

## Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC- 2021

Incidence of internal control in the management of accounts receivable in the company Jaen Gas SAC- 2021

Incidência do controle interno na gestão de contas a receber na empresa Jaén Gas SAC- 2021

**Huamán Heredia, Ana Delia**

anadel\_15@outlook.com

Consortio Universidad César Vallejo – Perú

<https://orcid.org/0000-0003-3858-2643>

### RESUMEN

A través de la presente investigación, las empresas en particular las del rubro a la cual pertenece la empresa Jaén Gas Sac, que estén de acuerdo con implementar el control interno podrán conocer su importancia, el proceso que conlleva y los resultados en el tema, pues actualmente al no tener un adecuado control interno en procesos de créditos y cobranzas no pueden realizar un control eficiente de estos procesos. El objetivo de la presente investigación es Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC de la ciudad de Jaén – Cajamarca 2021. Siendo de tipo aplicada con diseño no experimental, con una muestra de 30 trabajadores de la entidad, a quienes se les aplicó la encuesta para obtener datos de Control Interno y la Gestión de cuentas por cobrar, obteniendo como resultado una correlación Rho de Spearman positiva de 0,458 y un nivel de significancia 0,011, concluyendo que existe influencia directa y significativa del Control Interno en la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC, siendo así que cuando no se realiza un buen y adecuado control interno, las áreas de trabajo no cumplen sus tareas, no hay comunicación y no cuentan con documentos que respalden la gestión de cuentas por cobrar.

**Palabras claves:** Control interno. Implementar. Créditos y cobranzas. COSO.

### ABSTRACT

Through this research, the companies in particular those of the area to which the Jaén Gas Sac company belongs, that agree to implement internal control, will be able to know its importance, the process that it entails and the results on the subject, since currently, as they do not have adequate internal control in credit and collections processes, they cannot carry out an efficient control of these processes. The objective of this research is to determine how internal control influences the management of accounts receivable in the company Jaén Gas SAC of the city of Jaén - Cajamarca 2021. Being of an applied type with non-experimental design, with a sample of 30 employees of the entity, to whom the survey was applied to obtain data on Internal Control and Accounts Receivable Management, obtaining as a result a positive Spearman Rho correlation of 0.458 and a significance level of 0.011, concluding that there is influence direct and significant of the Internal Control in the Management of accounts receivable of the company Jaén Gas SAC, being thus that when a good and adequate internal control is not carried out, the work areas do not fulfill their tasks, there is no communication and they do not have documents that support the management of accounts receivable.

**Keywords:** Internal control. Implement. Credits and collections. COSO.

### RESUMO

Através desta investigação, as empresas em particular as da categoria à qual pertence a empresa Jaén Gas Sac, que aceitem implementar o controle interno, poderão conhecer sua importância, o processo que envolve e os resultados sobre o assunto, pois atualmente, por não terem um controle interno adequado nos processos de crédito e cobrança, não conseguem realizar um controle eficiente desses processos. O objetivo desta pesquisa é determinar como o controle interno influencia a gestão de contas a receber na empresa Jaén Gas SAC na cidade de Jaén - Cajamarca 2021. Sendo do tipo aplicado com design não experimental, com uma amostra de 30 trabalhadores da entidade, a quem a pesquisa foi aplicada para obter dados sobre Controle Interno e Gestão de Contas a Receber, obtendo como resultado uma correlação Rho de Spearman positiva de 0,458 e um nível de significância de 0,011, concluindo que há influência direta e significativa de Controle Interno no a Gestão de Contas a Receber da empresa Jaén Gas SAC, sendo que quando não é realizado um bom e adequado controle interno, as áreas de trabalho não cumprem as suas funções, não há comunicação e não dispõem de documentos que suportem a gestão de contas recebíveis.

**Palavras-chave:** Controle interno. Implemento. Contas a receber e contas a pagar ou crédito e pagamentos. ARENA.

## 1. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el encargo de las cuentas por cobrar dentro del control interno es una tarea primordial que se debe ejecutar en todas las empresas para lograr excelentes resultados comprobados de manera eficiente y eficaz, sin embargo, esto pende mayormente del sistema de control interno que rige la empresa, mayor razón cuando estas tiene poca capacidad de gestión y como consecuencia hay deficiencias en solvencia económica. Al respecto Amat (2017), sostiene que, los errores que se dan en el control interno son esenciales a la hora de obviar estafas tanto dentro como fuera de la institución, motivo por el cual muchas empresas quiebran todos los años. De lo expresado, se relaciona la problemática en las empresas sobre el otorgamiento del crédito a clientes a quienes no se le hace una indagación de crédito de manera correcta, existe tolerancia de cartera vencida, inactividad en el seguimiento de pagos por ser de pequeños y medianos montos, y no existe obediencia en los tratos de venta y post venta, lo que conlleva a cobros a destiempo o simplemente no cobrados, origina problemas en el manejo del crédito y cobranza, se pierden ventas y respecto al cliente quien piensa que los plazos de pago son “elásticos”, ocasionando desequilibrio en el flujo de efectivo, que ocasiona incumplimiento en compromisos de pago, y en casos extremos la quiebra de la organización. Por lo que se espera que un adecuado control interno incida significativamente en la mejor gestión de cuentas por cobrar.

A nivel nacional para cualquier empresa, la gestión de créditos y cobranza es vital, pues al respecto se debe realizar una eficiente labor para convertir las cuentas por cobrar de la empresa en efectivo, pues como se ha dicho una inadecuada gestión del crédito, genera problemas financieros, que si no se solucionan puede comprometer la continuidad de la empresa. En ocasiones el empresario siente que su capital se ha esfumado y si no está representado en materiales o inventario para la venta, sin embargo, este constituye parte de los estados financieros en cuentas por cobrar, al respecto Stevens (2019); considera que en una pequeña empresa la gestión de créditos y cobranza no siempre es eficaz, estudios al respecto muestran debilidad o ausencia de políticas de cobranza.

Por lo que el tema de la presente investigación es vital para toda la organización ya que el área de créditos y cobranza se encarga de generar liquidez, mediante una gestión adecuada del riesgo y morosidad del cliente y un eficiente cobro de las cuentas por cobrar, situación que se podría lograr mediante un control adecuado en la organización. A nivel local el sector de plantas envasadoras de GLP, es de gran importancia para la economía nacional, con una alta demanda en el mercado, que contribuye altamente en el producto bruto interno, y considerable presión tributaria.

En relación a la problemática expuesta a la empresa Jaén Gas Sac busca responder el siguiente problema general: ¿De qué manera el control interno influye en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC de la ciudad de Jaén – Cajamarca 2021? Para lo que se tiene la Hipótesis General: El control interno influye de manera directa y significativa en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC de la ciudad de Jaén – Cajamarca 2021.

Con el Objetivo general: Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC de la ciudad de Jaén – Cajamarca 2021.

Y Objetivos específicos:

1. Determinar si el control interno influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC.
2. Determinar si el control interno influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC.
3. Identificar el nivel de control interno en la empresa Jaén Gas SAC.
4. Identificar el nivel de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC.

La justificación teórica se da reforzando los conceptos teóricos de las variables de la investigación, siendo de suma importancia para conservar un buen escenario económico y

financiero dentro de la empresa e impedir el riesgo de quiebra; la justificación social se da para que las empresas que tengan las mismas características de Jaén Gas SAC, conozcan la importancia de implementar el control interno y el proceso que conlleva, haciendo posible la acción de hacer efectivo el cobro de créditos; La justificación práctica se da debido a que los resultados demuestran que aplicando control en las empresas, beneficia de manera eficiente a todas las áreas y en específico al de créditos y cobranzas, pudiendo planear estrategias que eviten los riesgos que perturben a la empresa. La justificación metodológica se da porque la investigación constituirá en una fuente de consulta, pues de manera práctica, clara, puntual y de acceso fácil puedan directivos y colaboradores de empresas puedan considerarlo como referente la implementación del control interno como un instrumento de gestión de cuentas por cobrar, para salvaguardar los activos de la empresa.

## 2 FUNDAMENTO TEÓRICO

### 2.1 Trabajos previos

A nivel internacional tenemos: Amat, (2017). “Credit Concession Through Credit Scoring: Analysis And Application Proposal. España”, demostró con su investigación que un modelo sólido de calificación crediticia puede fortalecer la confianza hacia las evaluaciones de las instituciones financieras. Elizalde, (2017). “Apreciación del método de control interno en el asunto de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito dado en una institución del sistema financiero en el Ecuador”. En esta investigación se concluye que: La compañía tiene sistemas de control que permiten reducir los riesgos y posibles errores, pero estos controles no van de la mano con el fin de cumplir los objetivos de la institución financiera, lo que conllevaría a una deficiencia en los procesos de cobros relacionados a la misma. Jun, (2016). “Internal Control Astock Price Crash Risk: evidence from China”. Este documento examina el papel que desempeña el control interno y sus cinco componentes, concluyendo que al utilizar un conjunto de datos único de china, encontramos evidencia de que el control interno está asociado negativamente con riesgo futuro de caída del precio de las acciones.

A nivel nacional tenemos: Acosta, Ccahuana & Villanueva, (2017). “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa GMV Trading SAC San Juan de Lurigancho, 2016”. Investigación que concluye con que la empresa cuenta con un procedimiento de control interno que ayuda a la gestión eficiente de cuentas por cobrar, pero la empresa no cuenta con un adecuado seguimiento de cobranza lo que genera retrasos y perjuicios a la empresa, llevando a la falta de liquidez para inversiones u obligaciones que afrontar. Chuquizuta & Oncoy, (2017). “Influencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla SAC ubicada en el Distrito de los Olivos, año 2013”. Investigación que concluyó, que las ventas al crédito no son seguras al 100%, pero es la forma en la que muchas empresas logran sus ventas, siendo de suma necesidad obtener un control interno adecuado que ayude a optimizar los cobros, evitando moras y fraudes; para obtener información adecuada que ayude al cobro oportuno de cuentas, evitando riesgos perjudiciales a la liquidez de la empresa. De la Cruz & Marín, (2016). “Procedimiento de control interno en la gestión de la empresa Multiservicios Rodríguez Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada”. Concluyendo que la gestión deficiente, es una consecuencia de la no existencia de un control interno capaz de evaluar las tareas que se realiza en cada área de la empresa.

### 2.2 Teorías relacionadas al tema

La Contraloría General de la República (2021), señala que el control interno vincula elementos, normas y procedimientos que la gerencia de las empresas establece, esto es realizado por las áreas correspondientes con el fin de que la información obtenida sea confiable y pertinente, logrando así proteger los activos y el cumplimiento de políticas, esto nos lleva a evitar falencias e

irregularidades, logrando el cumplimiento de los objetivos propuestos. Al respecto Abbas & Iqbal (2012), demuestran que podemos hacer informes financieros confiables que nos ayudan a tomar las mejores decisiones reduciendo el riesgo operativo. Respecto a los 5 componentes del Control Interno Romero (2015), señala que el Ambiente de control, tiene el objetivo de concientizar sobre el control a todo el personal que forma parte de ella, ya que es un hecho que una entidad que realiza un eficiente control, se da porque el personal está altamente capacitado para realizarlo. Castro & De la Costa (2014) dicen que se le atribuye también la organización de las actividades de la empresa, poniendo en claro los objetivos a alcanzar y estudiando los posibles riesgos. En cuanto a Evaluación de riesgos Sánchez (2015), comenta que toda empresa se enfrenta a riesgos durante todo su tiempo de vida, para eso la valoración de riesgos según COSO nos enseña que existen maneras de minimizarlos o evitarlos, preparando a la entidad de forma eficaz y eficiente, sacando ventaja para enfrentar cualquier suceso dado. Respecto a Actividades de control Nashwan (2018), señala que son aquellas actividades donde corresponde realizar políticas y procedimientos que garanticen la toma de decisiones favorables para el logro de metas, gestionando riesgos, Kumari & Weerasooriya (2019) comentan que se dan en toda la organización, a todo nivel y en toda función, estas actividades se realizan de manera preventiva o de detección, abarcando actividades de forma manual y automatizada, evaluando y evitando los riesgos. Con referencia a Información y comunicación Ejoh & Ejom (2014) dicen que, se refiere a como la organización se encuentra en comunicación con todas sus áreas, la información debe estar unificada y entendible por todos los miembros que corresponde con la entidad, para impedir o abreviar errores al momento de identificar, clasificar, evaluar y gestionar los riesgos. Por último, sobre Supervisión Ccalla & Surco (2020), comentan que el monitoreo es dicho procedimiento mediante el cual se analiza la calidad de control interno en función al tiempo, lo que ayuda a evaluar los cambios necesarios que sean requeridos. Santa Cruz (2015), señala que ayuda a lograr una óptima gestión de riesgos, haciendo que las estrategias establecidas para evitarlos sean efectivas, con ello disminuimos los errores que puedan impedir el cumplimiento de objetivos.

Respecto a gestión de cuentas por cobrar, para Arroba, Morales, & Villavicencio (2018), las cuentas por cobrar alcanzan a considerarse como activos corrientes, por eso se muestran en el “Estado de situación financiera”, tomando en cuenta su origen, estas cuentas pueden ser: Cuentas por cobrar comerciales: ya que se archivan en la cuenta de consumidores, originándose en una venta normal de productos o servicios. Yamnenko (2017) comenta sobre las cuentas por cobrar diversas: estas provienen de otras actividades que no son venta de productos o servicios, originadas por actividades diferentes a las que están en la constitución de la entidad como préstamos. Registrar todas las operaciones por compromisos de los clientes, con documentos que verifiquen la deuda, que provengan de actividades de comercio de bienes o servicios, entonces la entidad tiene el deber de documentar todos los movimientos realizados, para el debido control y el logro de convertirlos en efectivo. (Huang, y otros, 2020). Teniendo en cuenta las dimensiones de Gestión de cuentas por cobrar tenemos la Recuperabilidad de activos financieros Acosta, y otros (2017), consideran la norma internacional de contabilidad N°39. Instrumentos financieros reconocimiento y medición, con el fin de ayudar a reconocer y medir las pérdidas que se pueden generar con los activos y pasivos financieros, y el valor de los contratos de compra venta de partidas no financieras. Dentro de la categorización de los instrumentos financieros se tienen: Activos financiero o pasivo financiero, al valor razonable con cambios en resultados. Inversiones mantenidas hasta el vencimiento. Préstamos y cuentas por cobrar. Activos financieros disponibles para la venta. (NIC 39, MEF). En cuanto a Eficiencia en la cobranza; Al-Mahmoud & Nobanne (2020) señala que es el control del circuito de cobranza, un problema crucial es mantener un margen de efectivo suficiente para enfrentar sus compromisos sin problemas evitando mantener saldos en exceso no rentables, por lo que hay que dar mayor atención al proceso de cobranza, producto de las ventas al crédito, cuyo costo por falta de recupero en los términos fijados, lleva consigo un costo adicional equivalente.

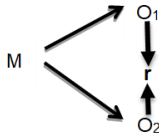
### 3 PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

Investigación de tipo básica.

Por su diseño, se trata de una investigación no experimental.

Esquema de diseño:



Donde:

M = Muestra

O1 = Control Interno

O2 = Gestión de cuentas por cobrar

r = Relación

### 3.2 Población.

La población objeto de estudio está conformada por el personal del área de Gerencia General, Administración, control documentario, presupuesto y finanzas, cobranza y ventas, en los rubros de operación a los que la empresa se dedica, con un total de 30 personas que laboran.

### 3.3 Muestra.

Por ser una población pequeña, la muestra será igual a la población.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se usó la encuesta, con lo que se obtuvo información acerca de datos reales para determinar la relación de influencia del control interno con la gestión de cuentas por cobrar.

Instrumentos: Se utilizó el cuestionario, con lo que se recopiló información confiable y válida, en un formato de interrogatorio, individual y coherente con la operacionalización de las variables y utilizando la escala de Likert.

### 3.5 Procedimiento.

Primero se identificó la muestra, se aplicó el cuestionario, seguido se identificó y delimitó el problema a investigar, teniendo en cuenta la realidad problemática de la empresa, luego se estableció un plan para llegar a los objetivos de la investigación. Para el análisis de la información se interpretó los resultados teniendo en cuenta las respuestas dadas por el personal, con la cuál se definió la hipótesis. Por último, se redactó el informe final exponiendo los descubrimientos encontrados.

### 3.6 Método de análisis de datos.

Se utilizó la estadística descriptiva, con la tabulación y formulación de tablas de frecuencias y gráficos correspondientes, utilizando el programa Microsoft Office Excel 2019, para cada uno de los indicadores en cada una de las variables tanto de control interno como de la gestión de cuentas por cobrar.



## 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 1.**

*Nivel de control interno en la empresa Jaén Gas SAC.*

Control Interno	F	%
Deficiente	25	83.3
Eficiente	5	16.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

La Tabla 1 muestra que el 83.3% responde que el control interno es deficiente, mientras que el 16.7% responde que es eficiente, con esto podemos intuir que el Control Interno en la empresa Jaén Gas SAC se encuentra en un nivel deficiente, esto perjudica a la empresa debido a que no existe una herramienta que ayude a prevenir los posibles errores.

**Tabla 2.**

*Nivel de Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC.*

Gestión de cuentas por cobrar	F	%
Deficiente	23	76.7
Eficiente	7	23.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

La Tabla 2 muestra que el 76.7% responde que el nivel de la gestión de cuentas por cobrar es deficiente, mientras que el 23.3% responde que es eficiente, con esto podemos intuir que existe un nivel deficiente en la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC, afectando la liquidez de la empresa.

**Tabla 3.**

*Recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC*

Recuperabilidad de los activos financieros	f	%
Deficiente	23	76.7
Eficiente	7	23.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

La Tabla 3 muestra que el 76.7% responde que la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa es deficiente, mientras que el 23.3% responde que es eficiente, se intuye que la recuperabilidad de activos financieros de la empresa Jaén Gas SAC se encuentra en un nivel deficiente, perjudicando la economía de la entidad.

**Tabla 4.**

*Eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC*

Eficiencia de la cobranza	F	%
Deficiente	24	80.0

Eficiente	6	20.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

La Tabla 4 muestra que el 80.0% responde que la eficiencia de la cobranza en la empresa es deficiente, mientras que el 20.0% responde que es eficiente, siendo evidente que la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC se encuentra en un nivel deficiente, perjudicando la economía de la entidad.

De la tabla 1 y la tabla 4 podemos deducir que el control interno al ser deficiente no permite que haya eficiencia de la cobranza, es decir que no existe un control de circuito de cobranza, siendo un problema fundamental para obtener efectivo necesario que cubra las obligaciones de la empresa.

## 4.2 Resultados inferenciales

**Tabla 5.**

*Influencia del Control Interno en la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC.*

	Correlación Rho de Spearman	Control Interno	Gestión de cuentas por cobrar
<b>Control Interno</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,458*
	Sig. (bilateral)		0.011
	N	30	30
<b>Gestión de cuentas por cobrar</b>	Coefficiente de correlación	,458*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.011	
	N	30	30

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

La tabla 5 muestra una correlación positiva de 0,458 ( $r=0,458$ ) y un valor de  $p=0,011$  ( $p<0,05$ ), demostrándose que existe influencia del Control Interno en la Gestión de cuentas por cobrar de Jaén Gas SAC. Es decir, mientras exista un óptimo Control Interno, existirá una Gestión eficiente de cuentas por cobrar.

**Tabla 6.**

*Prueba Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de Control Interno en la empresa Jaén Gas SAC.*

Prueba	Control Interno
Chi-cuadrado	13.333 <sup>a</sup>
Grados de libertad	1
Sig. Asintótica (p-value)	0.000

\*:  $p<0,01$

Fuente: Tabla 1.

En la Tabla 6, se demuestra que existe diferencias significativas ( $p < 0,01$ ) en los niveles de control interno que se da en la tabla 1, donde predomina en mayor porcentaje el nivel deficiente (83.3%) y con bajo porcentaje el nivel de Control interno eficiente (16.7%) resultados que son estadísticamente significativos, con nivel de significancia de 0,01 lo que indica un 99,0% de confiabilidad, según la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, es decir el nivel de control interno de la empresa Jaén Gas SAC es deficiente.

**Tabla 7.**

*Prueba Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC.*

Prueba	Control Interno
Chi-cuadrado	8.533 <sup>a</sup>
Grados de libertad	1
Sig. Asintótica (p-value)	0.003

\*:  $p < 0,01$

Fuente: Tabla 2.

En la Tabla 7, se demuestra que existe diferencias significativas ( $p < 0,01$ ) en los niveles de gestión de cuentas por cobrar que se muestra en la tabla 2, donde predomina en mayor porcentaje el nivel deficiente (76.7%) y con bajo porcentaje el nivel eficiente (23.3%) resultados que son estadísticamente significativos, con nivel de significancia de 0,01 lo que indica un 99,0% de confiabilidad, según la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste.

**Tabla 8.**

*Influencia del control interno en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC.*

Correlación Rho de Spearman	Control Interno	Recuperabilidad de activos
<b>Control Interno</b>	Coefficiente de correlación	1.000
	Sig. (bilateral)	,484**
	N	30
<b>Recuperabilidad de activos</b>	Coefficiente de correlación	,484**
	Sig. (bilateral)	1.000
	N	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al realizar la prueba de correlación Rho de Spearman se ha obtenido una correlación positiva de 0,484 ( $r = 0,484$ ) y un valor de  $p = 0,007$  ( $p < 0,01$ ), demostrándose que existe influencia del Control Interno en la recuperabilidad de los activos financieros de la empresa Jaén Gas SAC. Es decir que mientras aumente el Control interno aumentará la Recuperabilidad de activos financieros.



**Tabla 9.**

*Influencia del control interno en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC.*

	<b>Correlación Rho de Spearman</b>	<b>Control Interno</b>	<b>Eficiencia en la cobranza</b>
<b>Control Interno</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,524**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	30	30
<b>Eficiencia en la cobranza</b>	Coefficiente de correlación	,524**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al realizar la prueba de correlación Rho de Spearman se ha obtenido una correlación positiva de 0,524 ( $r=0,524$ ) y un valor de  $p=0,003$  ( $p<0,01$ ), demostrándose que existe influencia del Control Interno en la eficiencia de la cobranza de Jaén Gas SAC. Es decir que mientras aumente el Control interno aumentará la Eficiencia de la cobranza.

### 4.3 Discusión

Para la discusión se toma en cuenta el objetivo general, se encontró en un 83.3% las deficiencias del control interno y en un 76.7% las deficiencias de la gestión de cuentas por cobrar, es decir que la empresa al tener un control interno deficiente está perjudicando la gestión de cuentas por cobrar, afectando la liquidez de la empresa. Además, se demostró con una correlación Rho de Spearman positiva de 0,458 con un nivel de significancia 0.01 ( $p=0,011$ ), que existe influencia directa y significativa del Control Interno en la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC, aceptando la hipótesis general de la investigación. Es decir, que sin un sistema que ayude a una adecuada toma de decisiones y prevenir posibles errores dentro de la gestión de cobranza, se afecta seriamente la liquidez de la empresa teniendo como consecuencia una quiebra inesperada. Estando acorde con la investigación de Elizalde (2017), quien encontró que una compañía tiene sistemas de control que permiten reducir los riesgos y posibles errores, pero estos controles no van de la mano con el fin de cumplir los objetivos de la institución financiera, lo que conlleva a una deficiencia en los procesos de cobros relacionados a la misma. Para Mahdy (2014), la calidad del sistema de Control Interno es importante en el mercado secundario de préstamos. También tenemos a Salazar (2015), quien en su investigación encontró que cuando no se realiza un buen y adecuado control interno, las áreas de trabajo no cumplen sus tareas, no existe comunicación y no cuentan con documentos que respalden la gestión de cuentas por cobrar; es por ello que ha recomendado ejecutar un plan de control interno para corregir errores y optimizar resultados.

Con respecto al primer objetivo específico se encontró que el 83.3% responde que el control interno es deficiente, mientras que el 16.7% responde que es eficiente deduciendo que respecto al control interno la empresa presenta un nivel deficiente, perjudicando por no tener una herramienta que ayude a prevenir o evitar los posibles errores; siendo demostrado estadísticamente con la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, con nivel de significancia de 0,01 lo que indica un 99,0% de confiabilidad, cumpliendo con la primera hipótesis alternativa de la presente investigación. Estando de acuerdo con De la Cruz & Marín (2016), quienes han encontrado que a pesar de las deficiencias la empresa ha logrado aumentar sus

utilidades de manera lenta pero constante, lo que nos hace caer en cuenta de que con una gestión adecuada su crecimiento sería óptimo. Las ventas del año han ido aumentando, esto debido a los nuevos servicios que brinda, con mayor razón se dan cuentas que con un control eficiente la empresa tendría más liquidez para lograr invertir en más servicios con lo que la empresa crecería exponencialmente.

Respecto al segundo objetivo específico se encontró que el 76.7% responde que la gestión de cuentas por cobrar es deficiente, mientras que el 23.3% responde que es eficiente, es decir que la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC se encuentra en un nivel deficiente, afectando la liquidez de la empresa, siendo demostrado con la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, cumpliendo con la segunda hipótesis alternativa de la presente investigación. Al igual que en la investigación de Goyo & Oliveros (2014), que encontraron que no existen lineamientos de control en las cuentas por cobrar, y que la empresa no tiene establecido las políticas de créditos para ser otorgados, lo que no favorece a que dichas cuentas sean cobradas favorablemente. Cayendo en cuenta sobre la importancia de la calidad del control interno para una buena gestión de cuentas por cobrar, ya que al ser deficiente uno, por consecuencia el otro también lo es, ocasionando fuertes problemas de liquidez para la entidad, llegando a ser muy perjudicial por el riesgo de caer en quiebra.

De acuerdo al tercer objetivo específico, se encontró que el 76.7% responde que la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa es deficiente, mientras que el 23.3% responde que es eficiente, deduciendo que el control interno al ser deficiente perjudica la recuperabilidad de activos, debido a que el control es el que ayuda a la toma de decisiones óptimas que logren disminuir o evitar el riesgo de no recuperar los activos en valores dinerarios; además se ha demostrado que existe influencia del Control Interno en la recuperabilidad de los activos financieros de la empresa Jaén Gas SAC, con una correlación Rho de Spearman positiva de 0,484 con un nivel de significancia 0.01 ( $p=0,007$ ). Es decir que mientras aumente el Control interno aumentará la Recuperabilidad de activos financieros. Tito (2017), encontró que no hay sistemas que ayuden a manejar la cartera de clientes en las empresas inmobiliarias, siendo así que existen cuentas por cobrar vencidas, afectando la liquidez, estas deficiencias en el control de cobro y crédito aumentan los riesgos. No existe un manual de funciones que ayude al adecuado cumplimiento de roles y responsabilidades de las actividades de cada área, lo que ocasiona que el proceso de cobro no sea el adecuado.

Por último, teniendo en cuenta el cuarto objetivo específico se encontró que el 80.0% responde que la eficiencia de la cobranza en la empresa es deficiente, mientras que el 20.0% responde que es eficiente, es decir que el control interno al ser deficiente no permite que haya eficiencia de la cobranza en la empresa, entonces decimos que si no existe un control de circuito de cobranza se volverá un problema fundamental el tratar de obtener efectivo necesario que cubra las obligaciones de la empresa; también se demostró que existe influencia del Control Interno en la eficiencia de la cobranza de la empresa Jaén Gas SAC, mediante una correlación Rho de Spearman positiva de 0,524 con un valor de significancia 0.01 ( $p=0,003$ ), es decir, que mientras aumente el Control interno aumentará la Eficiencia de la cobranza. Estando de acuerdo con Acosta, Ccahuana & Villanueva (2017), quienes encontraron que la empresa a la que investigaban contaba con un procedimiento de control interno que ayuda a la gestión eficiente de cuentas por cobrar, pero no tienen un oportuno seguimiento de cobranza lo que genera retrasos y perjuicios a la empresa, llevando a la falta de liquidez para inversiones u obligaciones que afrontar, afectando la liquidez debido a los clientes morosos. Chuquizuta & Oncoy (2017), encontraron que las ventas al crédito no son seguras al 100%, pero es la forma en la que muchas empresas logran sus ventas, siendo de suma necesidad obtener un control interno adecuado que ayude a optimizar los cobros con los procedimientos que este involucre, evitando moras y fraudes. Para obtener información adecuada que ayude al cobro oportuno de cuentas, es necesario contar con un sistema de control adecuado, evitando riesgos perjudiciales a la liquidez de la empresa.

## 5. CONCLUSIÓN

Se concluye, que el nivel de control interno en la empresa Jaén Gas SAC en un 83.3% es deficiente, demostrado con un Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste de 13.333, con nivel de significancia de 0,01; perjudicando a la empresa por no tener una herramienta que ayude a prevenir o evitar los posibles errores

Se concluye, que el nivel de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC en un 76.7% es deficiente, demostrado un Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste de 8.533, con nivel de significancia de 0,01; es por ello que la liquidez de la empresa se ve afectada, ya que no hay una correcta y adecuada toma de decisiones que mejoren el desempeño de la gestión.

Se concluye, que la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa es deficiente en un 76.7% debido al deficiente control interno, demostrado con una correlación Rho de Spearman positiva de 0,484 y un nivel de significancia 0.01 ( $p=0,007$ ); es decir, que existe influencia del Control Interno en la recuperabilidad de los activos financieros de la empresa Jaén Gas SAC

Se concluye, con 80.0% que no hay eficiencia de la cobranza en la empresa debido a la deficiencia del control interno en la empresa, demostrado con una correlación Rho de Spearman positiva de 0,524 y un valor de significancia 0.01 ( $p=0,003$ ); es decir que existe influencia del Control Interno en la eficiencia de la cobranza de la empresa Jaén Gas SAC.

Se concluye que la empresa tiene control deficiente en un 83.3% conllevando a deficiencias de la gestión de cuentas por cobrar 76.7%, determinado con una correlación Rho de Spearman positiva de 0,458 y un nivel de significancia 0,05; es decir que existe influencia directa del control interno en la gestión de cuentas por cobrar.

## REFERENCIAS

- Abbas, Q., & Iqbal, J. (2014). Internal Control System: Analyzing Theoretical Perspective and Practices. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(4), 530-538.
- Acosta Villano, L., Ccahuana Arroyo, D., & Villanueva Antonio, J. (2016). El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading SAC San Juan de Lurigancho, 2016. Universidad Peruana de las Américas.
- Alarcon Espinosa, F., & Torres Paredes, M. (4 de Julio de 2017). EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DEL RIESGO APLICANDO EL INFORME COSO I, II, III; EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. *Revista Publicando*, 11(2). Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/544>
- Al-Mahmoud, M., & Nobanne, H. (15 de February de 2020). Sustainability and Accounts Receivable Management: A Mini-Review.
- Amat Salas, J. O. (2017). Credit concession through credit scoring: Analysis and application proposal. *Intangible Capital*.
- Arroba Salto, J. E., Morales Angueta, J. A., & Villavicencio Peñaranda, E. J. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Castro, C., Marcela, & De la Costa Jara, F. (2014). Relationship and analysis of changes to report COSO and its link to corporate transparency. *Capic Review*, 12(2), 135-145.
- Ccalla Mamani, G., & Surco Ramirez, R. (2020). Evaluación del componente de monitoreo basado en el modelo COSO I en la Institución Educativa Adventista Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca, 2019. Universidad Peruana Unión, Juliaca.
- Chuquizuta Vera, K. R., & Oncoy Cordova, M. A. (2017). Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013. Tesis de grado, Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos.
- Contraloría General de la República. (2021). Control Interno. Obtenido de ¿Qué es el sistema de control interno?: [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruptcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruptcion/control_interno.html)
- De la Cruz Corcuera, F., & Marín Lozano, R. (2016). Sistema de Control Interno en la gestión de la empresa Multiservicios Rodriguez Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca-Perú.

- Ejoh, N., & Ejom, P. (2014). The Impact of Internal Control Activities on Financial Performance of Tertiary Institutions in Nigeria. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 5(16), 133-143.
- Elizalde Avilés, K. L. (2017). Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador. Tesis, Universidad Católica de Santiago Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Huang, Q., Zhao, X., Zhang, M., Yeung, K., Ma, L., & Yeung, J. (10 de January de 2020). The joint effects of lead time, information sharing, and the accounts receivable period on reverse factoring. *Industrial Management & Data Systems*.
- Jun, C. (2016). Internal control and stock price crash risk: evidence from China.
- Kumari, & Weerasooriya. (2019). Impact of Effective Internal Control Implementation on Private commercial Bank's Financial Performance; Special Reference to Central Province of Sri Lanka. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(12), 405-417.
- Nashwan, I. (12 de October de 2018). Impact of Internal Control System Structures According to (COSO). *International Journal of Business and Management*, 13(11), 176-191.
- Romero, J. (31 de agosto de 2015). Control interno y sus 5 componentes según COSO.
- Salazar García, C. B. (2015). El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar. Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7912/TD-1393.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Sánchez, L. (2015). COSO ERM Y LA GESTIÓN DE RIESGOS. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 23(44), 43-50.
- Santa Cruz Marín, M. (3 de agosto de 2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista De Investigación Valor Contable*, 1(1), 36-43.
- Stevens, R. (11 de diciembre de 2019). ¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia? Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Yamnenko, H. (2017). The Mechanism of Company Accounts Receivable Management. *Path of Science: International Electronic Scientific Journal*, 3(2). doi:10.22178/pos.19-6