



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Incidencia del Control Interno en la Gestión de Cuentas por
Cobrar en la Empresa Jaén Gas SAC- Jaén-Cajamarca
2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Huamán Heredia, Ana Delia (ORCID: 0000-0003-3858-2643)

ASESOR:

Mg. Oblitas Otero, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-6541-7005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA

MOYOBAMBA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional, a mis hermanos por estar conmigo en todo momento en lo personal y profesionalmente.

Agradecimiento

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad, al Mg. Oblitas Otero Roberto Carlos por la asesoría que nos brindó y por las orientaciones durante el desarrollo del curso de titulación. Así mismo a la Universidad César Vallejo por haberme brindado la oportunidad de obtener mi título profesional, y por último a mi familia que siempre estuvo ahí apoyándome día tras día en la realización de mi informe final.

Índice de contenidos

| | |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract | vii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Marco teórico | 4 |
| III. Metodología..... | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 14 |
| 3.3. Población, muestra, muestro, unidad de análisis | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.5. Procedimiento..... | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 17 |
| IV. Resultados..... | 18 |
| V. Discusión | 29 |
| VI. Conclusiones | 33 |
| VII. Recomendaciones..... | 34 |
| Referencias | 35 |
| Anexos | 41 |

Índice de tablas

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Nivel de control interno en la empresa Jaén Gas SAC..... | 18 |
| Tabla 2. Nivel de Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC. | 19 |
| Tabla 3. Recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC | 20 |
| Tabla 4. Eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC | 21 |
| Tabla 5. Prueba de normalidad | 23 |
| Tabla 6. Influencia del Control Interno en la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC..... | 24 |
| Tabla 7. Prueba Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de Control Interno en la empresa Jaén Gas SAC..... | 25 |
| Tabla 8. Prueba Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste del nivel de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC. | 26 |
| Tabla 9. Influencia del control interno en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC..... | 27 |
| Tabla 10. Influencia del control interno en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC..... | 28 |

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 implementar el control interno en las cuentas por cobrar permitirá que la empresa en estudio consiga sus objetivos respecto a la recuperabilidad de forma eficiente de los activos financieros, basándose en cinco componentes básicos de COSO.

El objetivo de la presente 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 básica 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. Implementing internal control in accounts receivable will allow the company under study to achieve its objectives regarding the recoverability of financial assets efficiently, based on five basic components of COSO.

The objective of this document is to determine how internal control influences the management of accounts receivable in the company Jaén Gas SAC in the city of Jaén - Cajamarca 2021. Being of a basic 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 direct influence and significant of the Internal Control in the Management of accounts receivable of the company Jaén Gas SAC, being so 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

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el encargo de las cuentas por cobrar dentro del control interno es muy significativo y vital en todas las empresas para lograr excelentes resultados comprobados de manera eficiente y eficaz, sin embargo, esto depende mayormente de que como la organización maneja el control interno, 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, esto es un punto afín con errores en puntos de seguridad, pero al hablar de control interno no solo podemos evitar fraudes, sino también a impedir errores que conllevan a quebramientos para la empresa, los más comunes son errores fiscales, errores en créditos y cobranzas, no solo se debe mercadear un buen producto o servicio, atender de manera apropiada a los clientes y consumidores, tener alta rentabilidad, pues se debe filtrar favorablemente a los clientes en una venta a crédito, sus fines crediticios, los periodos de pago y tramitar de forma correcta los procesos de cobranza, pues el no hacerlo puede llevar a la empresa a situaciones de liquidez preocupante. (Nas, 2020).

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 llevando a la posibilidad de quiebra en la organización. Por ello 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 labora para convertir las cuentas por cobrar de la organización 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 materia prima o inventario para la venta, sin embargo, este forma 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. Tradicionalmente una organización se enfoca más en las ventas, y no da la debida importancia a la gestión de cobranza, descuido que se incrementa en el balance de cuentas por cobrar, y que ocasiona falta de liquidez y demora en el saldo de las cuentas por cobrar, Al respecto Estrada & Monsalve (2014), sostienen que es importante el recuperar las cuentas por cobrar debido a que el éxito o fracaso depende de ello e incluso nos sirve para evaluar la productividad.

Por lo que el tema de la presente investigación es vital para toda la organización ya que el área de créditos y cobranza tiene por encargo el generar liquidez, mediante una gestión adecuada del riesgo y morosidad del cliente y un optimo cobro de las cuentas por cobrar, situación que se podría lograr mediante un control adecuado en la organización. La aplicación de un control interno, es provechoso y en particular lo será para la empresa Jaén Gas SAC, debido a la necesidad de optimizar el área de créditos y cobranzas, para evitar los riesgos que sean perjudiciales a la empresa, ya que se tiene en cuenta que la rentabilidad se ha visto afectada.

Por ello se plantea como 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?, de donde proviene los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de control interno de la empresa Jaén Gas SAC? ¿Cuál es el nivel de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC? ¿De qué manera el control interno influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC? ¿De qué manera el control interno influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la eficiencia de la cobranza 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.

Es por ello que se plantea como 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. Además de los objetivos específicos: Identificar el nivel de control interno en la empresa Jaén Gas SAC. Identificar el nivel de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC. Determinar si el control interno influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC. 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. En cuanto a las hipótesis, 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. Y las hipótesis específicas: El nivel de control interno de la empresa Jaén Gas SAC es deficiente. El nivel de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC es deficiente. El control interno si influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC. El control interno si influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC.

II. MARCO TEÓRICO

Se estudiaron los siguientes antecedentes internacionales: Li, W. (2018). *“When Does Internal Control over Financial Reporting Curb Resource Extraction?”*, (artículo científico). Tiene el objetivo de estudiar si la solidez del control interno sobre la información financiera reduce la expropiación de los recursos de la empresa por parte de los administradores y accionistas mayoritarios. Concluye que se recolecta la suficiente información de datos chinos entre el diseño y la implementación de controles internos, que se encontró alguna evidencia que los controles internos frenan la extracción de recursos, la mejora de estos estudios se debe a la corrección de errores no intencionales, y salvaguardar los activos es uno de los objetivos del establecimiento de controles interno.

Amat, J. (2017). *“Credit Concession Through Credit Scoring: Analysis And Application Proposal. España”*. (artículo científico). El estudio tiene por objetivo desarrollar y probar un modelo de calificación crediticia que pueda apoyar a las instituciones financieras en la evaluación las solicitudes crediticias. Estudio de tipo empírico, donde se usó diversas técnicas estadísticas con enfoque multifactorial (Análisis de Varianza Multivariante, Análisis Discriminante Lineal, Modelos Logit y Probit). Se han utilizado varias muestras de empresas para obtener y probar el modelo, concluye que un modelo sólido de calificación crediticia puede fortalecer la confianza hacia las evaluaciones de las instituciones financieras.

Elizalde, K. (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”*. (Tesis pregrado). El objetivo es plantear un estudio ordenado del control interno dado en la oficina de cuentas por cobrar, teniendo en cuenta las técnicas que el COSO instaure en su marco integrado. Investigación con método cualitativo de tipo expo facto, como muestra de análisis se ha utilizado datos de los procesos de la institución financiera e indagaciones efectuadas con el personal de la institución financiera Elibank. 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 conlleva a una deficiencia en los procesos de cobros relacionados a la misma.

Jun, C. (2016). "*Internal Control Astock Price Crash Risk: evidence from China*". (Artículo científico). Este documento tiene por objetivo examinar el papel que desempeña el control interno y sus cinco componentes, es decir, entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y seguimiento, se ha utilizado un conjunto de datos único de China, encontramos hallazgos sobre el control interno que lo vincula negativamente con el riesgo futuro de caída del precio de las acciones. Concluye que el control interno está asociado negativamente con riesgo futuro de caída del precio de las acciones, destacándose el delicado papel del control interno como mecanismo para prevenir la caída del precio de las acciones.

Jaggi, B., Mitra, S., y Hossain, M. (2015). "*Earnings quality, internal control weaknesses and industry-specialist audits New York*". (Artículo científico). El objetivo es presentar desafíos especiales a los auditores para mantener la credibilidad de los servicios de auditoría cuando sus clientes tienen debilidades de control interno. Método de análisis de regresión multivariante, se usó la muestra de pares emparejados construida sobre la base del proceso de emparejamiento de puntajes de propensión que controla la endogeneidad y el sesgo de autoselección del auditor y evaluamos la calidad de las ganancias medida en términos de acumulaciones discrecionales ajustadas al desempeño y calidad de las acumulaciones. Se concluye que las empresas tienen debilidades de control generalizadas en toda la empresa, es por ello que se refleja en la calidad de ganancias respecto a una auditoría.

Salazar, C. (2015). "*El procedimiento de control interno en el período de cuentas por cobrar*". (Tesis pregrado). Investigación cuyo objetivo fue demostrar los principales riesgos e insuficiencias del sistema de control

interno que tiene el Hospital de San Gabriel. Una investigación documental con Método Deductivo Directo – inferencia o conclusión inmediata, teniendo como muestra al sistema de control interno de las Cuentas por Cobrar del Departamento de Contabilidad del Hospital San Gabriel. Se concluyó que existen evidencias de que las áreas de Contabilidad no estaban realizando un adecuado cumplimiento de tareas, lo que origina que no exista respaldo en cuanto a documentación. No hay comunicación entre áreas que conforman la empresa, lo que ocasiona una serie de errores en los procesos siendo deficientes. El control interno que realizan en la etapa de ejecución refleja que, si existe un buen trabajo del mismo, con lo que se logra la corrección de errores, optimizando los resultados. Con la información corregida se realizó la elaboración del flujo, para luego ser entregada al directorio y la parte administrativa esperando su aprobación. Finalmente se logró actualizar las computadoras y se compró un equipo especializado en backup para realizar el procedimiento de todos los datos, con el fin de optimizar el control interno.

Mahdy, D. (2014). “*Internal control quality and information asymmetry in the secondary loan market*”, Estados Unidos. (Artículo científico). Tiene como objetivo examinar la asociación entre la divulgación de deficiencias de control interno y la información asimétrica en el mercado secundario de préstamos de EE.UU. Para el método se utilizó el análisis de regresión multivariante, como muestra se tuvo varias medidas de la calidad del Control Interno contenido en la Información Financiera (SCIIF) de diversas empresas. Se concluyó que la calidad del sistema de Control Interno es importante en el mercado secundario de préstamos.

Goyo, E. y Oliveros, E. (2014). “*Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la compañía Dimo C.A. Carabobo – Venezuela*”, (Tesis pregrado). Su objetivo principal fue plantear una guía de control para la oficina de cuentas por cobrar de la mencionada compañía, investigación de campo, con una muestra de cuatro personas de la oficina de cuentas por cobrar. Se concluye que no existen reglas de control en las cuentas por cobrar, y que la compañía no tiene establecido las políticas de créditos para

ser otorgados, lo que no favorece a que dichas cuentas sean cobradas favorablemente.

En los antecedentes nacionales se tiene a: Acosta, L., Ccahuana, D. y Villanueva, J. (2017). "El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa GMV Trading SAC, 2016". (Suficiencia profesional). Tuvo como objetivo estudiar las cuentas por cobrar comerciales estableciendo las tareas oportunas de los créditos otorgados y lograr optimizar y crear programaciones y políticas de cobranzas. Método de análisis documental. La investigación concluye que la entidad tiene un procedimiento de control interno que ayuda a la gestión eficiente de cuentas por cobrar, pero la empresa no tiene un apropiado seguimiento de cobranza lo que genera retrasos y perjuicios a la compañía, llevando a una insuficiencia de liquidez para inversiones u obligaciones que afrontar. También se encontró que no existe MOF lo que les impide saber cuáles son las funciones de cada uno, el gerente se encarga de la cobranza mas no del seguimiento, esta situación ocasiona clientes morosos, lo que afecta la liquidez.

Chuquizuta, K. y Oncoy, M. (2017). "*Sistema de control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla SAC periodo 2013*". (Tesis pregrado). Cuyo objetivo fue establecer de qué manera el sistema del control interno influye en las cuentas por cobrar de la empresa. La investigación tiene una metodología de casuística, teniendo como muestra al área de créditos y cobranzas. Se concluye 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, se necesita de un sistema de control apropiado, evitando riesgos perjudiciales a la liquidez de la empresa. Las empresas tienen su cartera de clientes, pasando un filtro de selección según su historial crediticio, con la ayuda de un control interno correcto se logrará obtener una selecta cartera de clientes.

Tito, M. (2017). *“Relación del control interno con las cuentas por cobrar en las empresas inmobiliarias Distrito de la Molina, periodo 2017”*. (Tesis pregrado). Tuvo por objetivo establecer la relación existente entre el control interno y las cuentas por cobrar de las organizaciones de estudio. Investigación correlacional, no experimental, tuvo como muestra a 36 empleados del área contable. Se concluyó que no hay sistemas que ayuden a manejar la cartera de clientes en las empresas inmobiliarias, siendo así que existen cuentas por cobrar caducadas, afectando su liquidez, estas deficiencias del 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.

De la Cruz, F. & Marín, R. (2016). *“El control interno y su procedimiento en la gestión para la empresa Multiservicios Rodríguez S.R.L”*. (Tesis pregrado). Con el objetivo de establecer la influencia de la aplicación del Sistema de Control Interno en la gestión empresarial de la empresa investigada. Investigación descriptiva, analítica – empírica, su población fueron los trabajadores de la empresa investigada. Se formuló las siguientes conclusiones: Se encontró una gestión deficiente, debido a que no existe un control interno capaz de evaluar las tareas que se realizan en cada área de la empresa. No cuenta con un plan estratégico que defina los procedimientos a seguir para lograr una mejora en la gestión y lograr el cumplimiento de metas. Se ha visto 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.

Dentro de las teorías estudiadas tenemos que para la Contraloría General de la República (2021), el control interno vincula elementos, normas y programaciones que la gerencia establece en las entidades, 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. Abbas & Iqbal (2012), nos muestran que podemos hacer informes financieros confiables que nos ayudan a tomar las mejores decisiones reduciendo el riesgo operativo. Para el control interno se tiene 5 dimensiones que son:

Para la primera dimensión Romero (2015), señala que Ambiente de control, según el informe COSO, nos ayuda a crear el fin de una organización, con el objetivo de concientizar sobre el control a todo el personal que forma parte de ella. 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 acciones de la entidad, poniendo en claro las metas a alcanzar y estudiando los posibles peligros. Es esencial para el resto de los componentes, debido a que proporciona disciplina y estructura. En otras palabras, que toda empresa debe contar con una estructura para sus actividades de negocio y también es importante resaltar los valores éticos e integridad, compromiso, auditoría. (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018).

Para la segunda dimensión 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. Enterprise Risk Services (2015) en su informe, señala que para lograr lo antes mencionado se debe tener en cuenta su organización y estructura, debido a que son puntos clave para que el control interno se enfoque en lo necesario para que la empresa pueda cumplir con sus metas, estos deben ser representados por los

valores y la misión de la misma, también es necesario contar con objetivos estratégicos y específicos de acuerdo a la actividad y dimensión de la empresa (Esan, 2019).

En la tercera dimensión Nashwan (2018) dice que Actividades de control, son aquellas actividades donde corresponde realizar políticas y programaciones que avalen 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, contienen una categoría diversa de diligencias: conformidades, permisiones, confirmaciones, conciliaciones, estudio de la realización de operaciones, protección de activos y separación de acciones. Estas acciones se realizan de manera preventiva o de detección, abarcando actividades de forma manual y automatizada, evaluando y evitando cualquier tipo de riesgo. (Contraloría General de la República, 2014)

En referencia a la cuarta dimensión Ejoh & Ejom (2014) dicen que, Información y comunicación; se refiere a cómo 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. Provasi & Riva (2015), señalan que la información pasa por un proceso, luego es detenida y reportada por medio de sistemas de información, es importante la interrelación de estos sistemas debido a que ayuda a cumplir los objetivos, estos objetivos tienen que ir acorde con la toma de decisiones. (Cruz, 2015)

Por último para la quinta dimensión 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 con el monitoreo podemos evaluar la efectividad del control interno, así mismo se logra 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.

Hablando de Cuentas por cobrar, para Arroba, Morales, & Villavicencio (2018), estas alcanzan a considerarse como activos corrientes, por eso se reflejan 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 documentar todos los movimientos realizados, para el debido control y el logro de convertirlos en efectivo. (Huang, y otros, 2020)

Alarcon & Torres (2017), señalan que las entidades necesitan herramientas o aparatos que ayuden con el control de la gestión institucional, permitiendo generar informes exhaustivos de control periódico en base a las actividades desarrolladas y su cumplimiento legal, lo que ayudará a efectuar una correcta y adecuada toma de decisiones con el fin de mejorar el cumplimiento de gestión (Jamila, y otros, 2019). Dentro de las dimensiones de Cuentas por cobrar tenemos:

Como primera dimensión tenemos a Recuperabilidad de activos financieros; Acosta, y otros (2017), consideran la NIC 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.

Para Gómez (2015), la recuperación de créditos por medio de la cobranza es trascendental para la economía de la entidad, es una lástima que se descuide el beneficio de lograr este objetivo de lograr valores dinerarios. Las ventas en el balance final estarán afectadas debido a que no se ha cobrado a tiempo, esto perjudica porque las cuentas caducadas provocan la retención de pedidos, es por ello la importancia de buscar que los compromisos se cancelen en términos dinerarios.

Como segunda dimensión tenemos la Eficiencia en la cobranza; es el control del circuito de cobranza y se puede definir a la cobranza como la salvación de los activos financieros, a la prestación de bienes y/o servicios o instrumentos que simbolizan para su pago de cualquier compromiso, factura o documento válido para su cumplimiento. Un problema crucial es conservar un margen de efectivo suficiente para afrontar sus obligaciones sin inconvenientes impidiendo conservar saldos en abundancia no rentables, por eso hay que dar mayor atención al desarrollo de cobranza, resultado de las ventas al crédito, cuyo costo por insuficiencia de recupero en los términos fijados, lleva consigo un costo agregado equivalente (Al-Mahmoud & Nobanne, 2020).

III. METODOLOGÍA

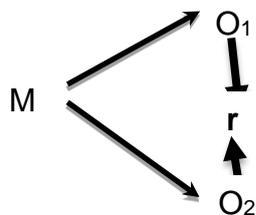
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La indagación es aplicada porque se tuvo en cuenta las teorías de control interno y cuentas por cobrar para identificar el nivel en el que se encuentran ambas variables, con el propósito de dar solución al problema que tiene la empresa. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Diseño de investigación

Diseño no experimental, porque no se manipula la variable control interno para esperar efectos en la variable gestión de las cuentas por cobrar, es decir se observó y se obtuvo información en su contexto natural, de la forma como se presenta en la empresa en su desempeño rutinario. Es además transversal porque la información se obtendrá al utilizar un periodo específico de tiempo, tiene nivel correlacional ya que se busca probar la relación que existe entre las variables. (Dzul, 2018)



Dónde:

M = muestra

O₁= Control Interno

O₂= Gestión de cuentas por cobrar

r = relación

3.2. Variables y operacionalización

Identificación de las Variables

Variable I: Control Interno

Variable II: Gestión de cuentas por cobrar

Operacionalización de variables

Variable I: Control Interno

Definición conceptual: Conceptualizamos el control interno, como un asunto compuesto con los de la entidad, ya que es una sucesión de acciones que están presentes en las labores y que son congénitas a la dirección que realiza la administración. El control interno no es solamente manual de políticas y formatos. (Universidad del Norte, 2018)

Definición operacional: El control interno es básico para promover y mejorar las acciones que se ejecutan en la entidad, y es indispensable para lograr una eficiente gestión.

Variable II: Gestión de cuentas por cobrar

Definición conceptual: Se conceptúa a la gestión de las cuentas por cobrar como aquel trámite que tiene por finalidad establecer los componentes de una empresa para incrementar el patrimonio y evitar los riesgos ante crisis de liquidez y ventas, todo esto se da por medio de un adecuado y bien estructurado manejo de políticas de crédito.. (Gálvez & Pinilla, 2017)

Definición operacional: La gestión de cuentas por cobrar busca incrementar el patrimonio y reducir los riesgos, para evitar dicho riesgo de crisis dentro de la entidad se necesita tener un control de dicha gestión.

Escala de medición: La escala de medición concerniente a ambas variables es la escala ordinal, se utilizó la escala de Likert con puntuaciones del 1 al 5 para cada pregunta, con valoraciones finales:

- ✓ Control Interno: Deficiente (12,35) o eficiente (36,60).
- ✓ Gestión de cuentas por cobrar: Deficiente (6,18) o Eficiente (19,30)

3.3. Población, muestra, muestro, unidad de análisis

Población

Para la investigación, la población en estudio estará conformada por el personal de las áreas: Gerencia general, administración, control documentario, presupuesto y finanzas y cobranza y ventas, en los rubros de operación a los que la empresa se dedica (gas – molino modelnor - ladrillera), según cuadro adjunto:

| Unidad | Cargo/función | N° Personas |
|------------------------|------------------------|-------------|
| Gerencia general | Gerente | 1 |
| | Asistente de gerencia | 1 |
| Administración | Administrador | 1 |
| Control | Recaudación | 3 |
| Presupuesto y finanzas | Contador | 1 |
| | Asistente contable | 3 |
| Cobranza y ventas | Jefatura | 1 |
| | JG – asistente | 11 |
| | Modelnor – asistente | 4 |
| | Ladrillera – asistente | 4 |

Muestra

Considerando que el número de integrantes de la población es pequeño la muestra se va a tomar en su totalidad, es decir 30 personas.

Muestreo

No probabilístico, debido a que se eligió casos individuales de la población.

Unidad de análisis

Los trabajadores de Jaén Gas S.A.C.

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.

Los instrumentos se validaron mediante el criterio de los jueces:

| Juez | Especialidad | Puntaje |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|
| Mg. Guailupo Álvarez, Julio César | Maestro en políticas sociales y estudios de población | 48 |
| Mg. Bustamante León, José Luis | Auditor | 47 |
| Mg. Herrera Díaz, Jairo Rodomiro | Tributación y asesoría fiscal de empresas | 47 |

3.5. Procedimiento

El procedimiento va definido de la siguiente manera:

1. Primero identificamos los miembros comprometidos dentro de la muestra, ellos nos respondieron al cuestionario dando su opinión de acuerdo a las actividades que realizan dentro de la entidad.
2. Se identificó y delimitó el problema a investigar, teniendo en cuenta las realidades internacionales, nacionales y locales, así como la realidad que se vive dentro de la empresa.
3. Luego se estableció un plan de investigación con el fin de guiarnos para llegar al fin de la investigación, teniendo en cuenta el cronograma.
4. Para el análisis de la información se ha interpretado los resultados teniendo en cuenta las respuestas dadas por el personal, con la cuál se define la hipótesis.
5. Por último, se redacta el informe final respetando los lineamientos dados por la Universidad y exponiendo los descubrimientos encontrados.

3.6. Método de análisis de datos

Considerando que la investigación es descriptiva y correlacional. Además, cuantitativa, se utilizará para la descripción de las variables, la estadística descriptiva, con la tabulación y formulación de tablas de frecuencias y gráficos circulares 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.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se basó en el respeto por las personas, la beneficencia porque se actuó en beneficio de los demás, la no maleficencia ya que no se causó daño a ningún involucrado y la justicia porque se trató a todos por igual. Así mismo cumple con todas las reglas y lineamientos dados por la Universidad César Vallejo, la cuál será revisada por jurados expertos en el tema.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de control interno en la empresa Jaén Gas SAC.

Tabla 1.

Nivel de control interno en la empresa Jaén Gas SAC.

| Control Interno | f | % |
|------------------------|-----------|--------------|
| Deficiente | 25 | 83.3 |
| Eficiente | 5 | 16.7 |
| Total | 30 | 100.0 |

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.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC.

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 |
| Total | 30 | 100.0 |

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.

Objetivo específico 3: Determinar si el control interno influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC.

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 |
| Total | 30 | 100.0 |

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.

De la tabla 1 y la tabla 3 podemos deducir 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.

Objetivo específico 4: Determinar si el control interno influye en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC.

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 |
| Total | 30 | 100.0 |

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.

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.

De la tabla 1 (nivel de control interno) se deduce que el nivel del Control Interno en Jaén Gas SAC es deficiente; y de la tabla 2 (nivel de gestión de cuentas por cobrar) se deduce que dicha Gestión también se encuentra en un nivel deficiente. Con ello se concluye que si hay influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar, esto debido a que, sin un sistema que ayude a una toma de decisiones óptima y prevenir posibles errores dentro de la gestión de cobranza, lamentablemente afecta a la liquidez de la empresa, pudiendo llevarla a una quiebra inesperada.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Con Shapiro – Wilk se hizo la prueba para corroborar la normalidad de las variables.

Normalidad de variables:

Control Interno

H₀: La variable Control Interno tiene una distribución no normal.

H_i: La variable Control Interno tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Gestión de cuentas por cobrar

H₀: La variable Gestión de cuentas por cobrar tiene una distribución no normal.

H_i: La variable Gestión de cuentas por cobrar tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Tabla 5.

Prueba de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Control Interno | 0.801 | 30 | 0.000 |
| Gestión de cuentas por cobrar | 0.740 | 30 | 0.000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 5 muestra que las variables no tienen distribución normal, esto debido a que la significancia es menor que 0.05.

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.

Ho: El control interno no influye en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC de la ciudad de Jaén – Cajamarca 2021

Hi: 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

$$\alpha = 0,05$$

Tabla 6.

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 |
|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|
| Control Interno | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,458* |
| | Sig. (bilateral) | | 0.011 |
| | N | 30 | 30 |
| Gestión de cuentas por cobrar | Coeficiente de correlación | ,458* | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.011 | |
| | N | 30 | 30 |

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

La tabla 6 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.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de control interno en la empresa Jaén Gas SAC.

H₀: El nivel de control interno de la empresa Jaén Gas SAC es eficiente.

H₁: El nivel de control interno de la empresa Jaén Gas SAC es deficiente.

$$\alpha = 0,01$$

Tabla 7.

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 ^a |
| Grados de libertad | 1 |
| Sig. Asintótica (p-value) | 0.000 |

*: p<0,01

Fuente: Tabla 1.

En la Tabla 7, 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, con ello se ha cumplido con la primera hipótesis alternativa de la presente investigación: El nivel de control interno de la empresa Jaén Gas SAC es deficiente.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC.

H₀: El nivel de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC es eficiente.

H₂: El nivel de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC es deficiente.

$$\alpha = 0,01$$

Tabla 8.

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 ^a |
| Grados de libertad | 1 |
| Sig. Asintótica (p-value) | 0.003 |

*: p<0,01

Fuente: Tabla 2.

En la Tabla 8, 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, con ello se ha cumplido con la segunda hipótesis alternativa de la presente investigación.

Objetivo específico 3: Determinar si el control interno influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC.

H₀: El control interno no influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC.

H₃: El control interno si influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC.

$$\alpha = 0,01$$

Tabla 9.

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 |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------|----------------------------|
| Control Interno | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,484** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.007 |
| | N | 30 | 30 |
| Recuperabilidad de activos | Coeficiente de correlación | ,484** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.007 | |
| | 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 0,484 ($r= 0,484$) 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. Se acepta la tercera hipótesis alternativa.

Objetivo específico 4: Determinar si el control interno influye en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC.

H₀: El control interno no influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC.

H₄: El control interno si influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC.

$$\alpha = 0,01$$

Tabla 10.

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

| | Correlación Rho de Spearman | Control Interno | Eficiencia en la cobranza |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| Control Interno | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,524** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.003 |
| | N | 30 | 30 |
| Eficiencia en la cobranza | Coeficiente 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. Se acepta la cuarta hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación es avalada por teorías científicas estudiadas por diversos autores como; La Contraloría General de la República (2021), quien dice que el control interno vincula elementos, normas y procesos que se establece en la entidad mediante la gerencia, evitando falencias e irregularidades, logrando el cumplimiento de los objetivos propuestos. Para Abbas & Iqbal (2012), se puede hacer informes financieros confiables que ayuden a tomar las mejores decisiones que reduzcan el riesgo operativo. Y respecto a cuentas por cobrar, Arroba, Morales, & Villavicencio (2018), señalan que alcanzan a considerarse como activos corrientes, por eso se muestran en el “Estado de situación financiera”. Alarcon & Torres (2017), señalan que las entidades necesitan herramientas o aparatos que ayuden con el control de la gestión institucional, permitiendo generar informes exhaustivos de control periódico en base a las actividades desarrolladas y su cumplimiento legal, ayudando a efectuar una correcta y adecuada toma de decisiones que optimicen el cargo de la gestión.

Teniendo 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.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. 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
- 6.2. 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.
- 6.3. 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
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente, se recomienda definir tareas sobre el Control Interno con el fin de que su uso sea eficiente y certifique que todas las operaciones y transacciones de la entidad sean seguras.
- 7.2. Al gerente, se recomienda establecer políticas de gestión de cuentas por cobrar, así como capacitar a los trabajadores del área contable para que se encuentren familiarizados con las cuentas por cobrar.
- 7.3. Al área de cobranzas, se recomienda realizar seguimiento de los procesos de las cuentas por cobrar y el consentimiento de créditos a los consumidores nuevos y habituales. Es importante comprobar la capacidad adquisitiva que posee, por medio de información financiera renovada, además de contar con los documentos necesarios para efectuar el cobro.
- 7.4. Al área de cobranzas, se recomienda establecer normas, políticas y procedimientos, capacitando a los empleados encargados de cobrar las cuentas para que lo apliquen de manera eficiente y segura.
- 7.5. Al gerente, se recomienda ejecutar y aplicar manuales de control interno, teniendo en cuenta el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión, y delegando funciones específicas para cada empleado.

REFERENCIAS

- Abbas, Q., & Iqbal, J. (2014). Internal Control System: Analyzing Theoretical Perspective and Practices. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(4), 530-538. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35241850/a_definitions16-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629838751&Signature=CP20BdmD5A9Jlkb51eNSV8vhnciLyq-iwrYzLuHeVKz11l-5b0ALAOkgC~oromQMGJrPIYAgP53oepP6QP-UJs7Ynj84v3SwdrWJ0YmZBDsqCxe9SeM6KD8INdgChSDZLpJOzST4hU0m
- 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. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/132>
- 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. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3538711
- Amat Salas, J. O. (2017). *Credit concession through credit scoring: Analysis and application proposal. Intangible Capital*.
- Antequera, j. j. (2019). *Schemes of arrangement*.
- 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*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>

- 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. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3637/Gabriela_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- 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. Obtenido de https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contraloría General de la República. (Agosto de 2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Contraloría General de la República. (2021). *Control Interno*. Obtenido de ¿Qué es el sistema de control interno?: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Cruz Marin, M. S. (3 de Agosto de 2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación Valor Contable*, 1(1). Obtenido de <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>
- 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. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/586/Cont0056.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dzul, M. (2018). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Obtenido de Diseño no experimental:

- https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- 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. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234646539.pdf>
- 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. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8126>
- Enterprise Risk Services. (Noviembre de 2015). COSO. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de Evaluación de riesgos: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>
- Esan. (25 de Enero de 2019). *COSO II: los sistemas para el control interno*. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>
- Estrada López, V., & Monsalve Velásquez, S. (2014). *Diagnóstico financiero de la empresa Procopal S.A.* Tesis de grado, Universidad de Medellín, Medellín. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1172/Diagn%C3%B3stico%20financiero%20de%20la%20empresa%20Procopal%20S.A..pdf?sequence=1>
- F.El-Mahdy, D. (2014). *Internal control quality and information asymmetry in the secondary loan market*.
- Gálvez, C., & Pinilla, K. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar, teoría y aplicación*. Chillán.
- Gomez Pérez, M., Huaylinos Segura, J., & Peña Melendez, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas en la PYMES del distrito del Callao*. Tesis, Universidad Nacional del Callao, Callao.
- Goyo, E., & Oliveros, E. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo C.A.* Tesis de grado, Universidad de Carabobo, Carabobo.

- 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*. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IMDS-04-2019-0228/full/html>
- Jamila, L., Guzaliya, K., Alsou, Z., Evgenia, Z., Irina, M., & Zulfat, K. (2019). Formation of the credit rating of buyers for the preventive control of accounts receivable. *International Science Conference*.
- 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. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Hansani-Athurupana/publication/353582475_Impact_of_Effective_Internal_Control_Implementation_on_Private_commercial_Bank's_Financial_Performance_Special_Reference_to_Central_Province_of_Sri_Lanka/links/61041d041e95fe241
- Li, W. G. (2018). *When Does Internal Control over Financial Reporting Curb Resource Extraction?*
- Lieber, Z., & Orgler, Y. (2014). An Integrated Model for Accounts Receivable Management. *Management Sciencie*.
- Jaggi, B., Mitra, S., & Hossain, M. (2015). "Earnings quality, internal control weaknesses and industry-specialist audits".
- Nas, A. (Enero - Febrero de 2020). Functional application of the internal control system in autonomous institutions. *THE NATIONAL ACADEMY OF SCIENCES OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN*.
- 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. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n11p176>

- Provasi, R., & Riva, P. (October de 2015). The Updated COSO Report 2013. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 11(10), 487-498. doi:10.17265/1548-6583/2015.10.001
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *La Habana*, 12(1). Recuperado el 11 de Julio de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Rodríguez, D. (2018). *Investigación básica: características, definición, ejemplos*. Obtenido de Ciencia: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Romero, J. (31 de Agosto de 2015). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-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. Obtenido de <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>
- 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>
- Tito Cusi, M. (2017). *Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las empresas inmobiliarias, distrito de la Molina, año 2017*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, La Molina. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12398>
- Universidad del Norte. (29 de Agosto de 2018). *CONTROL INTERNO: Conceptos fundamentales*. Obtenido de

<https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes/-/blogs/control-interno-conceptos-fundamentales>

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

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| <u>Variable independiente</u> Control Interno | El control interno, es un asunto integrado a los de la Organización, una sucesión de acciones que están presentes en las acciones y que son congénitas a la dirección que realiza la administración. El control interno no es solamente manual de políticas y formatos. (Universidad del Norte, 2018) | El control interno es básico para promover y mejorar las operaciones que se realizan en la entidad, y es indispensable para lograr una eficiente gestión. | Ambientes de control | Políticas y normas de control interno | Escala de Likert |
| | | | Evaluación de riesgos | Matriz de riesgos | Escala de Likert |
| | | | Actividades de control | Implementación del control | Escala de Likert |
| | | | Información y comunicación | Código de conducta MOF | Escala de Likert |
| | | | Supervisión | Cumplimiento de controles | Escala de Likert |
| <u>Variable dependiente</u> Gestión de cuentas por cobrar | La gestión de las cuentas por cobrar forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables como políticas de crédito. (Gálvez & Pinilla, 2017) | La gestión de cuentas por cobrar busca incrementar el patrimonio y reducir los riesgos, para evitar dicho riesgo de crisis dentro de la entidad se necesita tener un control de dicha gestión. | Recuperabilidad de activos financieros | Índice de morosidad | Escala de Likert |
| | | | Eficiencia en la cobranza | Seguimiento de la cartera | Escala de Likert |


Mg. Julio César Guathypo Álvarez
 COESPE N° 254

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Incidencia del Control Interno en la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Jaén Gas SAC- Jaén-Cajamarca 2021

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|-------------|-------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|
| <p>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?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera el control interno influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC? 2. ¿De qué manera el control interno influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC? 3. ¿Cuál es el nivel de control interno de la empresa Jaén Gas SAC? 4. ¿Cuál es el nivel de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC? | <p>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.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | <p>Hipótesis general: Hi: 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</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El control interno si influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la empresa Jaén Gas SAC.</p> <p>H2: El control interno si influye en la recuperabilidad de los activos financieros en la eficiencia de la cobranza en la empresa Jaén Gas SAC.</p> <p>H3: El nivel de control interno de la empresa Jaén Gas SAC es deficiente.</p> <p>H4: El nivel de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Jaén Gas SAC es deficiente.</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> | | | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | | | | |
| <p>Diseño no experimental Nivel correlacional</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="margin-right: 10px;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- R O2 --- R </pre> </div> <div> <p>Donde: M= Muestra de estudio O₁ = Control Interno R = Relación O₂= Gestión de cuentas por cobrar</p> </div> </div> | <p>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.</p> <p>Muestra: La muestra está conformada por los 30 trabajadores de las áreas descritas en la población.</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="5" style="width: 30%; text-align: center; vertical-align: middle;">Control Interno</td> <td style="width: 70%;">Ambientes de control</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgos</td> </tr> <tr> <td>Actividades de control</td> </tr> <tr> <td>Información y comunicación</td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de cuentas por cobrar</td> <td>Recuperabilidad de activos financieros</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia en la cobranza</td> </tr> </table> | | Control Interno | Ambientes de control | Evaluación de riesgos | Actividades de control | Información y comunicación | Supervisión | Gestión de cuentas por cobrar | Recuperabilidad de activos financieros | Eficiencia en la cobranza |
| Control Interno | Ambientes de control | | | | | | | | | | | |
| | Evaluación de riesgos | | | | | | | | | | | |
| | Actividades de control | | | | | | | | | | | |
| | Información y comunicación | | | | | | | | | | | |
| | Supervisión | | | | | | | | | | | |
| Gestión de cuentas por cobrar | Recuperabilidad de activos financieros | | | | | | | | | | | |
| | Eficiencia en la cobranza | | | | | | | | | | | |


Ing. Julio César Guallipó Ayares
COESPE N° 254

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

Control interno – gestión de cuentas por cobrar

- **Introducción:** La presente encuesta, tiene la finalidad de recabar información sobre su percepción respecto a las acciones de control interno y la gestión de cuentas por cobrar en el área de cobranzas, en la empresa “Jaén Gas SAC”, en su calidad de colaborador de la empresa, por lo que se solicita su colaboración brindando su punto de vista objetivo, información que es de carácter confidencial y reservado, y que se utilizará solamente con el propósito académico de formular un trabajo de tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad César Vallejo; por lo que se le agradece su valiosa colaboración.
- **Instrucciones:**
Marque con una (X), la respuesta que, según su criterio, estime como correcta según la siguiente escala de valoración.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° Ítem | CONTROL INTERNO | Calificación | | | | |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | AMBIENTE DE CONTROL | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que los manuales de funciones sirven de guía para el personal de la empresa, en su área de trabajo? | | | | | |
| 2 | ¿La empresa cuenta con un manual de funciones, en el área de cobranza? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que una estructura organizacional adecuada, permite distribuir el recurso humano en forma más eficiente por áreas? | | | | | |
| 4 | ¿En la empresa, se encuentran claramente especificadas las funciones de ventas, créditos y cobranzas? | | | | | |

| EVALUACIÓN DE RIESGOS | | | | | | |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 5 | ¿Usted conoce los principales riesgos inherentes al proceso de cobranza en la empresa? | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que un mapeo de riesgos asociados al proceso de cobranza de cuentas por cobrar, permite establecer medidas adecuadas y anticipadas? | | | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que las políticas y procedimientos de control en el área de cobranza son necesarios para que la empresa alcance sus objetivos? | | | | | |
| 8 | ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de control en el área de cobranza? | | | | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que los empleados al conocer las políticas y objetivos del área de cobranzas, realizan sus tareas de forma más eficiente? | | | | | |
| 10 | ¿Recibe el personal instrucciones claras por parte de la gerencia a cerca del control interno en el área de cobranzas? | | | | | |
| MONITOREO | | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que, si la alta dirección realiza una adecuada supervisión a las políticas de la empresa, se logrará un mejor cumplimiento de los objetivos? | | | | | |
| 12 | ¿La gerencia verifica si los procesos de control interno al área de cobranzas se realizan de forma eficiente? | | | | | |
| GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR | | | | | | |
| RECUPERABILIDAD DE ACTIVOS | | | | | | |
| 13 | ¿Considera usted que los reportes de gestión periódicos ayudan a obtener información oportuna sobre el estado de la cartera morosa? | | | | | |
| 14 | ¿Considera usted que en la empresa es importante realizar un seguimiento y control a los clientes? | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que en el sistema que utiliza la empresa para efectuar los procesos de cobranza de deudas vencidas son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar? | | | | | |
| EFICIENCIA EN LA COBRANZA | | | | | | |
| 16 | ¿Considera usted que las políticas de crédito previenen relaciones comerciales con clientes morosos? | | | | | |
| 17 | ¿La empresa cuenta con políticas de crédito específicas? | | | | | |
| 18 | ¿Considera que el índice de morosidad se incrementa cuando no existe un adecuado control de cobranza? | | | | | |

Fuente: Gomez, Huaylinos, & Peña (2015), pp. 182 – 183.

ANEXO 4: VALIDACIONES DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: GUDILUDO ÁLVAREZ JULIO CÉSAR
 Institución donde labora : DIRESA CAJAMARCA
 Especialidad : MAESTRO EN POLÍTICAS SOCIALES Y ESTUDIOS DE POBLACIÓN
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): ANA DELIA HUAMÁN HEREDIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO. | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

..... de del 2021


 Mg. Julio César Guallupo Álvarez
 COESPE N° 254

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: GUILLUPO ALVAREZ JULIO CÉSAR
 Institución donde labora : DIRECCIÓN CASAMARCA
 Especialidad : MAESTRO EN POLÍTICAS SOCIALES Y ESTUDIOS DE POBLACIÓN
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): ANA DELIA HUAMÁN HEREDIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR. | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

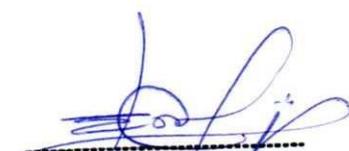
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

..... de de 2021



Mg. Julio César Guillupo Alvarez
 COESPE N° 254



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: BUSTAMANTE LEÓN JOSÉ LUIS
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JOÉN
 Especialidad : AUDITOR
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): ANA DELIA HUDIAN HEREDIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

_____ de _____ de 2021


 C.P.C. José Luis Bustamante León
 MBA - MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
 DE NEGOCIOS

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: BUSTAMANTE LEÓN JOSÉ LUIS
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN
 Especialidad : AUDITOR
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): ANA DELIA HUAMAN HEREDIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

..... de de 2021


C.P.C. José Luis Bustamante León
 MBA - MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: HERRERA DIAZ, JAIRO ROSMIRDO
 Institución donde labora : COLONIA-HERRERA Y ASOCIADOS S.A.C.
 Especialidad : TRIBUTACIÓN Y ASESORIA FISCAL DE EMPRESAS.
 Instrumento de evaluación : QUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): ANA DELIA HUDMAN HEREDIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

de de 20


 Mg. Cpc. Jairo R. Herrera Diaz
 MAT. 12-703 CCPC.

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: HERRERA DIAZ, JAIRO RODOLFO
 Institución donde labora : COLONIA - HERRERA Y ASOCIADOS S.A.C.
 Especialidad : TRIBUTACIÓN Y ASESORIA FISCAL DE EMPRESAS.
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): ANA DELIA HUAMAN HEREDIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

..... de de 20...


 Mg. Cpce Jairo R. Herrera Díaz
 MAT. 12-703 CCPC.

Sello personal y firma

ANEXO 5: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (CRITERIO DE JUECES)

“Incidencia del Control Interno en la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Jaén Gas SAC- Jaén-Cajamarca 2021”

| CRITERIOS | JUEZ 1 | JUEZ 2 | JUEZ 3 | PROMEDIO | COEFICIENTE DE CONCORDANCIA |
|----------------------|--------|--------|--------|----------|-----------------------------|
| CLARIDAD | 5 | 4 | 4 | 4.33 | 0.87 |
| OBJETIVIDAD | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 1.00 |
| ACTUALIDAD | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 1.00 |
| ORGANIZACIÓN | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 1.00 |
| SUFICIENCIA | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 0.80 |
| INTENCIONALIDAD | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 1.00 |
| CONSISTENCIA | 5 | 4 | 4 | 4.33 | 0.87 |
| COHERENCIA | 4 | 5 | 5 | 4.67 | 0.93 |
| METODOLOGÍA | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 1.00 |
| PERTINENCIA | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 1.00 |
| PUNTAJE TOTAL | 48 | 47 | 47 | 47.33 | 0.95 |
| | | | | | p = 0.95 |

Jueces

| Juez | Especialidad | Cargo en la Institución donde labora |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Mg. Guailupo Álvarez, Julio César | Maestro en políticas sociales y estudios de población | Estadístico en la Diresa Cajamarca |
| Mg. Bustamante León, Jose Luis | Auditor | Contador/Auditor en la Municipalidad Provincial de Jaén |
| Mg. Herrera Díaz, Jairo Rodomiro | Tributación y asesoría fiscal de empresas | Contador en Colonia Herrera y asociados SAC |

| CUADRO DE PUNTUACIÓN | |
|----------------------|-------------------|
| 0,56 a menos | Validez nula |
| 0,54 a 0,59 | Validez Baja |
| 0,60 a 0,65 | Válida |
| 0,66 a 0,71 | Muy válida |
| 0,72 a 0,99 | Excelente validez |
| 1,0 | Validez perfecta |

Al obtener el promedio de 0,95 podemos afirmar que el instrumento cuenta con una “Excelente validez”. (Herrera, 1998)

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ALFA DE CRONBACH

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 30 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,838 | 18 |

| Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach | Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| [0 ; 0,5[| Inaceptable |
| [0,5 ; 0,6[| Pobre |
| [0,6 ; 0,7[| Débil |
| [0,7 ; 0,8[| Aceptable |
| [0,8 ; 0,9[| Bueno |
| [0,9 ; 1] | Excelente |

Como se puede apreciar, la confiabilidad del instrumento presenta un Coeficiente Alfa de Cronbach total de 0.838, lo que indica que el instrumento es confiable, con una valoración de fiabilidad BUENO. (Chavez & Rodríguez, 2018)

Anexo 7. Constancia de realización



2021 "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia "

CONSTANCIA

El Sub Gerente de la empresa que suscribe, **JAEN GAS SAC**, con RUC N° 20230557757, domiciliado en la Car.Jaen Chamaya Nro. 14 p.j. Fila Alta - Jaen - Cajamarca.

HACE CONSTAR:

Que la srta, **HUAMAN HEREDIA ANA DELIA**, identificada con DNI N°75722416, realizo su trabajo de Suficiencia Profesional, el cual tiene como título "Incidencia del Control Interno en la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Jaén Gas SAC- Jaén-Cajamarca 2021".

Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para los fines que este estime conveniente.

Cuidad de Jaén, 02 de Noviembre del 2021.

JAEN GAS SAC
[Handwritten Signature]
José Mario Albalade Gallardo
SUB GERENTE

JAENGAS S.A.C.