacific Maritime Agency S.A.C. Information from different authors was compiled and analyzed to obtain the theoretical basis necessary to know how to measure the variables and indicators of the research. A methodology was used according to the guidelines established in a field investigation. The type of study was correlational and for data collection we used "Survey", type of instruments "Test", reliability pilot test and coefficient of "Cronbach's Alpha", validation by means of the "Expert Judgment".

Finally, the development of the thesis made it possible to demonstrate that the company is highly committed to using the proposals and recommendations, in order to improve its financial situation and have an efficient cash flow against its obligations.

Keywords: Internal collection control, Accounting processes, Collection service.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio	18
1.4. Objetivos de la investigación.....	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales	22
2.1.2. Antecedentes Internacionales	24
2.2. Bases teóricas de las variables independiente	26
2.2.1. Definiciones de Control Interno de Cobranza	26
2.2.2. Gestión de Cobranza.....	30
2.2.3. Servicio de Recaudación – Tipo de Gestión de Cobranza	31

2.2.4.	Dimensión Variable 1: Control Interno de Cobranza.....	33
2.3.	Bases teóricas de las variables dependiente	34
2.4.	Definición de términos básicos.....	37
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	40
3.1.	Hipótesis de la investigación	40
3.1.1.	Hipótesis general	40
3.1.2.	Hipótesis específicas	40
3.2.	Variables de estudio.....	40
3.2.1.	Definición conceptual	41
3.2.2.	Definición operacional	41
3.3.	Tipo y nivel de la investigación.....	42
3.3.1	Tipo de investigación.....	42
3.3.2	Nivel de investigación.....	42
3.4.	Diseño de la investigación.....	42
3.5.	Población y muestra de estudio	43
3.5.1.	Población.....	43
3.5.2.	Muestra.....	43
3.5.3.	Muestreo	44
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	44
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	44
3.6.3.	Validación del instrumento	45
3.6.4.	Confiability de instrumento	46
3.7.	Aspectos éticos	47
IV.	RESULTADOS	48
4.1	Presentación de resultados por variables	48
4.2.	Prueba de hipótesis.....	59
V.	DISCUSION.....	65
VI.	CONCLUSIONES.....	67
VII.	RECOMENDACIONES	69

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	71
ANEXOS	73
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	74
Anexo 2: Operacionalización de Variables.....	78
Anexo 3: Instrumentos	80
Anexo 4: Validación de Instrumentos	82
Anexo 5: Matriz de Datos	88
Anexo 6: Propuesta de valor	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Componentes y Principios del Control Interno	29
Tabla 2. Ficha técnica para la variable 1: Control Interno de Cobranza	45
Tabla 3. Ficha técnica para la variable 2: Proceso Contable.....	45
Tabla 4. Juicio de expertos sobre validez del instrumento	46
Tabla 5. Alfa de Cronbach variable independiente.....	46
Tabla 6. Alfa de Cronbach variable dependiente.....	47
Tabla 7. Control Interno por cobranza en su dimensión de Ambiente de control .	48
Tabla 8. Control Interno por cobranza en su dimensión de Evaluación de riesgos	50
Tabla 9. Control Interno por cobranza en su dimensión de Actividades de control	51
Tabla 10. Control Interno por cobranza en su dimensión de Información y comunicación	52
Figura 6. Control Interno por cobranza en su dimensión de Información y comunicación	52
Tabla 11. Control Interno por cobranza en su dimensión de Actividades de Supervisión.....	53
Tabla 12. Variable Independiente: Control Interno de Cobranza.....	54
Figura 8. Variable Independiente: Control Interno de Cobranza	54
Fuente: Propia.....	54
Tabla 13. Proceso contable en su dimensión control gerencial	55
Tabla 14. Proceso contable en su dimensión control gerencial	56
Tabla 15. Proceso contable en su dimensión Estados financieros.....	57
Tabla 16. Variable dependiente: Proceso Contable	58
Figura 12. Variable dependiente: Proceso Contable	58
Tabla 17- Nivel de correlación y significancia del control interno de cobranza y proceso contable.....	59
Tabla 18. Nivel de correlación y significancia ambiente de control y el proceso contable.....	60
Tabla 19. Nivel de correlación y significancia de la evaluación de riesgos y proceso contable.....	61

Tabla 20. Nivel de correlación y significancia de la Actividades de control y proceso contable.....	62
Tabla 21. Nivel de correlación y significancia de la estructura organizacional y la gestión educativa	63
Tabla 22. Nivel de correlación y significancia de las actividades de supervisión y proceso contable	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: COSO III.....	16
Figura 2: Modelo General y Descriptivo de la Sistematización.....	32
Figura 3. Control Interno por cobranza en su dimensión de Ambiente de control	49
Fuente: Propia.....	49
Figura 4. Control Interno por cobranza en su dimensión de Evaluación de riesgos	50
Figura 5. Control Interno por cobranza en su dimensión de Actividades de control	51
Figura 6. Control Interno por cobranza en su dimensión de Información y comunicación	52
Figura 7. Control Interno por cobranza en su dimensión de Actividades de Supervisión.....	53
Figura 8. Variable Independiente: Control Interno de Cobranza	54
.....	55
Figura 9. Proceso contable en su dimensión control gerencial	55
Figura 10. Proceso contable en su dimensión control gerencial	56
Figura 11. Proceso contable en su dimensión Estados financieros	57
Figura 12. Variable dependiente: Proceso Contable	58

INTRODUCCIÓN

Entre más grande sea la empresa mayores dificultades se presentan, cuando carecen de sistemas adecuados que permitan controlar las operaciones que se realizan dentro de la misma.

Los departamentos que no apliquen controles internos adecuados pueden tener desviaciones en sus operaciones y por supuesto las decisiones tomadas no son las más adecuadas para su gestión, así mismo está expuesto a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus activos. Al no tener un sistema de control como tal no permite definir con exactitud las necesidades de las entidades y así poder implementar controles administrativos en todos y en cada una de sus operaciones, con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en su defecto prever las mismas en las entidades, en forma inversa cuando la aplicación del control es preventiva, permite implementar la mejora organizativa impidiendo el surgimiento de situaciones inesperadas.

Asimismo, este trabajo se enfoca en evitar contingencias tributarias de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C., dando a conocer de forma oportuna los errores u omisiones durante el proceso contable y emisión de estados financieros.

Está estructurado en cinco capítulos que se describen en el Primer capítulo está conformado por el Problema de investigación, el planteamiento, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación. El segundo capítulo da a conocer el marco teórico, antecedentes de investigaciones relacionadas, las bases teóricas que sustentan el desarrollo del estudio, así como las hipótesis y variables de la investigación y la definición de términos básicos. En el tercer capítulo se encuentra el método y materiales, hipótesis de la investigación, variables de estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Cuarto capítulo, presentación y análisis de los resultados, Quinto capítulo se plasma las discusiones, Sexto capítulo las conclusiones y finalmente por último Séptimo capítulo las recomendaciones, de acuerdo con el resultado de la investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial la historia económica y financiera, ha reflejado que la falta de prevención de un control interno ha concluido en fraudes, corrupción y sobornos como los casos de Enron (2001) por malos manejos contables y financieros e inadecuada administración de recursos energéticos, WorldCom (2002) falsificación contable, Parmalat (2003) desvío de fondos a la familia, pagos a políticos corruptos, financiación desproporcionada. Según el Foro Económico Mundial (WEF) la corrupción encarece el 10% el costo de iniciar empresas y en hasta el 25% el costo de celebrar contratos en los países en desarrollo.

En Latinoamérica con el caso de Lava Jato (2014) con contratos sobrevalorados en complicidad de directores del Estado, distribución de excedentes entre funcionarios sobornados y políticos, desencadenó una red de lavado de dinero de escala trasnacional y esquemas complejos de macro corrupción debido a la ausencia de herramientas metodológicas y procedimientos de gestión para articular con claridad la información financiera.

En este sentido, el modelo de control interno COSO 2013 (COSO III) nos enfatiza un marco integrado de gestión de riesgos para mejorar la agilidad y adaptación de entorno, generar confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos y mayor claridad en la información y comunicación.

Es así como el control interno ha ido ganando relevancia y se ha integrado en los procesos y en la cultura de las organizaciones, para establecer, perfeccionar, mantener y evaluar los ámbitos de competencia, para establecer las medidas que estimen necesarias y que garanticen su efectivo funcionamiento.



Figura 1: COSO III

Fuente: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Elaborado por: Deloitte & Touche

En el Perú, los sistemas administrativos y operativos deben prevalecer con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos indebidos o de corrupción, orientándose al transparente logro de los fines, objetivos y metas organizacionales.

Para esta investigación, el control interno de cobranza relaciona la consistencia entre los objetivos y metas para la identificación de factores críticos, con el fin de implementar las acciones necesarias para reducir riesgos dentro de sus actividades organizacionales, según el COSO ERM 2017 quien se ocupa de los riesgos financieros, estratégicos, operativos y del entorno menciona que se debe enfrentar a ellos mediante un método integral y estratégico ya que tiene un impacto significativo en la rentabilidad. El riesgo inherente (sin los efectos mitigadores de control), riesgo residual (riesgo remanente posterior a los controles implementados) y riesgo objetivo (aquel que la organización desea después de controles y acciones futuras), tienen relación directa con el ejercicio de la función de controles en vigor y la medición de la potencialidad del riesgo.

Actualmente dentro de los mecanismos de toda organización es establecer la sistematización como fase del proceso contable, ya que integra procedimientos y métodos específicos en procesos de medición de los datos, los agrega en su

estructura de clasificación cronológica y conceptual, los representa por medio de instrumentos como la partida doble y la base de causalidad o devengo detallados en libros para luego convertirlos en estados, informes y reportes contables que son útiles para el control y la toma de decisiones.

En este sentido, Pacific Maritime Agency S.A.C., enfoca su interés en la mejora del control interno de cobranza, basándose en el resultado del proceso contable del análisis del estado de situación financiera, presentado por el área de contabilidad y finanzas que detalla las siguientes observaciones:

- a) Abonos en efectivo que no pueden ser identificados
- b) Depósitos de cheques sin fondo realizados por los clientes
- c) Duplicidad de devoluciones
- d) Probabilidad de riesgo de fraude

Según la evaluación de cada observación, se propone la implementación del servicio de recaudación con el Banco Continental (BBVA), mediante esta herramienta se obtendrá la identificación de los ingresos recibidos, la consulta online en tiempo real desde el Net Cash, obtención de informes detallados que facilitaran la conciliación bancaria y disponibilidad de canales a nivel nacional como oficinas, cajeros, agentes, Net Cash y banca móvil, beneficios que ofrece la entidad bancaria sujeta bajo la modalidad de validación parcial de base de datos, es decir, la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. enviará una base de datos relevante como número de identificación e importe, para que el cliente pueda realizar el abono informando los datos que exige la entidad bancaria.

Cabe indicar que la empresa, Pacific Maritime Agency S.A.C. utiliza un sistema integrado (Exactus ERP) que permite interconectar y automatizar la información financiera mediante sus módulos de Contabilidad general, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, control bancario, activos fijos, caja chica e impuestos. A su vez la organización maneja un manual de funciones y procedimientos que deberá mejorar para contribuir de manera efectiva en el control interno de cobranza y

obtener una mejor captación de ingresos y que a su vez proporcione a la empresa mayor liquidez.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el control interno de cobranza se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo el control interno de cobranza según el ambiente de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?

¿Cómo el control interno de cobranza según la evaluación de riesgos se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?

¿Cómo el control interno de cobranza según las actividades de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?

¿Cómo el control interno de cobranza según la información y comunicación se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?

¿Cómo el control interno de cobranza según las actividades de supervisión se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?

1.3. Justificación del estudio

En la actualidad la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C., cuenta con un control interno de cobranza, que no ha podido cumplirse a cabalidad, por los abonos no identificados realizados por los clientes. Esto conlleva a establecer un mejoramiento en el control interno de cobranza de la empresa, mediante el servicio de recaudación.

Justificación Teórica.

Entre más grande sea la empresa mayores dificultades se presentan, cuando carecen de sistemas adecuados que permitan controlar las operaciones que se realizan dentro de la misma.

Los departamentos que no apliquen controles internos adecuados pueden tener desviaciones en sus operaciones y por supuesto las decisiones tomadas no son las más adecuadas para su gestión, así mismo está expuesto a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus activos. Al no tener un sistema de control como tal no permite definir con exactitud las necesidades de las entidades y así poder implementar controles administrativos en todos y en cada una de sus operaciones, con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en su defecto prever las mismas en las entidades, en forma inversa cuando la aplicación del control es preventiva, permite implementar la mejora organizativa impidiendo el surgimiento de situaciones inesperadas.

Se define cuándo se genera un estudio reflexión y debate sobre el conocimiento existente. Actualmente la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. cuenta con un sistema de control interno compuesto de procedimientos, en este caso no significa que carece del control si no, de establecer una mejora del control interno de cobranza.

Justificación práctica

El control interno de cobranza permitirá mantener debidamente identificados los registros para la elaboración de los estados financieros que son de suma importancia para la toma de decisiones de la empresa.

Justificación Metodológica

A fin de lograr los objetivos previamente propuesto en el trabajo de investigación que nos ocupa, se realizó un proceso metodológico ordenado, empleándose las técnicas de recolección de datos adecuadas, como son las encuestas, siendo los cuestionarios escogidos como instrumento principal sometidos a los procesos de validación y confiabilidad requeridos, y su procesamiento en software para medir el control interno.

Por otra parte, el presente trabajo de investigación logra relevancia por su aporte metodológico, puesto que se ha aplicado el instrumento que mide la relación que existe entre el control interno de cobranza y el proceso contable que se realiza en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. que se sostiene en la tesis. Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la investigación por validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

El estudio utilizó el método del cuestionario y como instrumento la encuesta; los datos fueron validados con ayuda de los expertos en esta materia, que servirá de ayuda para futuras investigaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la influencia de como el control interno de cobranza se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar la influencia de como el control interno de cobranza según el ambiente de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

Identificar la influencia de como el control interno de cobranza según la evaluación de riesgos se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

Identificar la influencia de como el control interno de cobranza según las actividades de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

Identificar la influencia de como el control interno de cobranza según la información y comunicación se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

Identificar la influencia de como el control interno de cobranza según las actividades de supervisión se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

A continuación, presentamos los siguientes antecedentes nacionales relacionados a la presente investigación:

Escobedo (2020). Título: “Análisis de los Procesos Contables en el Estudio Contable Néstor Escobedo Guevara, Iquitos, Primer Trimestre – 2020”. Para obtener el título profesional de Contador Público”.

Cuyo objetivo fue analizar cómo se da el manejo de los procesos contables en el estudio contable Néstor Escobedo Guevara, Iquitos, Primer Trimestre – 2020. Metodología: El tipo de investigación fue básica con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo simple. La muestra estuvo conformada por 26 clientes del Estudio Contable Néstor Escobedo Guevara. Se utilizó el análisis estadístico descriptivo, al mismo tiempo el análisis porcentual en los resultados del cuestionario. Resultados: de la encuesta se puede determinar que el estudio contable Néstor Escobedo Guevara no cuenta con buen manejo de los procesos contables dentro de su plan de trabajo. Conclusión: el Estudio contable tiene un deficiente manejo de los procesos contables que no les permite llevar todo el control de las operaciones y movimientos de sus clientes.

Según el autor, afirma lo importante que es llevar un buen manejo de los procesos contables que permitan resultados confiables en la presentación de los estados financieros.

Tarrillo (2020). Título: “Procesos Contables en el estudio contable Chuquicusma E.I.R.L., Chiclayo, 2019”. Para obtener el grado académico de bachiller en contabilidad”.

Cuyo objetivo fue Analizar los procesos contables del estudio contable Chuquicusma E.I.R.L., Chiclayo, 2019. La metodología que se empleo fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo con diseño descriptivo simple. La población y muestra estuvo conformada por 11 trabajadores del estudio contable. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el cuestionario y la guía de

entrevista como instrumento. La conclusión más relevante fue que se diagnosticó que el estudio Chuquicusma E.I.R.L llevaba la contabilidad de forma manual en Microsoft Excel, sometiéndose a cometer posibles errores en el registro de sus operaciones contables, ya que la información no es precisa y confiable.

En conclusión es de suma importancia llevar los procesos contables mediante un sistema y no de forma manual, ya que la información podrá ser confiable y se podrá obtener en tiempo real, para cumplir efectivamente con las presentaciones de libros electrónicos y documentación necesaria ante la SUNAT.

Castro (2017) Título: “Implementación de un sistema de ventas para la empresa Fejucy”.

Los sistemas de información son parte fundamental de cualquier idea de negocio; el tener un producto o servicio de excelente calidad, pero con información inexacta, poco confiable y fuera de tiempo, llevará a no adoptar las medidas previsoras a tiempo y tomar decisiones inapropiadas. Algunas empresas presentan problemas en su desempeño, debido a que sus procesos de venta no se encuentran soportados por un sistema informático que agilice sus actividades y lleve un control eficiente de sus ventas, perdiendo efectividad y presentando dificultades para llegar a los resultados exigidos. Así mismo, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en el Perú, han venido presentando problemas en su capacidad de gestión debido a que no cuentan con un sistema de ventas alineado a la estructura funcional de la organización, conllevando a que esta tenga una pérdida en su competitividad y sobre todo desvirtúe el monitoreo de la trazabilidad de los productos desde la concepción de la materia prima hasta la entrega del producto al cliente, esto también trae como consecuencia que las empresas al no tener una herramienta sistematizada que apoye en el control detallado de sus procesos de venta les permita perder posicionamiento en el mercado debido a que no pueden reaccionar frente a los cambios y las nuevas tendencias que los clientes exigen; tomando esto como referencia la empresa FEJUCY también presenta este tipo de inconvenientes debido a que sus procesos de venta se encuentran soportados por un sistema informático ad-hoc que resulta inoperante frente a las necesidades actuales que exige la gestión, debilitando de esta manera su competitividad en el mercado industrial.

En efecto, las empresas necesitan de sistemas que faciliten los procesos como factor fundamental para el éxito empresarial de toda organización.

Publicación (2017): AS2201 – Auditoría de Control Interno sobre la Información Financiera Integrada con una Auditoría de Estados Financieros PCAOB.

Resumen. El Consejo de Supervisión Contable de la Empresa Pública (“PCAOB”, por sus siglas en inglés) emite normas de auditoría para que las firmas auditoras cumplan su objetivo de evaluación de una auditoría integrada, siendo la principal norma la AS2201. Esta norma que fue actualizada el 15 de diciembre 2017 (antes la AS5), sirve como guía para realizar la auditoría de control interno sobre la información financiera integrada con una auditoría de estados financieros, haciendo referencia a la planificación de la auditoría, evaluación de riesgos (ER), controles a nivel de entidad, controles de pruebas (diseño vs. efectividad operativa), evaluación de debilidades y deficiencias, y emisión del informe final con la opinión del auditor.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Calle, Narváez & Erazo (2020). Título: “Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.”

El sistema de control interno en los procesos administrativos y financieros de las empresas está determinado por normativas establecidas por cada institución, es responsabilidad de la alta gerencia o la máxima autoridad orientar las diferentes actividades que posibiliten su esquematización, ejecución y funcionamiento. El objetivo de esta investigación es evaluar el sistema de control interno de los procesos administrativos y financieros de Austroseguridad Cía. Ltda., para la identificación de los riesgos y el cumplimiento de los objetivos de la empresa Se realizó un estudio explicativo secuencial, basado en un enfoque mixto, para lo cual se elaboró un cuestionario de control interno y entrevistas con preguntas relacionadas al componente de los procesos administrativos y financieros; los resultados obtenidos a través de la aplicación de estos instrumentos están

reflejados en la hoja de hallazgos, por cada uno de los componentes, principios y recomendaciones, posteriormente se realizó el informe final y estableció un plan de mejoramiento continuo al sistema de control interno de la empresa.

Los autores de esta investigación concluyen que se debe fortalecer el sistema de control interno, asignando responsables de cada departamento y notificando las deficiencias que se encuentren para realizar las correcciones respectivas.

Casa Editora del Polo (2019). “Los procesos contables de la auditoria en una gestión empresarial”.

Los procesos contables poseen la misión de captar, procesar y transmitir la información adecuada al proceso de toma de decisiones de los múltiples usuarios de esta. Bajo este argumento, el presente artículo se propuso evaluar los procesos contables de la auditoria en una gestión empresarial. La metodología fue de tipo analítica- documental, y con un enfoque documental. El análisis fue de tipo hermenéutico y cuyos resultados permitieron exponer que la auditoría de gestión presume la revisión de la información financiera de una empresa en una fecha determinada, la cual debe realizarse posterior a la presentación de los estados financieros de la misma.

Este documental propone que se debe evaluar los procesos contables para revelar información fidedigna que permitan a las organizaciones tomar de decisiones acertadas.

Melo & Uribe (2017). Título: “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.”

Tuvieron como objetivo general proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S., el desarrollo de su investigación, se plasmó al ser de tipo descriptivo, el método fue deductivo y la técnica utilizada fue la entrevista personal, cuyo trabajo, los autores llegan a la conclusión que se identifica la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la

Coordinadora Administrativa y Financiera, representando una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes. Asimismo, recomiendan a que se implemente por parte de la administración, los procedimientos de control contables propuestos en el presente trabajo de investigación, lo cual facilitará el manejo y control de la información financiera, y a su vez, crear confianza ante terceros frente a la razonabilidad de las cuentas.

Según los autores se debe implementar procedimientos de control que son relevantes para facilitar el manejo de la información financiera frente a terceros.

Navarrete (2017). Título: “La Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Speedycom Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato”.

Determinó las incidencias de la gestión de cobranzas en la liquidez para el logro de la sostenibilidad institucional. Durante el desarrollo del presente trabajo se determinó que para que exista una eficiente recuperación de la cartera que ya fue vencida, se debe contar con buenas estrategias las cuales la empresa no cuenta con estas, ni mucho menos con herramientas para gestionar las cobranzas. Además, se presenta insuficiencia de parte de los trabajadores para el desempeño de corto plazo, cabe mencionar que cada unidad monetaria en las inversiones liquidas son menores a cada unidad monetaria de pasivo a corto plazo.

Según el autor se observa detalladamente que para medir el indicador de liquidez se debe contar con buenas estrategias y herramientas que deben establecerse en la empresa a corto plazo.

2.2. Bases teóricas de las variables independiente

2.2.1. Definiciones de Control Interno de Cobranza

Según Meléndez (2016) expone que:

- “El control interno es una herramienta de gestión, que comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. Dentro del contexto

de la modernización y globalización económica, corresponde establecer pautas básicas homogéneas que orienten el accionar de las empresas e instituciones públicas y privadas, hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia, economía y transparencia de sus operaciones, en el marco de una adecuada estructura del control interno y prioridad administrativa”. (p. 22).

- El control interno de cobranza comprende un plan de organización de métodos y procedimientos relacionados a la eficiencia de las operaciones y adhesión de las políticas de la empresa que por lo general tiene relación directa con los registros financieros que incluye controles de análisis estadísticos, estudios de noción y tiempo, reportes de operaciones, programas de capacitación de personal y controles de calidad.

Implica también medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en el área de contabilidad y finanzas logrando la efectividad, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y regularizaciones aplicables.

Los factores económicos, cambios en el entorno, avances tecnológicos y el incremento de la competencia global hacen que las entidades enfrenten nuevos desafíos, evaluando e implementando nuevos controles que le permitan gestionar mejor sus riesgos.

El propósito de un control interno es salvaguardar los bienes o recursos de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencias, que ayude a la gerencia en la toma de decisiones mediante un registro exacto de las transacciones y la preparación confiable de reportes financieros, detectando y minimizando cualquier tipo de desviación que se presente en el camino, y que afecten el cumplimiento de los objetivos de la organización.

- Componentes del control interno según COSO 2013
Dimensiones del Control Interno de cobranza según COSO:

a) Ambiente de Control

Abarca el entorno de la organización, influye en cómo se establecen las estrategias y los objetivos y, cómo se estructuran las actividades del negocio.

- ✓ Demostrar compromiso, integridad y valores éticos.
- ✓ Ejercer responsabilidad de supervisión.

- ✓ Establecer estructura, autoridad y responsabilidad.
- ✓ Demostrar compromiso para la competencia.
- ✓ Cumplir con responsabilidad.

b) Evaluación de Riesgos

Los riesgos deben ser analizados considerando la probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y evaluados desde una doble perspectiva, inherente y residual. Para ello se deben considerar realizar autoevaluaciones, elaborar mapas de riesgo y distribuciones de severidad y probabilidad.

- ✓ Especificar objetivos relevantes.
- ✓ Identificar y analizar los riesgos.
- ✓ Evaluar riesgo de fraude.
- ✓ Identificar y analizar cambios importantes.

c) Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que se establecen e implantan para ayudar y asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

- ✓ Seleccionar y desarrollar actividades de control.
- ✓ Seleccionar y desarrollar controles generales sobre tecnología.
- ✓ Implementar políticas y procedimientos.
- ✓ Utilizar información relevante.

d) Sistemas de Información y Comunicación

La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas las direcciones dentro de la entidad.

- ✓ Comunicación externa.
- ✓ Comunicación interna.

e) Actividades de Supervisión

La totalidad de la gestión de riesgos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

- ✓ Realizar evaluaciones continuas o independientes.
- ✓ Evaluación y comunicación de deficiencias.

Tabla 1. Componentes y Principios del Control Interno

COMPONENTE	PRINCIPIOS
I. Ambiente de control	1. Entidad comprometida con integridad y valores. 2. Independencia de la supervisión del Control Interno. 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos. 4. Competencia profesional. 5. Responsable del Control Interno. 6. Objetivos claros.
II. Evaluación del riesgo	7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos. 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos. 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al SC. 10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos
III. Actividades de control	11. Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos 13. Información de calidad para el Control Interno
IV. Información y comunicación	14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno
V. Actividades de supervisión	16. Evaluación para comprobar el Control Interno 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno

Fuente: COSO 2015.

2.2.2. Gestión de Cobranza

Es un proceso de negociación donde se proporciona servicios al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información. Para cumplir una exitosa gestión de cobranza se debe implementar procedimientos, análisis y evaluación periódica de la gestión que es vital para la formación de medios correctivos y planes estratégicos, la capacitación del personal en el desarrollo de actividades que orienten a mejorar su capacidad negociadora y de comunicación son importantes para obtener resultados favorables, las políticas, procedimientos y planes estratégicos relacionadas con la gestión de cobranza cubren las necesidades de seguimiento y control, la automatización de procesos internos relacionada con la gestión de cobranza, permite ejercer dicha función con mayor orden, rapidez y calidad de la información, colocando a la organización en un nivel competitivo en el mercado.

La gestión de cobranza se describe en fases que permite analizar las operaciones, así tenemos:

Fase 1: Identificación de oportunidades de cobro

Surge de una operación de venta que a su vez originó un proceso de facturación que permitirá identificar en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro.

Fase 2: Preparación de la gestión de cobro

Es la emisión de listados de lo pendiente por cobrar donde se detalla el número de comprobante de pago, fecha de emisión y de vencimiento, importe y razón social del deudor.

Fase 3: Gestión de cobro

Se efectúa por medio de comunicaciones (correos electrónicos y otros) indicando número de cuenta, número de CCI, razón social e importe. Si se presentan excepciones como pagos en efectivo se evalúa para la aceptación.

Fase 4: Control y Registro de Cobranza

Se verifica y se registra en la contabilidad el número de operación, fecha e importe y entidad bancaria para las conciliaciones respectivas.

2.2.3. Servicio de Recaudación – Tipo de Gestión de Cobranza

Es un servicio que permite a los clientes derivar su cobranza a través de los diferentes canales que proporciona la entidad bancaria como banca móvil, banca por internet, agentes y agencias.

Realiza cobranzas periódicas y regulares con el archivo de cobranzas como base de datos de los clientes y los montos que cada uno debe aportar. De esta forma, el cliente brinda su código en la entidad y la misma se encarga de comunicar su cuota pendiente.

Facilita la identificación de abonos en la cuenta, se puede consultar y enviar la información de la recaudación a través del Sistema de Banca por Internet Empresas por interconexión y obtener por migración las cobranzas en el sistema ERP o contable de la empresa para su respectiva conciliación.

Beneficios

Para la organización; simplifica la recaudación y el control administrativo de los cobros, reduce el riesgo de movimiento de efectivo, alternativas de pago, proceso de información en línea, seguridad y fiabilidad de la información, reportes en tiempo real, los cuales se puede acceder a través del Sistema de Banca por Internet.

Para el cliente; amplía Red de Oficinas que le permitirá realizar sus pagos con la comodidad y rapidez que requieren, pagos en ventanilla sólo indicando la razón social y código.

➤ Gestión en el Proceso de Sistematización

La gestión es un proceso que permanece en un estado de cambio constante. Los gestores en cualquier nivel, que desempeñen los roles interpersonales, informativos y decisorios, deben estar adecuadamente versados en la comprensión y en la aplicación de los principios del mejoramiento de la calidad. Si se mantiene o se mejora la calidad, la organización tiene mayores oportunidades de desarrollo. La gestión comprende determinadas actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo, a fin de lograr los objetivos de la organización. La gestión en el proceso de sistematización facilita a los actores de los procesos de desarrollo a involucrarse en procesos de aprendizaje y de generación de nuevos conocimientos

e iniciativas de estrategias a partir de las experiencias documentadas, datos e informaciones anteriormente dispersos. A su vez los procesos de sistematización permiten:

- ✓ Que los actores realicen un análisis sobre lo que hicieron, por qué lo hicieron, por qué lo hicieron de una manera y no de otra, cuáles fueron los resultados, y para qué y a quién sirvieron los mismos.
- ✓ Provocar procesos de aprendizaje. Estas lecciones pueden estar destinadas a que las mismas personas o grupos que han hecho la sistematización, puedan mejorar su práctica en el futuro, o también pueden estar destinadas a que otras personas y equipos, en otros lugares y momentos, puedan apoyarse en la experiencia vivida para planificar y ejecutar sus propios proyectos.
- ✓ Explicar por qué se obtuvieron esos resultados, y extraer lecciones que nos permitan mejorarlos en una experiencia futura.

La sistematización apunta a describir y a entender qué sucedió durante una experiencia de desarrollo y por qué pasó lo que pasó. Los resultados de una experiencia son fundamentales, y describirlos es parte importante de toda sistematización, pero lo que más interesa en el proceso de sistematización es poder explicar por qué se obtuvieron esos resultados, y extraer lecciones que nos permitan mejorarlos en una experiencia futura.

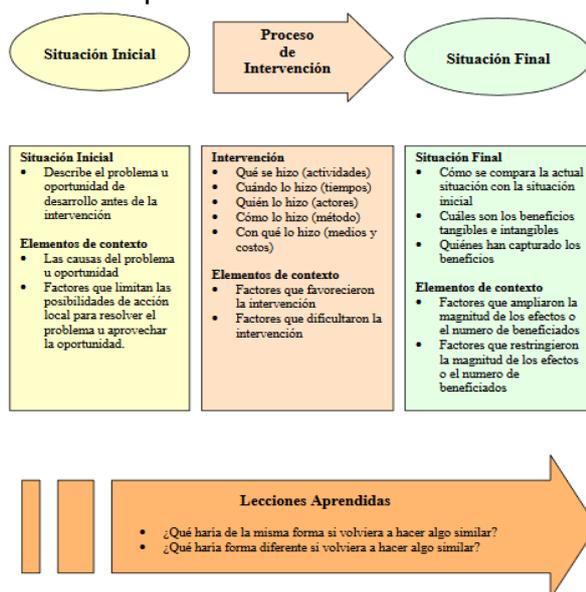


Figura 2: Modelo General y Descriptivo de la Sistematización

Fuente: <http://www.fao.org/3/a-ah474s.pdf>

Elaborado por: Julio Berdegué, et al. 2000.

2.2.4. Dimensión Variable 1: Control Interno de Cobranza

a) Actividades de control

- Según Huamaní y Sevilla (2020), manifiesta: “Este componente es la base del COSO II, asimismo este provee un adecuado comportamiento, estructura para el control e influye en las actividades de las personas relacionadas al control de sus funciones, se debe originar y comenzar a aplicarse en la alta gerencia o alta dirección que tiene la organización, debido a que tiene una gran influencia hacia los empleados, que también deberán aplicarlo, puesto que para todo centro laboral el trabajo en equipo y el ambiente en el trabajo es muy relevante para la efectividad de las funciones”.(p.17)

Son las políticas y procedimientos establecidos para conseguir la seguridad en la eficacia del control de riesgos relacionados con la consecución de objetivos de la organización.

Indicadores

- ✓ Aprobación. - Para que la automatización del control interno sea más eficiente se debe mejorar el control de la separación de funciones para eliminar el riesgo de aprobaciones múltiples.
- ✓ Conciliaciones. - Se debe realizar oportunamente el análisis para dar solución a los problemas derivados de los registros bancarios a través de informes que permitan visualizar el volumen y monto de las operaciones por antigüedad.
- ✓ Acceso Restringido. - Se deben crear controles sobre la seguridad informática, con el cambio frecuente de los códigos de acceso u otras medidas.

b) Sistema de Comunicación, Capacitación y Soporte

- Según Huamaní y Sevilla (2020), manifiesta: “Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente, la cual permitirá que cada trabajador pueda cumplir con sus funciones, asimismo debe haber una comunicación eficaz entre todas las áreas, para que de esta manera influya en las diversas direcciones por medio de los ámbitos de la organización; esto con el

objetivo de que el personal capte la información y la intercambie para así desarrollar y gestionar al controlar sus operaciones.

- Según Umiña (2017), manifiesta: “La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. El aprendizaje es un cambio de conducta cotidiano en todos los individuos”.
- Según Mendoza (2017), manifiesta: “El sistema de soporte de decisiones tiene como tareas principales realizar una evaluación y comparación de posibles alternativas de solución, presentar una medición de los datos procesados y brindar diferentes esquemas de resultados”.

Indicadores

- ✓ Comunicación.- Se debe ejercer interacción para transmitir los planes, estrategias, políticas y demás instrucciones y tareas a realizar entre sujetos internos y externos.
- ✓ Capacitación interna y externa.- Fortalecer las capacidades, impartir conceptos, características y demás aspectos necesarios a través de cursos, talleres o similares, para una adecuada implementación.
- ✓ Supervisión y medidas correctivas.- Con el seguimiento adecuado se podrá detectar oportunamente los errores e irregularidades para las medidas correctivas respectivas.

2.3. Bases teóricas de las variables dependiente

2.3.1. Procesos Contables

- Actualícese, (2017) “El proceso contable se define como un conjunto de etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación, la actividad y la capacidad para prestar servicios o generar flujos de recursos de una entidad”.
- Según Calderón, (2014):

Es un sistema informativo que procesa formalmente, datos de carácter cuantitativo y/o cualitativo en beneficio de todos los niveles de la organización relacionados especialmente con el planeamiento y control de las actividades, participando con valor agregado en el desarrollo de la dirección para facilitar la toma de decisiones (p. 21).

- Según Marengo, (2016).

Es una rama de la contabilidad que se encarga del control de las subclasificaciones de las partidas de los elementos de los estados financieros. Es dentro de los tipos de contabilidad la que produce información principalmente para uso interno de la gestión de la empresa, permitiendo el control eficaz de la organización y el cumplimiento de los fines y objetivos estratégicos de la entidad delimitando por los planes (p. 11).

- Los procesos contables permiten reconocer cada actividad para registrar las transacciones, asegura la integridad de la información suministrada en los estados financieros, ayuda a identificar qué operaciones tendrán mayor impacto en los estados financieros, controlan la ejecución de las actividades, suministran información comparable, facilitan la interpretación de la información contable, aseguran el correcto registro, clasificación y resumen de las transacciones diarias, es una herramienta que permite obtener estados financieros, brinda información resumida, de cualquier área en forma oportuna.

Automatización de Procesos contables

Es un sistema de control diseñado para llevar a cabo determinadas tareas manuales y controlar la secuencia de las operaciones con la menor intervención humana, ya que en su mayoría pueden funcionar de forma independiente o semiindependiente. Con la aplicación de nuevas tecnologías la automatización de procesos contables quiere lograr que las operaciones comerciales y la administración de información gestionen ventas dinámicas mediante sistemas automatizados que disminuyan la labor del control humano.

Objetivos

Mejoras en la productividad reduciendo costos de producción, en la calidad, en las condiciones de trabajo del personal, en la supervisión de controles, en la simplificación de mantenimientos y otros.

2.3.2. Dimensiones Variable 2: Procesos Contables

- **Control gerencial**

Según Calderón, (2014):

Forma parte de la contabilidad de gestión como un proceso continuo de comprobación mediante el cual la dirección o gerencia asegura, con razonable certeza que la ejecución de las actividades programadas se lleve a cabo dentro de lo planeado, que la obtención y utilización de los recursos necesarios se consigan y apliquen con eficiencia, que la información financiera sea confiable y completa y que las medidas para proteger los recursos sean eficaces (p. 22).

Conforme a Ripoll, (2015) “para la realización del control gerencial es necesario no sólo la formulación de objetivos y la elaboración de los presupuestos, si no también, y especialmente, la evaluación de la actuación y del resultado de cada centro.”

Se concluye que el control gerencial es importante porque su presencia o ausencia puede disminuir o incrementar la posibilidad de fraudes o errores, así mismo, coadyuva a conseguir una dirección ordenada y eficiente de las actividades, incluyendo el cumplimiento de las políticas administrativas a través de un ambiente de control adecuado.

- **Gestión presupuestal**

Según Calderón, (2014) “la gestión presupuestal sirve de instrumento auxiliar a la gerencia, para proyectar hechos que aseguren a la empresa un crecimiento sostenido y estable a partir de actividades de operación”.

Para Zeballos, (2017):

Detalla los resultados de la gestión presupuestaria, relacionada al cumplimiento de las metas de los ingresos y gastos programados en el presupuesto institucional aprobado, en términos de eficacia, señalando las acciones y hechos significativos que hayan incidido en los resultados obtenidos.

Conforme a Ripoll, (2015) “la elaboración del presupuesto es un importante medio para realizar el control a priori, dado que la negociación y cuantificación de los objetivos puede promover el compromiso para su logro”.

Se concluye que la gestión empresarial permite alcanzar objetivos y metas en forma ordenada y sistemática, coordinar las funciones de los diversos departamentos y/o secciones para el logro del objetivo común, controlar las actividades y responsabilidades con mayor eficiencia y eficacia y mejorar el desarrollo de políticas y toma de decisiones.

- **Estados financieros.**

Según: Calderón, (2014) “son cuadros sistemáticamente estructurados que reflejan los efectos financieros de las transacciones y otros sucesos, estos cuadros contribuyen un resumen de todo el proceso contable a partir de los detalles expuestos en los libros y/o registro de la empresa”.

Para Zeballos, (2017) “los estados financieros deben estar supeditados a un periodo fiscal corto, un trimestre, semestre o un año, porque ellos nos dará un mejor conocimiento de lo que ocurre en la empresa para una oportuna toma de decisiones”.

Conforme a Ripoll, (2015):

Valiéndose de los datos acumulados en los libros y registros de contabilidad, el contador público prepara a intervalos regulares, los estados financieros que muestran la situación del negocio, los resultados de las operaciones, el flujo de fondos, el estado patrimonial”

2.4. Definición de términos básicos

Contabilidad de gestión: Según Calderón, (2014) “nos dice que la contabilidad de gestión es la rama de la contabilidad que se encarga del control de las subclasificaciones de las partidas de los elementos de los estados financieros, permite el control eficaz de la organización y el cumplimiento de lo fines y objetivos estratégicos de la entidad”.

Control: Elemento del sistema administrativo en que se comparan los estándares de trabajo establecidos contra los desempeños que se han logrado o se están logrando. (Fayol, 2012)

Eficiencia: Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (Mokate,1999, p. 4):

Eficiencia: La eficiencia proviene del latín *efficientia*, acción, fuerza, virtud de producir. Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados (Rojas, Jaimes, Valencia 2019).

Estados financieros: Según (Calderón, 2014) “nos dice que los estados financieros son informe que muestran la situación del negocio o empresa, los resultados de las operaciones, el flujo de fondos, el estado patrimonial”.

Fraude: Es todo acto ilegal, incorrecto, cuyo objetivo es engañar para obtener dinero, servicio o bien.

Gestión: Es una guía para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. (Benavides, 2011, p. 13).

Herramientas: Son recursos que sirven para llevar a cabo trabajos y obligaciones dentro de la empresa. (Venegas, 2015)

Matríz: Resumen de un programa en una estructura de una matriz de cuatro filas por cuatro columnas mediante la cual se describe el fin, el propósito, los componentes y las actividades, así como los indicadores, los medios de verificación y supuestos para cada uno de los objetivos. (CONEVAL, 2013).

Monitoreo: Proceso continuo que usa la recolección sistemática de información como indicadores, estudios, diagnósticos, entre otros, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de objetivos de una intervención pública respecto a los resultados esperados. (CONEVAL, 2013).

Norma: Estándar autorizado; una regla. Disposición de observancia general y obligatoria. (Pérez y Gardey, 2009)

Políticas: Normas y lineamientos a partir de los cuales se desarrollará la empresa. (Revista de Estudios Políticos (Nueva Época), 2014, p. 42)

Presupuesto: Según Calderón, (2014) “nos dice que presupuesto son los recursos asignados para financiar actividades o proyectos, además de monitorear el uso adecuado de los recursos; constituye una de las herramientas que utiliza la gerencia para llevar a cabo sus funciones, su rol está, en muchas ocasiones, adscrito a los medios o los recursos que suele emplear para planificar, coordinar y controlar dentro de los cuales se sitúa la Contabilidad de Gestión”.

Recursos Humanos: Según Calderón, (2014) “recursos humanos es el conjunto de personas calificadas y no calificadas que intervienen como equipo para el buen funcionamiento de una institución, los mismos que se encuentran bajo supervisión de una jefatura”.

Registro contable: Según (Calderón, 2014) “nos dice que registro es el conjunto de datos que integran el sistema de contabilidad, puede llevarse a cabo manualmente o a través de uso de programas electrónicos”.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza y el proceso contable de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según el ambiente de control y el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.
- Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según la evaluación de riesgos y el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.
- Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según las actividades de control y el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.
- Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según la información y comunicación y el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.
- Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según las actividades de supervisión y el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.
-

3.2. Variables de estudio

Variable Independiente: Control Interno de cobranza

Variable Dependiente: Procesos contables

3.2.1. Definición conceptual

Variable Independiente: Control interno de cobranza

Según Meléndez (2016) “El control interno es una herramienta de gestión, que comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. Dentro del contexto de la modernización y globalización económica, corresponde establecer pautas básicas homogéneas que orienten el accionar de las empresas e instituciones públicas y privadas, hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia, economía y transparencia de sus operaciones, en el marco de una adecuada estructura del control interno y prioridad administrativa”. (p. 22).

Variable Dependiente: Procesos contables

Actualícese (2017) “El proceso contable se define como un conjunto de etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación, la actividad y la capacidad para prestar servicios o generar flujos de recursos de una entidad”.

3.2.2. Definición operacional

Variable Independiente: Control Interno de Cobranza

Análisis y cumplimiento eficiente de los procedimientos que se debe implementar en la organización.

Dimensiones: Ambiente de Control, Evaluación de riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación.

Variable Dependiente: Procesos Contables

Registro cronológico de operaciones que revelan información fidedigna de la situación de la empresa.

Dimensiones: Control Gerencial, Gestión Presupuestaria, Estados Financieros

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1 Tipo de investigación

Según Diestra (2017) La investigación Aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. Para realizar investigaciones aplicadas es muy importante contar con el aporte de las teorías científicas, que son producidas por la investigación básica y sustantiva.(p.82).

El presente estudio es de tipo aplicada debido a que busca solucionar problemas prácticos relacionados al control interno de cobranza y el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019

Considerando lo expuesto por el autor esta investigación es de tipo aplicada porque hemos utilizado los conocimientos científicos y teorías teniendo como objetivo dar solución al problema en estudio con respecto a las variables control interno de cobranza y el proceso contable.

3.3.2 Nivel de investigación

En esta investigación se detallará de forma minuciosa cada una de las causas del problema para poder buscar una solución que se adapte a las necesidades de la organización.

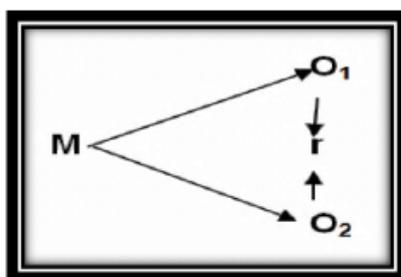
Según Sánchez y Reyes (2006) manifiestan que, el nivel explicativo de la investigación está dirigida a responder a las causas de los eventos físicos o sociales y su interés se centra en explicar por qué y en qué condiciones ocurre un fenómeno o por qué dos o más variables se relacionan.

3.4. Diseño de la investigación

No experimental de corte transversal

Hernández (2014), investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Hernández (2014), diseños transaccionales (transversales) Investigaciones que recopilan datos en un momento único.



Dónde:

M: Representa la muestra de estudio

O1: Representa el control interno de cobranza

O2: Representa el proceso contable

R: Representa el grado de relación entre ambas variables

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Ventura León (2017), La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar.

Como indica el autor, es un conjunto finito de personas, para la presente investigación la población está compuesta por 20 empleados entre hombres y mujeres de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. año 2019.

3.5.2. Muestra

Según Jiménez (2019), la muestra de una población es la extracción de la misma, para ser objeto de estudio y análisis, siendo representada por una proporción de la población total.

Para esta investigación se decide utilizar la muestra de las 20 personas, 10 colaboradores para el pretest y 10 colaboradores entre trabajadores y jefes de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C año 2019, que trabajan en las áreas de administración, contabilidad y finanzas y gerencia.

3.5.3. Muestreo

La muestra representa un sub conjunto de la población en general. Para el presente estudio la muestra estuvo representada por toda la población, es decir por las 20 personas. Debido a que se hizo uso de un muestreo censal, respaldado por el autor Ramírez (1997), quien menciona que el muestreo censal se caracteriza por tomar a todos los elementos de la población para la investigación.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En la investigación se trabajó con la Técnica de la encuesta, que será la técnica de recolección de datos validado por juicio de expertos, mediante el instrumento se recopilaron datos, el cual fue aplicado al personal que labora en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C.

La encuesta es una técnica muy aplicada y usada por grandes investigadores, ya que contiene un cuestionario sumamente objetivo ayudando a recolectar información relevante sobre alguna variable que se está observando. (Muñoz, 2015)

Para el caso de la presente investigación se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos sobre el control interno de cobranza y el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar en el presente estudio es el cuestionario. Bernal (2013) nos indica que es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos necesarios del proyecto de investigación”.

A continuación, se presentan las fichas técnicas de las variables de estudio:

Tabla 2. Ficha técnica para la variable 1: Control Interno de Cobranza

Autor	:	
Año	:	2021
Objetivo	:	Evaluar el control interno de cobranza
Administración	:	grupal y/o individual
Tiempo	:	10 m.
Estructura	:	20 ítems y 05 indicadores
Nivel de medición	:	Escala de Likert

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3. Ficha técnica para la variable 2: Proceso Contable

Autor	:	
Año	:	2021
Objetivo	:	Evaluar la gestión educativa
Administración	:	grupal y/o individual
Tiempo	:	10 m.
Estructura	:	20 ítems y 03 indicadores
Nivel de medición	:	Registro de datos.

Fuente: Elaboración Propia

3.6.3. Validación del instrumento

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que se desea medir (p. 200), esto quiere decir el grado en que dicho instrumento mide las variables que se desea medir y que conducirá a conclusiones válidas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2,014).

Para poder validar el instrumento que se utilizó para la recolección de datos de esta investigación se empleó la validación de juicio de expertos.

Tabla 4. Juicio de expertos sobre validez del instrumento

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Dr. Milton Muñoz Santivañez	Temático	Aplicable
Dr. Edmundo Gonzales Zavaleta	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.6.4. Confiabilidad de instrumento

Según Carrasco, S. (2006) “La confiabilidad es la cualidad de un instrumento de medición, que permite obtener los mismos resultados, al estudiarse una o más veces al mismo sujeto o población en diferentes periodos de tiempo” (p. 339).

En el presente estudio se realizará una prueba piloto a 10 personas de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. para determinar el valor del alfa de Cronbach. De ese modo se estará probando la confiabilidad de la investigación.

La confiabilidad fue analizada mediante la consistencia interna que presentan los ítems. Para ello se utilizó el coeficiente Alfa con las 20 preguntas de la variable independiente: Control interno de cobranza, y las 20 preguntas de la variable dependiente: Procesos contables. Para la interpretación del coeficiente se utilizaron los siguientes criterios.

Tabla 5. Alfa de Cronbach variable independiente

Tabla. Posibles interpretaciones para el coeficiente α de Cronbach	
Coeficiente α de Cronbach	Criterio
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$\alpha \geq 0,5$	Es pobre
$\alpha \geq 0,6$	Es cuestionable
$\alpha \geq 0,7$	Es aceptable
$\alpha \geq 0,8$	Es bueno
$\alpha \geq 0,9$	Es excelente

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla. Alfa de Cronbach para la variable independiente: Control interno de cobranza	
α de Cronbach	N de elementos
0,885	20

Fuente: Propia

De acuerdo con el resultado del coeficiente α de Cronbach se aprecia en la tabla 5 un valor de 0,885. De manera que se infiere que las 20 preguntas de la variable Control interno de cobranza poseen buena confiabilidad.

Tabla 6. Alfa de Cronbach variable dependiente.

Tabla. Alfa de Cronbach para la variable dependiente: Procesos contables

α de Cronbach	N de elementos
0,898	20

Fuente: Propia

En la Tabla 6 se aprecia un coeficiente α de Cronbach de 0,898. Por lo cual se infiere que las 20 preguntas de la variable Procesos contables poseen buena confiabilidad.

3.7. Aspectos éticos

Para que el informe de investigación sea valuado como objetivo y confiable, la Investigadora se comprometió a:

- Mantener imparcialidad y objetividad en el análisis, recolección y evaluación de la Información obtenida.
- Guardar en reserva la identidad de las unidades de análisis consideradas como Fuentes informantes a efectos de resguardar su imagen personal.
- Respetar los derechos reservados de autoría, ya que se citaron las fuentes de Información incluida en el contenido del informe de investigación.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se analizan los datos recolectados que permiten conocer el comportamiento de las variables en estudio y extraer conclusiones acerca de la hipótesis de estudio. Se realiza dos tipos de análisis estadístico: descriptivo y correlacional. El instrumento de medición fue aplicado a los jefes y personal administrativo de la Empresa Pacific Maritime Agency S.A.C.

4.1 Presentación de resultados por variables

4.1.1. Control interno por cobranza

Para determinar el análisis del clima institucional de los trabajadores (jefes y personal administrativo) se considera las siguientes dimensiones:

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

a) Ambiente de Control

Tabla 7. Control Interno por cobranza en su dimensión de Ambiente de control

Condición	Ambiente de Control	
	Nº	%
Si	20	66.7
No	10	33.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

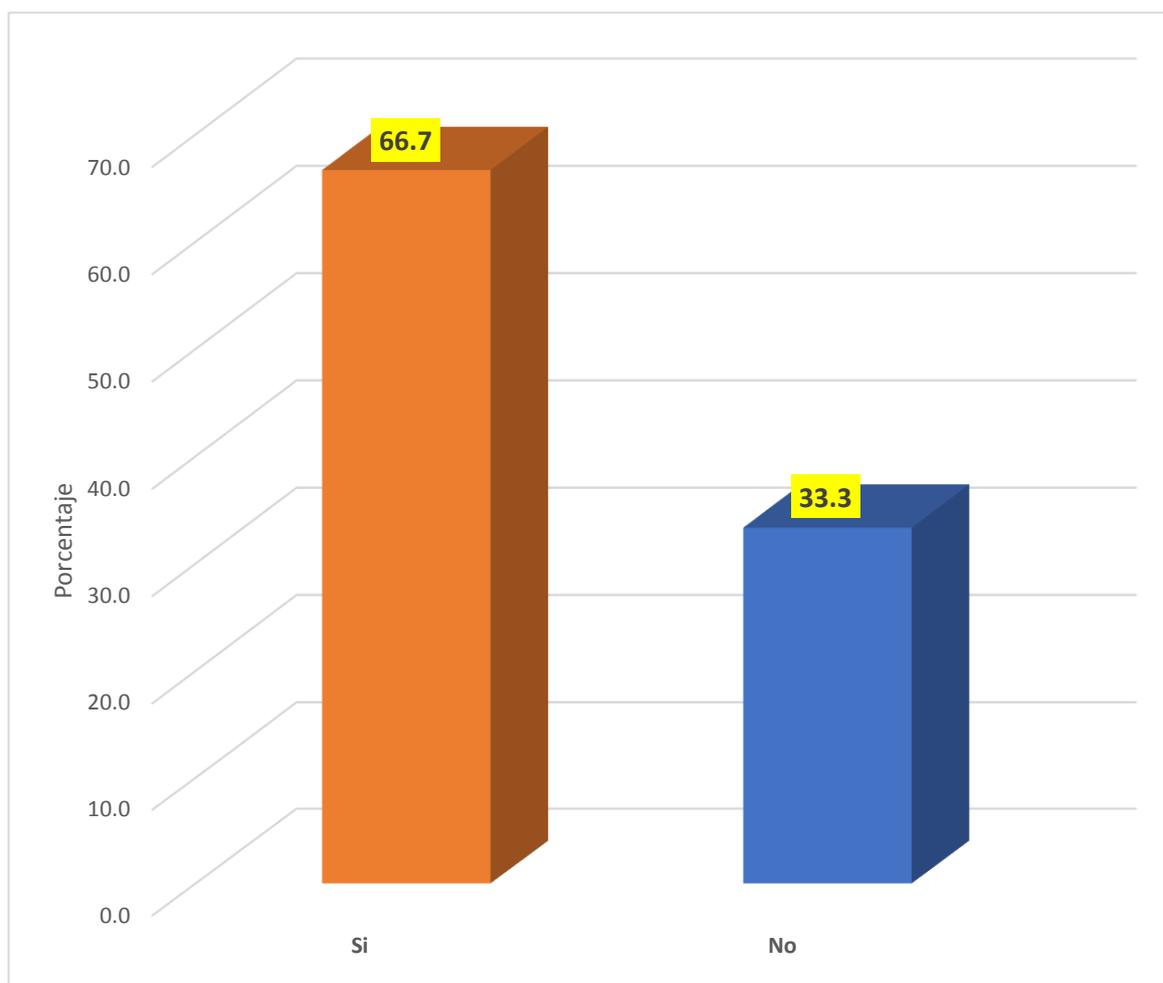


Figura 3. Control Interno por cobranza en su dimensión de Ambiente de control
Fuente: Propia

Interpretación

La tabla 7 y la figura 3 muestran resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. referente al control interno por cobranza en su dimensión de ambiente de control de donde desprende que el 66.7% de los encuestados manifiesta que, si existe un ambiente de control, ya que consideran que la empresa brinda un adecuado entorno, sin embargo, un 33.3% muestra que no tienen ambiente de control adecuado.

b) Evaluación de Riesgos

Tabla 8. Control Interno por cobranza en su dimensión de Evaluación de riesgos

Condición	Evaluación de riesgos	
	Nº	%
Si	12	40.0
No	18	60.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

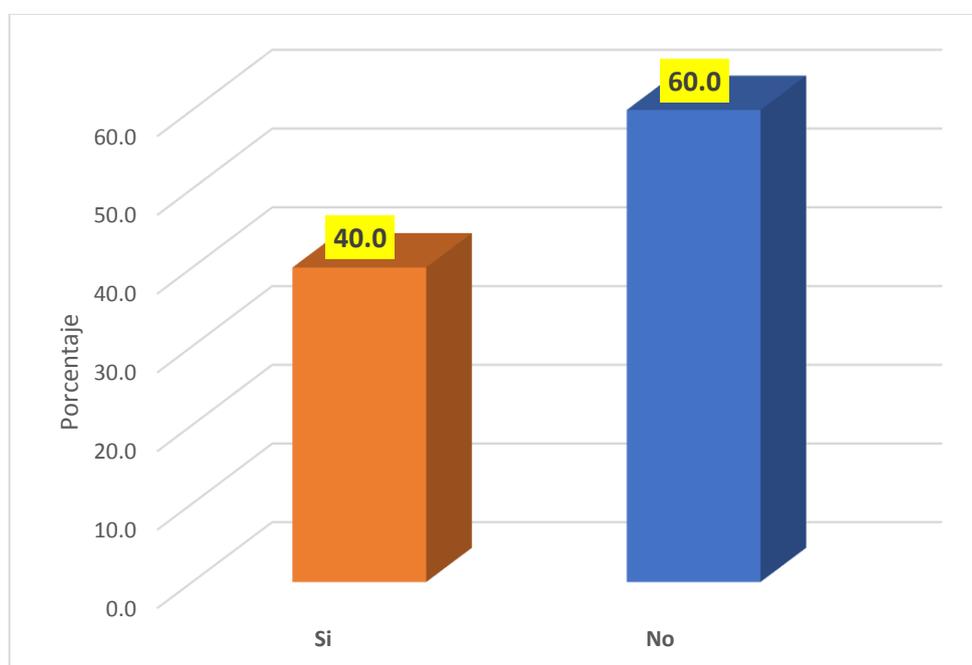


Figura 4. Control Interno por cobranza en su dimensión de Evaluación de riesgos

Interpretación

La tabla 8 y figura 4 muestran resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. referente al control interno por cobranza en su dimensión de evaluación de riesgos de donde desprende que el 60% de los encuestados manifiesta que, si existe una evaluación, ya que consideran que la empresa evalúa periódicamente, sin embargo, un 40% muestra que no tienen ambiente de control adecuado.

c) Actividades de Control

Tabla 9. Control Interno por cobranza en su dimensión de Actividades de control

Condición	Actividades de control	
	Nº	%
Si	11	36.7
No	19	63.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

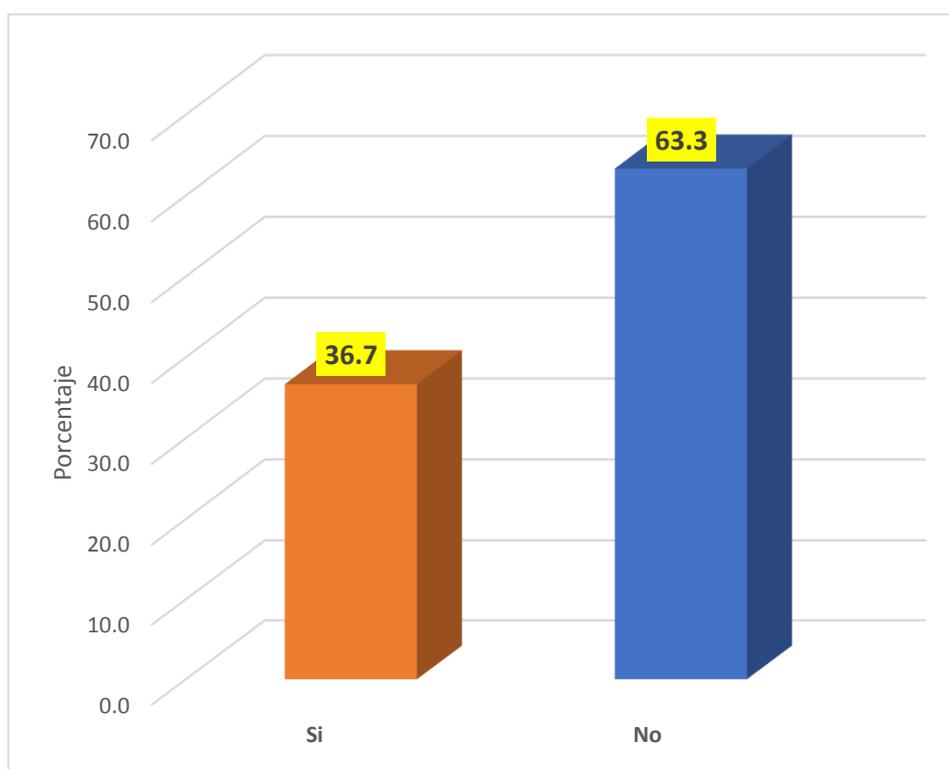


Figura 5. Control Interno por cobranza en su dimensión de Actividades de control
Fuente: Propia

Interpretación

La tabla 9 y figura 5 muestran resultados de la aplicación de la a los trabajadores de la Empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. referente al control interno por cobranza en su dimensión de actividades de control donde desprende que el 63.3% de los encuestados manifiesta que, si existe actividades de control, sin embargo, un 36.7% muestra que no tienen actividades de control inadecuado.

d) Información y Comunicación

Tabla 10. Control Interno por cobranza en su dimensión de Información y comunicación

Condición	Información y comunicación	
	Nº	%
Si	22	73.3
No	8	26.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

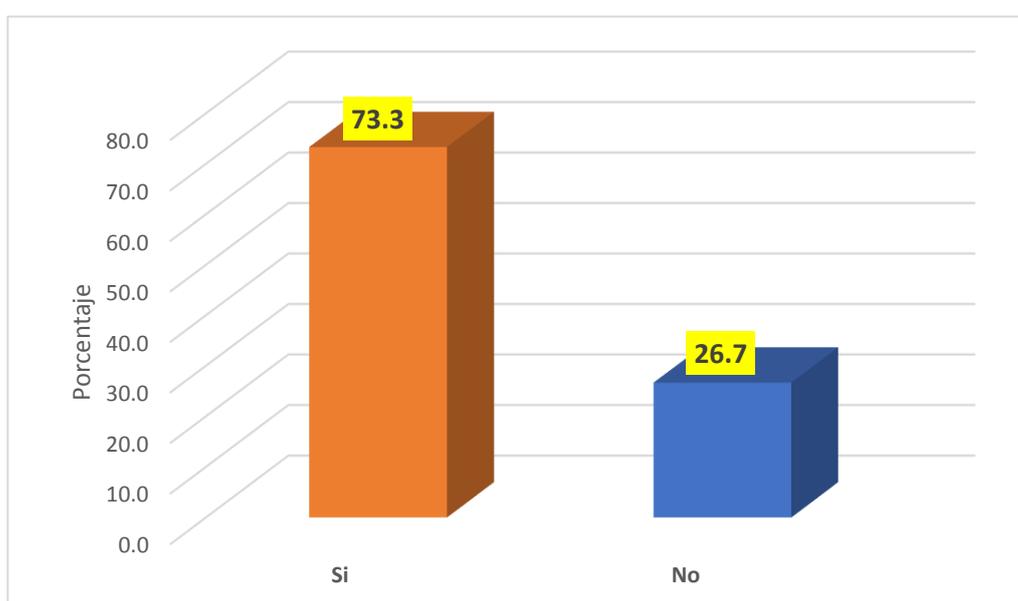


Figura 6. Control Interno por cobranza en su dimensión de Información y comunicación

Fuente: Propia

Interpretación

La tabla y la figura 6 muestran resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. referente al control interno por cobranza en su dimensión de información y comunicación de donde desprende que el 73.3% de los encuestados manifiesta que, si existe comunicación, sin embargo, un 26.7% muestra que no tienen información y comunicación adecuado.

e) Actividades de Supervisión

Tabla 11. Control Interno por cobranza en su dimensión de Actividades de Supervisión

Condición	Actividades de Supervisión	
	Nº	%
Si	10	33.3
No	20	66.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

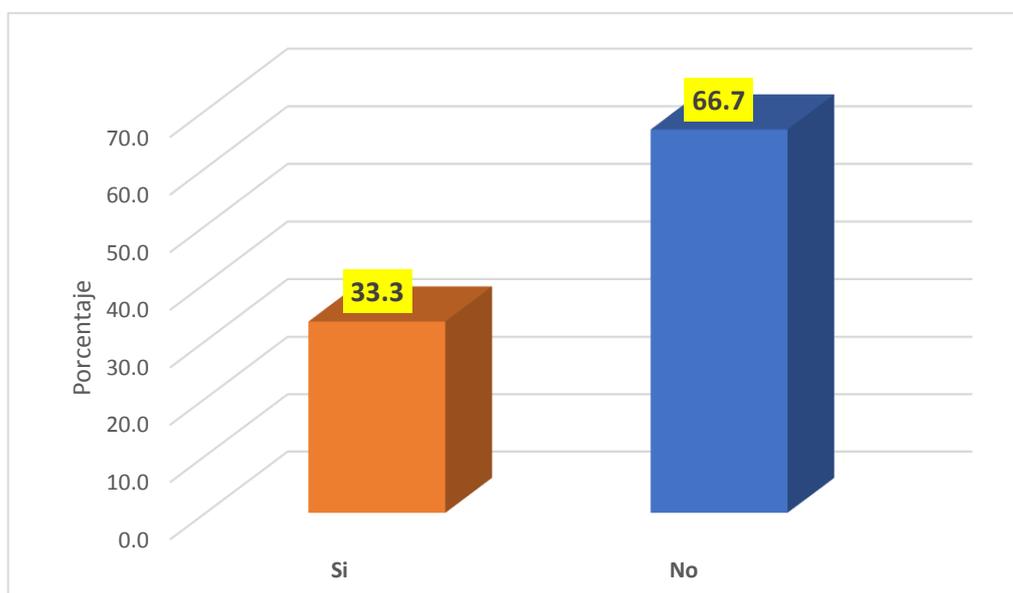


Figura 7. Control Interno por cobranza en su dimensión de Actividades de Supervisión

Fuente: Propia

Interpretación

La tabla 11 y figura 7 muestran resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. referente al control interno por cobranza en su dimensión de actividades de supervisión de donde desprende que el 66.7% de los encuestados manifiesta que, si existe supervisión, sin embargo, un 33.3% muestra que no supervisan adecuadamente.

Tabla 12. Variable Independiente: Control Interno de Cobranza

Control interno de cobranza en la empresa Pacific Maritime Agency
S.A.C. del distrito de San Isidro -2019

Condición	Control Interno de Cobranza	
	Nº	%
Si	16	53.3
No	14	46.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

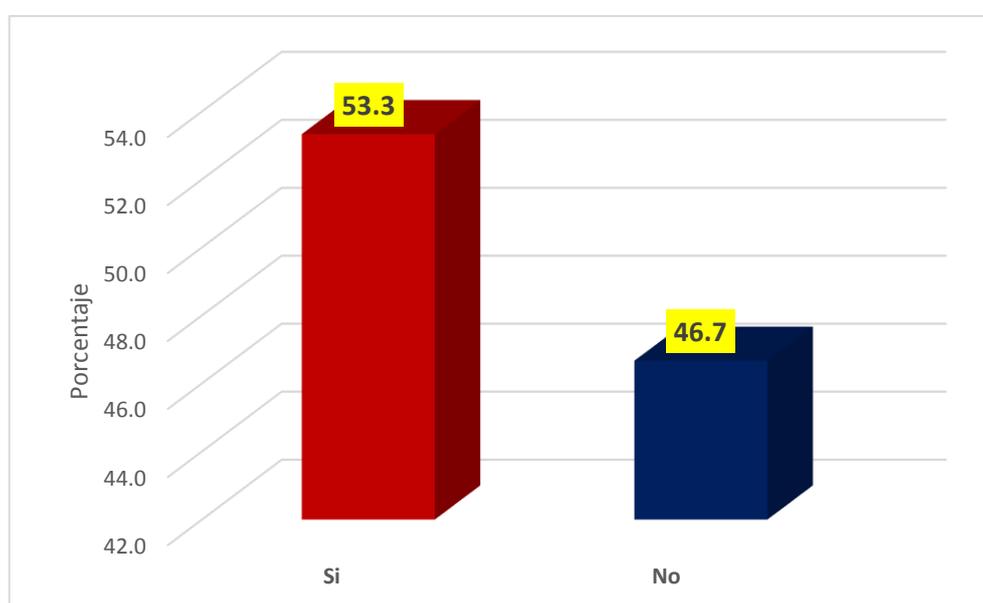


Figura 8. Variable Independiente: Control Interno de Cobranza

Fuente: Propia

Interpretación

Tras la evaluación de cada una de las dimensiones del Control interno de cobranza que se ofrece en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C considerados en la investigación, se pudo identificar que el control interno de cobranza, considera que si cumplen con el control interno por el 53.3% de las personas tomadas en la encuesta, el 46.7% considera que no. (Ver tabla N° 12 y Gráfico N° 08) Sin duda alguna las cifras son poco alentadora para la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C, donde deben mejorar el control interno de cobranza para sus trabajadores.

4.1.2. Análisis del Proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019 se tomó en cuenta los siguientes criterios:

- Control Gerencial
- Gestión Presupuestaria
- Estados Financieros

a) Control Gerencial

Tabla 13. Proceso contable en su dimensión control gerencial

Condición	Control Gerencial	
	Nº	%
Si	13	43.3
No	17	56.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

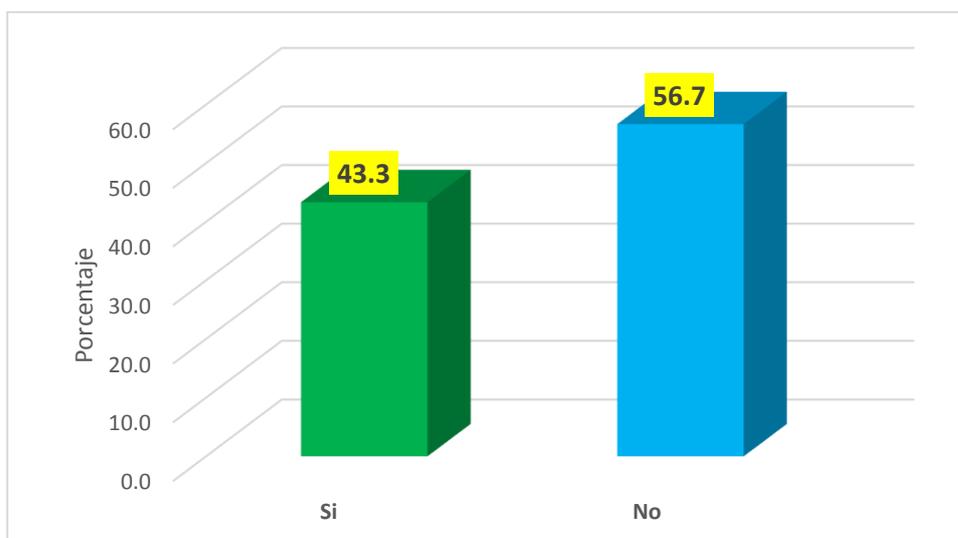


Figura 9. Proceso contable en su dimensión control gerencial

Interpretación

La tabla 13 y figura 9 muestran resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. referente al proceso contable por cobranza en su dimensión de control gerencial de donde desprende que el 43.3% de los encuestados manifiesta que, si existe control gerencial, sin embargo, un 56.7% muestra que no hay intervención gerencial adecuadamente.

b) Gestión Presupuestaria

Tabla 14. Proceso contable en su dimensión control gerencial

Condición	Gestión Presupuestaria	
	Nº	%
Si	16	53.3
No	14	46.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

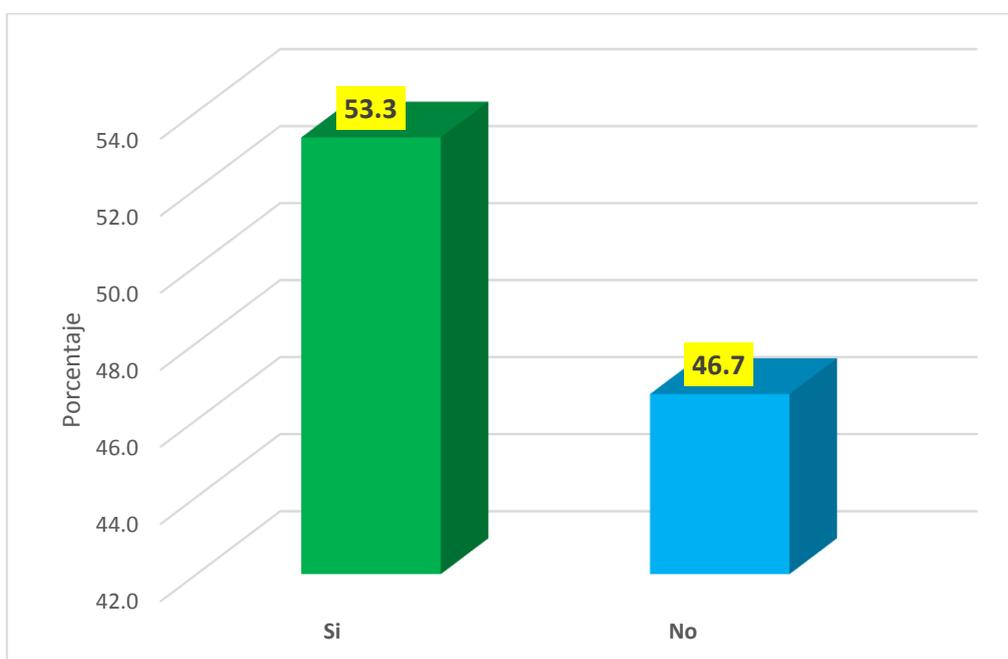


Figura 10. Proceso contable en su dimensión control gerencial

Fuente: Propia

Interpretación

La tabla 14 y la figura 10 muestran resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. referente al proceso contable por cobranza en su dimensión de gestión presupuestaria de donde desprende que el 53.3% de los encuestados manifiesta que, si hay gestión presupuestaria, sin embargo, un 46.7% muestra que no hay gestión presupuestaria adecuada.

c) Estados Financieros

Tabla 15. Proceso contable en su dimensión Estados financieros

Condición	Gestión Presupuestaria	
	Nº	%
Si	16	53.3
No	14	46.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

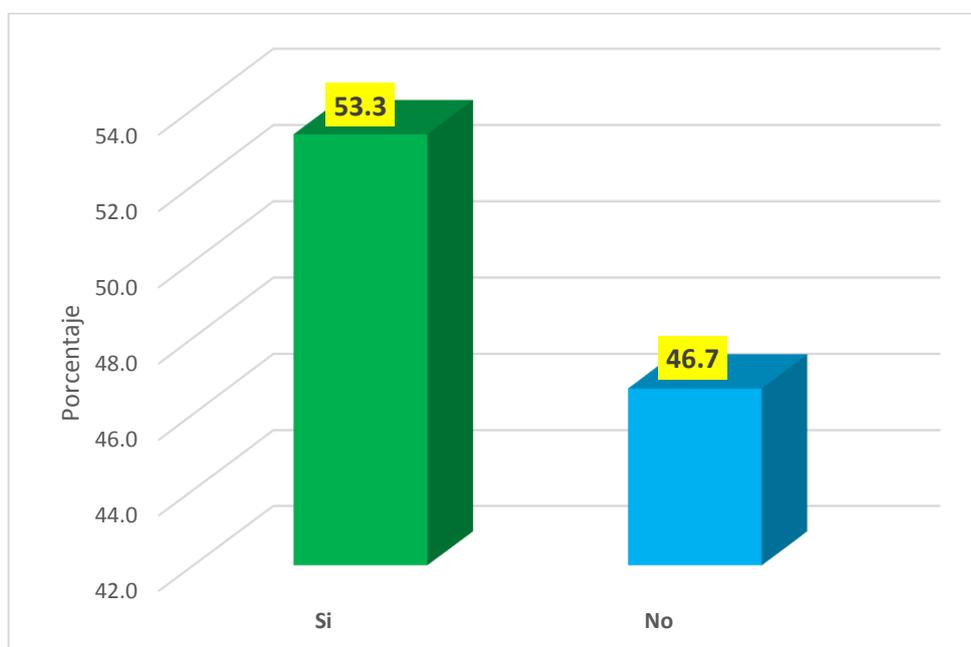


Figura 11. Proceso contable en su dimensión Estados financieros
Fuente: Propia

Interpretación

La tabla y figura 11 muestran resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. referente al proceso contable por cobranza en su dimensión de estados financieros de donde desprende que el 53.3% de los encuestados manifiesta que, si hay referencia de estados, sin embargo, un 46.7% muestra que no hay gestión presupuestaria adecuada.

Tabla 16. Variable dependiente: Proceso Contable

Proceso Contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro -2019

Condición	Proceso Contable	
	Nº	%
Si	15	50.0
No	15	50.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

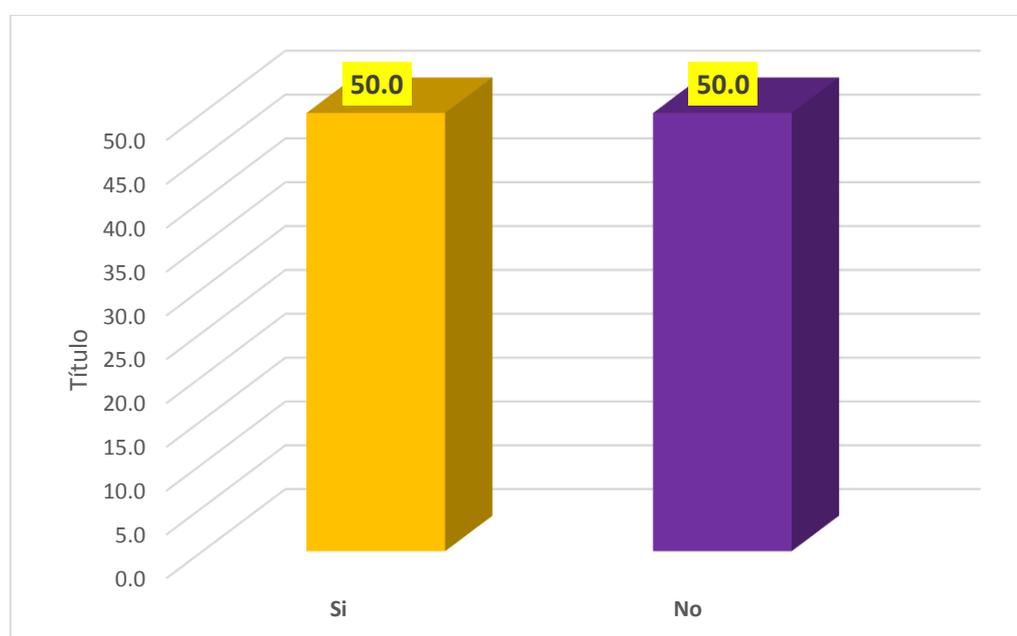


Figura 12. Variable dependiente: Proceso Contable

Fuente: Propia

Interpretación

Tras la evaluación de cada una de las dimensiones del Proceso contable que se ofrece en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C considerados en la investigación, se pudo identificar que, si cumplen con lo que conlleva todo el proceso contable por el 50% de las personas tomadas en la encuesta, (Ver tabla N° 16 y gráfico N° 12) el 50% considera que no. Sin duda alguna las cifras son poco alentadora para la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C, donde deben el proceso contable en la empresa.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza y el proceso contable de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

Tabla 17- Nivel de correlación y significancia del control interno de cobranza y proceso contable

Correlaciones				
			Control Interno de Cobranza	Proceso contable
Rho	de Control	Coeficiente de correlación	1,000	,991**
Spearman	Interno de Cobranza	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Proceso contable	Coeficiente de correlación	,991**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

En la tabla 17, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.991$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: el control interno de cobranza se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C - 2019 de Nauta – 2021.

4.2.2. Hipótesis específicas

H1: Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según el ambiente de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

Tabla 18. Nivel de correlación y significancia ambiente de control y el proceso contable

Correlaciones				
			Ambiente de control	Proceso contable
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Ambiente de control	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	Proceso contable	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 18, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.995$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis. El ambiente de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C - 2019.

H2: Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según la evaluación de riesgos se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

Tabla 19. Nivel de correlación y significancia de la evaluación de riesgos y proceso contable

Correlaciones				
		Evaluación de riesgos		Proceso Contable
Rho	de	de	de	
Spearman	Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	,993**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
		Coeficiente de correlación	,993**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30
Proceso Contable				

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

En la tabla 19, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.993$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis. **La evaluación de riesgos se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.**

H4: Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según la información y comunicación se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

Tabla 21. Nivel de correlación y significancia de la estructura organizacional y la gestión educativa

Correlaciones				
			Información y comunicación	Proceso Contable
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Información y comunicación	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	Proceso Contable	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

En la tabla 21, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.989$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis. El control interno de cobranza según la información y comunicación se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

H5: Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según las actividades de supervisión se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

Tabla 22. Nivel de correlación y significancia de las actividades de supervisión y proceso contable

Correlaciones					
				Actividades de supervisión	Proceso Contable
Rho	de	Actividades	de	1,000	,969**
Spearman		de supervisión	Coeficiente de correlación		
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	30	30
			Coeficiente de correlación	,969**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
		Proceso	N	30	30
		Contable			

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

En la tabla 22, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.999$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis. Las actividades de supervisión se relacionan con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.

V. DISCUSION

En relación del control interno sobre salvaguarda de los activos que encajan dentro de una o más empresas, estos controles engloban cada uno de los componentes del control interno, en la medida en que dichos componentes tienen que ver con la prevención o detección oportuna de la adquisición, utilización o enajenación no autorizada de los activos que pudiera afectar materialmente a los estados financieros.

En el análisis que se encontró en las actividades de control con el fin de asegurar que se ponen en marcha las directrices de la administración para cubrir el riesgo, tales actividades de control incluirían los controles que aseguran que la adquisición, utilización o enajenación de los elementos del activo únicamente se produce con la autorización general o específica de la dirección, incluido el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para dicha adquisición, utilización o enajenación, también se incluiría la comparación de los activos existentes con los registros relacionados intervalos razonables y la toma de las medidas adecuadas respecto a cualquier diferencia.

Escobedo (2020) concluyo que tiene un deficiente manejo de los procesos contables que no les permite llevar todo el control de las operaciones y movimientos de sus clientes.

Según Meléndez (2016) El control interno es una herramienta de gestión, que comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se observó que el ambiente de control si se relaciona con la contabilidad de gestión, también que la evaluación de riesgos no guarda relación con la contabilidad de gestión, las

actividades de control y la contabilidad de gestión tienen una relación deficiente, por otro lado la información y comunicación tiene una relación óptima con la contabilidad de gestión, la gestión presupuestaria se relaciona con el control interno; generando que los estados financieros tengan una relación no muy aceptable con el control interno.

Melo & Uribe (2017). recomiendan a que se implemente por parte de la administración, los procedimientos de control contables propuestos en el presente trabajo de investigación, lo cual facilitará el manejo y control de la información financiera, y a su vez, crear confianza ante terceros frente a la razonabilidad de las cuentas.

Según los autores se debe implementar procedimientos de control que son relevantes para facilitar el manejo de la información financiera frente a terceros.

VI. CONCLUSIONES

- 1) En relación al objetivo general y en contestación de la hipótesis general, se concluye que existe una correlación alta entre las variables por el Rho Spearman ($r=0.991$) siendo una correlación alta entre el control interno de cobranza con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C – 2019 de Nauta – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- 2) En relación al objetivo específico 1 y en contestación de la hipótesis específica 1, se concluye que existe una correlación alta entre las variables por el Rho Spearman ($r=0.995$) siendo una correlación positiva entre la recompensa se relaciona con el ambiente de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C - 2019, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- 3) En relación al objetivo específico 2 y en contestación de la hipótesis específica 2, se concluye que existe una correlación alta entre las variables por el Rho Spearman ($r=0.993$) siendo una correlación positiva entre la evaluación de riesgos se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C - 2019, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$..
- 4) En relación al objetivo específico 3 y en contestación de la hipótesis específica 3, se concluye que existe una correlación alta entre las variables por el Rho Spearman ($r=0.979$) siendo una correlación positiva entre la actividades de control con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C - 2019, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- 5) En relación al objetivo específico 4 y en contestación de la hipótesis específica 4, se concluye que existe una correlación alta entre las variables por el Rho Spearman ($r=0.989$) siendo una correlación positiva entre la información y comunicación se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C - 2019, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

- 6) En relación al objetivo específico 3 y en contestación de la hipótesis específica 3, se concluye que existe una correlación alta entre las variables por el Rho Spearman ($r=0.979$) siendo una correlación positiva entre las actividades de supervisión se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C - 2019, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) En los controles de la salvaguarda de los activos contra la adquisición, utilización o enajenación no autorizada y que proporcionan una base para que la dirección informe sobre los mismos, se recomienda a las direcciones que informan a terceros acerca de los controles existentes sobre la presentación de la información financiera que también traten los controles sobre la salvaguarda de los activos contra la adquisición, utilización o enajenación no autorizada.
- 2) Controlar y mejorar correctamente las evaciones de riesgos constantemente para obtener un control de gestión en la contabilidad de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C.
- 3) Informar correctamente el control de gestión para tener la facilidad de analizar la información y comunicación de la contabilidad de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C
- 4) El tener un sistema de control interno confiable permite que las empresas puedan pensar en cómo desarrollar o mejorar sus operaciones en lugar de preocuparse por qué la entidad no avanza, por qué no se vende la mercancía o ese tipo de circunstancias que preocupa a la mayoría de los propietarios de entidades comerciales, además, la confiabilidad de dicho control permite, como se demostró con esta empresa, inclusive la expansión en el mercado, simplemente manteniendo actualizado el control y aplicándolo de la misma manera para evitar ineficacia en las operaciones.
- 5) Es muy importante que las empresas tengan presente que el control interno tiene mucho valor, ya que promueve la eficiencia y efectividad de las operaciones que realiza la entidad. Dicho control, debidamente aplicado, beneficia a todas las personas que se involucran en la operación de la entidad, ya que, como se menciona en el párrafo anterior, al promover la eficiencia y efectividad, facilita las labores tanto de los trabajadores como de los gerentes,

permitiendo así, un ambiente de trabajo sano, el cual ayudará a que se alcancen de manera correcta los objetivos trazados por la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, O. (1998). Gestión educativa, enfoque y proceso. Lima: Fondo de desarrollo cultura.
- Almeyda, J. (2017, octubre 17). Implementación de un sistema de ventas para la Empresa Fejucy [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Alarcón, R. [Ed.]. (2013), Métodos y diseños de investigación del comportamiento, Perú: Editorial universitaria.
- Bernal, C. [3 Ed.]. (2010). Metodología de la Investigación.
DOI:<http://booksmedicos.net/metodologia-de-la-investigacion-3a-edicion-cesar-bernal/>
- Bruno C. & Canales E. (2018, octubre 19). Implementación de un software contable de facturación electrónica en red para mejorar el servicio de contabilidad en la empresa asesoría Tributaria Contable J&M Huacho - 2018 [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima - Huacho.
- Bujan, P (2018). Estados Financieros. (pp.1) Recuperado de <https://www.encyclopediainanciera.com/estados-financieros.html>.
- Castro L. & Figueroa O. (2019, marzo 20). Datamart para evaluar cobranzas en la subgerencia de registro tributario y recaudación de la Municipalidad Provincial de Huaral [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo, Lima Norte.
- Escobedo, E. (2020, setiembre 20). Análisis de los Procesos Contables en el Estudio contable Néstor Escobedo Guevara [Tesis de pregrado]. Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos.
- García H. & Haro J. (2017, junio 17). Implementación de un sistema web para optimizar La gestión académica del instituto de educación superior tecnológico público fe y alegría 57 – CEFOP [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. [6 Ed.]. (2014). Metodología de la investigación. sexta edición (Vol 6). DOI: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta>

edicion.compressed.pdf

Herz, J. [3 Ed.]. (2018). Apuntes de contabilidad Financiera. DOI: <https://publicaciones.upc.edu.pe/apuntes-de-contabilidad-financiera-c0fbw.html>.

Navarrete, J. (2017, diciembre 17). La Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Speedycom Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Tic. Portal (s.f). Ventajas de un Sistema ERP. Recuperado de <https://www.ticportal.es/temas/enterprise-resource-planning/que-es-sistema-erp>

Valeriano, D. (2017, junio 17). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los Resultados económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A Ayaviri, periodo 2014-2015. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Vidal, E. (2016, setiembre 16). Incidencia del Control Interno en los procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, Trujillo La Libertad, año 2014 [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

World Economic Forum, (2020, febrero 20). El mapa de la corrupción mundial de <https://es.weforum.org/agenda/2020/02/el-mapa-de-la-corrupcion-mundial/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿De qué manera el control interno de cobranza se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?	Analizar la influencia del control interno de cobranza se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.	Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza y el proceso contable de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.	Variable Independiente: Control Interno de cobranza	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Actividades de Supervisión	Compromiso de gerencia 1. Valores 2. Estructura organizacional 3. Delegación de Funciones 4. Niveles de autoridad y Responsabilidad 5. Evaluación de riesgos Objetivos 6. Riesgos 7. Evaluación de riesgos 9. Monitoreo 10. Control de riesgos 11. Control para la TIC 13. Políticas y procedimientos 14. Charla informativa 15. Documentos administrativos 16. Comunicación 17. Reportes de supervisión 18. Comunicación de deficiencias 19. Informes de monitoreo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

<p>ESPECIFICOS</p> <p>¿Cómo el control interno de cobranza según el ambiente de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?</p> <p>¿Cómo el control interno de cobranza según la evaluación de riesgos se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?</p> <p>¿Cómo el control interno de cobranza según las actividades de control se</p>	<p>Identificar la influencia del control interno de cobranza según el ambiente de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.</p> <p>Identificar la influencia del control interno de cobranza según la evaluación de riesgos se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.</p> <p>Identificar la influencia del control interno de cobranza según las actividades de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según el ambiente de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según la evaluación de riesgos se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según las</p>	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Procesos contables</p> <p>-</p>	<p>Control Gerencial</p> <p>Gestión Presupuestaria</p> <p>Estados Financieros</p>	<p>Procesamiento Información</p> <p>Gestión presupuestaria</p> <p>Evaluaciones</p> <p>Reportes presupuestarios</p> <p>Estados financieros</p> <p>Situación económica financiera</p> <p>Resultados</p> <p>Flujo de efectivo</p> <p>Patrimonio</p>	
---	--	---	--	---	--	--

<p>relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?</p> <p>¿Cómo el control interno de cobranza según la información y comunicación se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019?</p> <p>¿Cómo el control interno de cobranza según las actividades de supervisión se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de</p>	<p>Identificar la influencia del control interno de cobranza según la información y comunicación se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.</p> <p>Identificar la influencia del control interno de cobranza según las actividades de supervisión se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.</p>	<p>actividades de control se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según la información y comunicación se relaciona con el proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre el control interno de cobranza según las actividades de supervisión se relaciona con el</p>				
--	--	--	--	--	--	--

San Isidro en el año 2019		proceso contable en la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. del distrito de San Isidro en el año 2019.				
---------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia

Anexo 2: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION DICOTÓMICA 1=SI 2=NO	TÉCNICA DE INSTRUMENTO
Control interno	Ambiente de control	Compromiso de gerencia	1.		Técnicas: Encuesta
		Valores	2.		
		Estructura organizacional	3.		
		Delegación de funciones	4.		
		Niveles de autoridad y responsabilidad	5.		
		Objetivos	6.		
			7.		
	Evaluación de riesgos	Riesgos	8.		Instrumento: Cuestionario
		Evaluación de riesgos	9.		
	Actividades de control	Monitoreo	10.		
		Control de riesgos	11.		
		Control para la TIC	12.		
		Políticas y procedimientos	13.		
		Charla informativa	14.		
		Documentos administrativos	15.		
		Comunicación	16.		
		Reportes de supervisión	17.		
		Comunicación de deficiencias	18.		
		Informes de Monitoreo	19.		
			20.		
Información y comunicación	Comunicación	17.			
	Reportes de supervisión	18.			
	Comunicación de deficiencias	19.			
	Informes de Monitoreo	20.			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION DICOTÓMICA 1=SI 2=NO	TÉCNICA DE INSTRUMENTO
Proceso Contable	Control gerencial	Organización	21.		
			22.		
			23.		
		Procesamiento	24.		
			25.		
			26.		
		Información	27.		
			28.		
			29.		
	Gestión presupuestaria	Evaluaciones	30.		
			31.		
			32.		
	Estados financieros	Reportes presupuestarios	33.		
34.					
Situación económica financiera		35.			
		36.			
Resultados		37.			
	38.				
Flujo de efectivo	39.				
	40.				
		Patrimonio			Técnicas: Encuesta
					Instrumento: Cuestionario

Fuente: elaboración propia

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE CONTROL INTERNO DE COBRANZA Y PROCESO CONTABLE

Instrucciones: Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor no escribas tu nombre ni tus apellidos. Toda la información que nos brinden tendrá carácter de secreto. Lea detenidamente cada pregunta marque con una (X) la alternativa de su elección. Marque solamente una opción de las que se le ofrecen en cada caso.

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	ALTERNATIVAS	
		Si=	No=
		1	2
1	¿Usted ha firmado un compromiso para implementar el control interno en su Institución?		
2	¿Realiza charlas de concientización al personal para el cumplimiento del control interno?		
3	¿Se asigna responsabilidades al personal por escrito?		
4	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar su trabajo?		
5	¿En la empresa se define el ejercicio de autoridad?		
6	¿Se cuenta con personal asignado para identificar riesgos?		
7	¿La Institución analiza los factores de riesgo interno?		
8	¿Se evalúa el riesgo y se determina su respuesta y se implementa el correctivo?		
9	¿La Institución evalúa e identifica riesgos del fraude?		
10	¿Se evalúan los cambios del entorno que afecten los objetivos?		
11	¿Se cuenta con lineamientos para el acceso, control y uso de los bienes de la Institución?		
12	¿Las actividades de control aseguran que la respuesta al riesgo que se realiza aborda y mitiga los riesgos?		
13	¿Se ha diseñado he implementado actividades de control para asegurar la integridad, exactitud, y disponibilidad de las TIC?		
14	¿La Institución cuenta con mecanismos de evaluación de procesos, procedimientos, actividades y tareas, que establecen lo que se espera?		
15	¿La información que brinda la Institución es oportuna, actualizada, precisa y transparente?		
16	¿La entidad cuenta con un sistema de la información validado?		

17	¿El tipo de comunicación en la Institución es asertiva?		
18	¿La evaluación al control interno está relacionada con la contabilidad de gestión?		
19	¿Se comunica oportunamente las deficiencias a los funcionarios respectivos de la Institución?		
20	¿Se emiten reportes de supervisión como evidencia de la actuación?		
21	¿La información contable es presentada oportunamente?		
22	¿Se realizan evaluaciones del control interno en el área contable?		
23	¿Su Institución cuenta con Instrumentos de gestión Institucional?		
24	¿Se motiva a través de incentivos al personal para lograr las metas propuestas?		
25	¿Los departamentos administrativos, contables y educativos están correctamente delimitados?		
26	¿Conoce usted cuáles son sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?		
27	¿Participa usted en la planificación y evaluación financiera?		
28	¿Usted es capacitado de acuerdo a la función que desempeña?		
29	¿En la entidad se practica una gestión que permite llevar cabo una buena planificación financiera y presupuestal?		
30	¿Se cuenta con un plan de presupuesto anual?		
31	¿Los presupuestos asignados al pago de personal están establecidos en los documentos de gestión?		
32	¿Se aplica el control interno en el control de las Inversiones para mejorar la Infraestructura?		
33	¿Los estados financieros son utilizados para tomar decisiones?		
34	Los estados financieros son elaborados en virtud a las normas contables pertinentes?		
35	¿Se realiza evaluaciones presupuestales Intermedias en cumplimiento de las normas?		
36	¿Realizan evaluaciones del estado de Ingresos y gastos teniendo en cuenta los costos y gastos?		
37	¿La empresa cuenta con un software adecuado que permita generar estado financieros oportunos?		
38	¿Los estados financieros son refrendados por un contador público?		
39	¿Los estados financieros de su Institución cumplen con las características de Integridad y comparabilidad?		
40	¿Los estados financieros de su Institución están respaldados con las notas contables y anexos respectivos?		

Gracias

Anexo 4: Validación de Instrumentos
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
V1 CONTROL INTERNO POR COBRANZA

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
I. Ambiente de control		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Usted ha firmado un compromiso para implementar el control interno en su institución?	f		f		f		
2	¿Realiza charlas de concientización al personal para el cumplimiento del control interno?	f		f		f		
3	¿Se asigna responsabilidades al personal por escrito?	f		f		f		
4	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar su trabajo?	f		f		f		
5	¿En la empresa se define el ejercicio de autoridad?	f		f		f		
II. Evaluación de riesgos		SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Se cuenta con personal asignado para identificar riesgos?	f		f		f		
7	¿La institución analiza los factores de riesgo interno?	f		f		f		
8	¿Se evalúa el riesgo y se implementa el correctivo?	f		f		f		
9	¿La institución evalúa e identifica riesgos del fraude?	f		f		f		
10	¿Se evalúan los cambios del entorno que podrían afectar el cumplimiento de objetivos?	f		f		f		
III. Actividades de control		SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿Se cuenta con lineamientos para el acceso, control y uso de los bienes de la institución?	f		f		f		
12	¿Las actividades de control aseguran que la respuesta al riesgo que se realiza aborda y mitiga los riesgos?	f		f		f		
13	¿Se ha diseñado he implementado actividades de control para asegurar la integridad, exactitud, y disponibilidad de las TIC?	f		f		f		
14	¿La institución cuenta con mecanismos de evaluación de procesos, procedimientos, actividades y tareas, que establecen lo que se espera?	f		f		f		
IV. Información y comunicación		SI	No	SI	No	SI	No	
15	¿La información que brinda la institución es oportuna, actualizada, precisa y transparente?	f		f		f		
16	¿La entidad cuenta con un sistema de la información validado?	f		f		f		
17	¿El tipo de comunicación en la institución es asertiva?	f		f		f		
V. Actividades de supervisión		SI	No	SI	No	SI	No	
18	¿La evaluación al control interno está relacionada con la contabilidad de gestión?	f		f		f		
19	¿Se comunica oportunamente las deficiencias a los funcionarios respectivos de la institución?	f		f		f		
20	¿Se emiten reportes de supervisión como evidencia de la actuación?	f		f		f		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
V2 PROCESO CONTABLE**

Nº	Dimensiones / Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	I. Control gerencial							
1	¿La información contable es presentada oportunamente?	X		+		X		
2	¿Se realizan evaluaciones del control interno en el área contable?	+		+		X		
3	¿Su institución cuenta con instrumentos de gestión institucional?	X		X		X		
4	¿Se motiva a través de incentivos al personal para lograr las metas propuestas?	X		X		X		
5	¿Los departamentos administrativos, contables y educativos están correctamente delimitados?	X		X		X		
6	¿Conoce usted cuáles son sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?	X		X		X		
7	¿Participa usted en la planificación y evaluación financiera?	+		X		X		
8	¿Usted es capacitado de acuerdo a la función que desempeña?	X		X		X		
9	¿En la entidad se practica una gestión que permite llevar cabo una buena planificación financiera y presupuestal?	+		X		X		
	II. Gestión presupuestaria							
10	¿Se cuenta con un plan de presupuesto anual?	+		+		+		
11	¿Los presupuestos asignados al pago de personal están establecidos en los documentos de gestión?	+		+		X		
12	¿Se aplica el control interno en el control de las inversiones para mejorar la infraestructura?	+		+		X		
	III. Estados financieros							
13	¿Los estados financieros son utilizados para tomar decisiones?	+		+		+		
14	Los estados financieros son elaborados en virtud a las normas contables pertinentes?	X		+		+		
15	¿Se realiza evaluaciones presupuestales intermedias en cumplimiento de las normas?	X		X		X		
16	¿Realizan evaluaciones del estado de ingresos y gastos teniendo en cuenta los costos y gastos?	X		X		+		
17	¿La empresa cuenta con un software adecuado que permita generar estado financieros oportunos?	X		X		X		
18	¿Los estados financieros son refrendados por un contador público?	+		X		X		
19	¿Los estados financieros de su institución cumplen con las características de integridad y comparabilidad?	+		X		X		
20	¿Los estados financieros de su institución están respaldados con las notas contables y anexos respectivos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: **Edmundo Gonzales Zavaleta**

DNI: 43460177

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios - Temático

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 de AGOSTO de 2021



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
V1 CONTROL INTERNO POR COBRANZA**

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
I. Ambiente de control		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Usted ha firmado un compromiso para implementar el control interno en su institución?	f		f		x		
2	¿Realiza charlas de concientización al personal para el cumplimiento del control interno?	f		f		x		
3	¿Se asigna responsabilidades al personal por escrito?	f		f		x		
4	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar su trabajo?	f		f		x		
5	¿En la empresa se define el ejercicio de autoridad?	f		f		x		
II. Evaluación de riesgos		SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Se cuenta con personal asignado para identificar riesgos?	f		x		f		
7	¿La institución analiza los factores de riesgo interno?	f		f		x		
8	¿Se evalúa el riesgo y se implementa el correctivo?	f		f		x		
9	¿La institución evalúa e identifica riesgos del fraude?	x		f		x		
10	¿Se evalúan los cambios del entorno que podrían afectar el cumplimiento de objetivos?	x		f		x		
III. Actividades de control		SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿Se cuenta con lineamientos para el acceso, control y uso de los bienes de la institución?	f		f		f		
12	¿Las actividades de control aseguran que la respuesta al riesgo que se realiza aborda y mitiga los riesgos?	f		f		f		
13	¿Se ha diseñado he implementado actividades de control para asegurar la integridad, exactitud, y disponibilidad de las TIC?	x		x		x		
14	¿La institución cuenta con mecanismos de evaluación de procesos, procedimientos, actividades y tareas, que establecen lo que se espera?	x		x		x		
IV. Información y comunicación		SI	No	SI	No	SI	No	
15	¿La información que brinda la institución es oportuna, actualizada, precisa y transparente?	f		f		f		
16	¿La entidad cuenta con un sistema de la información validado?	f		x		f		
17	¿El tipo de comunicación en la institución es asertiva?	f		x		x		
V. Actividades de supervisión		SI	No	SI	No	SI	No	
18	¿La evaluación al control interno está relacionada con la contabilidad de gestión?	f		f		x		
19	¿Se comunica oportunamente las deficiencias a los funcionarios respectivos de la institución?	f		f		x		
20	¿Se emiten reportes de supervisión como evidencia de la actuación?	f		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
V2 PROCESO CONTABLE**

Nº	Dimensiones / Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	I. Control gerencial							
1	¿La información contable es presentada oportunamente?	X		+		X		
2	¿Se realizan evaluaciones del control interno en el área contable?	+		+		X		
3	¿Su institución cuenta con instrumentos de gestión institucional?	X		X		X		
4	¿Se motiva a través de incentivos al personal para lograr las metas propuestas?	X		X		X		
5	¿Los departamentos administrativos, contables y educativos están correctamente delimitados?	X		X		X		
6	¿Conoce usted cuáles son sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?	X		X		X		
7	¿Participa usted en la planificación y evaluación financiera?	+		X		X		
8	¿Usted es capacitado de acuerdo a la función que desempeña?	X		X		X		
9	¿En la entidad se practica una gestión que permite llevar cabo una buena planificación financiera y presupuestal?	+		X		X		
	II. Gestión presupuestaria							
10	¿Se cuenta con un plan de presupuesto anual?	+		+		+		
11	¿Los presupuestos asignados al pago de personal están establecidos en los documentos de gestión?	+		+		X		
12	¿Se aplica el control interno en el control de las inversiones para mejorar la infraestructura?	+		+		X		
	III. Estados financieros							
13	¿Los estados financieros son utilizados para tomar decisiones?	+		+		+		
14	Los estados financieros son elaborados en virtud a las normas contables pertinentes?	X		+		+		
15	¿Se realiza evaluaciones presupuestales intermedias en cumplimiento de las normas?	X		X		X		
16	¿Realizan evaluaciones del estado de ingresos y gastos teniendo en cuenta los costos y gastos?	X		X		+		
17	¿La empresa cuenta con un software adecuado que permita generar estado financieros oportunos?	X		X		X		
18	¿Los estados financieros son refrendados por un contador público?	+		X		X		
19	¿Los estados financieros de su institución cumplen con las características de integridad y comparabilidad?	+		X		X		
20	¿Los estados financieros de su institución están respaldados con las notas contables y anexos respectivos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: **Milton Muñoz Santivañez**

DNI: 09478096

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios - Temático

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 de AGOSTO de 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. Muñoz', written over a light blue and yellow background.

Firma del Experto Informante

Anexo 5: Matriz de Datos

Nº En c.	VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO																	VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESO CONTABLE																							
	Ambiente control					Evaluación de riesgos					Actividad de control				Información y comunicación			Actividades de supervisión			Control Gerencial							Gestión Presupuestaria			Estados Financieros										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	PI0	PI1	PI2	PI3	PI4	PI5	PI6	PI7	PI8	PI9	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1
4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
5	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
6	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
7	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
8	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
10	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	
11	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
12	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
14	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	
16	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
17	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
18	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
19	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
20	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	
21	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2

22	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1			
23	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1			
24	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2			
25	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2		
26	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1		
27	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	
28	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
29	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1		
30	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1

Anexo 6: Propuesta de valor

La presente investigación, buscó mejorar la gestión de cobranza de la empresa Pacific Maritime Agency S.A.C. (PMA), mediante la implementación del servicio de recaudación con el Banco Continental (BBVA) y a su vez proponer nuevas herramientas que faciliten en los procesos de gestión a otras empresas que brindan servicios y atención a clientes.

PMA con su experiencia y buenas prácticas se ha enfocado en mejoras, basándose en el resultado del proceso contable mediante los Estados Financieros. Según los resultados de esta investigación, con la implementación del servicio de recaudación, se obtuvo una reducción de depósitos no identificados, facilitando el tratamiento mediante consultas online en tiempo real desde el Net Cash, obtención de informes detallados que facilitaron la conciliación bancaria y para los clientes la disponibilidad de canales a nivel nacional como oficinas, cajeros, agentes, Net Cash y banca móvil, etc.

El desarrollo y funcionamiento de esta implementación ha sido satisfactorio por el compromiso y esfuerzo de los empleados de las distintas áreas como; gerencia, finanzas, contabilidad, administración, comercial, etc, orientado en la mejora del manual de funciones y procedimientos en base a resultados propuestos.

Finalmente, podemos indicar que en esta investigación la utilidad de esta implementación de servicio de recaudación para la empresa PMA, no tan solo fue mejorar el control interno de cobranza y el proceso contable sino dar a conocer el uso de herramientas tecnológicas que faciliten las operaciones financieras entre las empresas y los clientes; para generar una mayor captación de ingresos y así poder cumplir con los impuestos establecidos según ley.