https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1051

Impacto del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el Seguro Social de Salud – Ayacucho

Impact of internal control on accounts receivable management at the Social Health Insurance Company – Ayacucho

Héctor Flavio Gutiérrez Remón
hfgutierrezr@gmail.com
https://orcid.org/0009-0000-5827-8847
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Artículo recibido: 10 abril 2025 - *Aceptado para publicación: 20 mayo 2025*
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo establecer la influencia significativa del Control Interno sobre la Gestión de Cuentas por Cobrar del Seguro Social de Salud -Ayacucho, donde se encontraron inconsistencias y variaciones considerables en las cuentas de cobranza dudosa por Servicios Hospitalarios y Facturación Diversa, registrados en los Módulos de Facturación con interface al SAP R/3. Se aplicó un enfoque cuantitativo, causal y correlacional, utilizando la escala de Likert a través de encuestas a 50 empleados entre administrativos y asistenciales. Los análisis realizados entre las variables y sus dimensiones confirmaron la relevancia del Control Interno y su impacto en la Gestión de Cuentas por Cobrar. Los resultados mostraron una alta confiabilidad (Alpha de Cronbach = 0.906). Se confirmó la correlación significativa (Rho de Spearman = 0.732) entre las variables de Control Interno y la Gestión de Cuentas por Cobrar. La prueba de chi cuadrado de Pearson (Sig. = 0.031) y la significación bilateral (Sig. = 0.000) respaldaron esta correlación. En consecuencia, se concluyó que un Control Interno riguroso tiene un impacto positivo y significativo en la Gestión de Cuentas por Cobrar en EsSalud-Ayacucho, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Palabras clave: control interno, gestión de cuentas por cobrar, cobranza dudosa, provisiones incobrables

ABSTRACT

This article aims to establish the significant influence of Internal Control on Accounts Receivable Management at the Ayacucho Social Health Insurance Company. Considerable inconsistencies and variations were found in doubtful accounts for Hospital Services and Miscellaneous Billing recorded in the Billing Modules interfaced with SAP R/3. A quantitative, causal, and correlational approach was applied, using the Likert scale through surveys of 50 administrative and healthcare

employees. Analyses of the variables and their dimensions confirmed the relevance of Internal Control and its impact on Accounts Receivable Management. The results showed high reliability (Cronbach's alpha = 0.906). A significant correlation was confirmed (Spearman's rho = 0.732) between the Internal Control variables and Accounts Receivable Management. Pearson's chi-square test (Sig. = 0.031) and two-tailed significance test (Sig. = 0.000) supported this correlation. Consequently, it was concluded that rigorous Internal Control has a positive and significant impact on Accounts Receivable Management at EsSalud-Ayacucho, leading to the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis.

Keywords: internal control, accounts receivable management, doubtful collections, uncollectible provisions

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Atribution 4.0 International.

INTRODUCCIÓN

El control interno y la gestión de cuentas por cobrar son dos conceptos intrínsecamente ligados que desempeñan roles decisivos en la eficacia y sostenibilidad de cualquier organización, ya sea del sector público o privado, es un sistema que protege los bienes de una organización y asegura que se cumplan sus metas de forma eficiente.

El modelo COSO, una herramienta para aplicar este sistema permite a los directivos demostrar, cómo utilizan los recursos de la mejor manera posible y previenen su desperdicio y uso inadecuado o ilícito. (Alava-Rosado, et al, 2023, pág. 9).

El Seguro Social de Salud – ESSALUD, adscrita al sector de Trabajo y Promoción del Empleo, con personería jurídica y autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable, no es una institución pública propiamente dicha con financiamiento gubernamental del MEF, ni es un sistema de gestión financiera pública. (SIAF SP), su función es administrar los fondos y reservas intangibles del Seguro Social, a la vez administra el régimen contributivo recaudado de los empleadores públicos y privados para brindar servicios de salud, económicos y sociales a los asegurados, están sujetos a las normas contables y presupuestarias que rigen su gestión dentro del FONAFE.

Con relación a la calidad del trabajo, Hernández et al (2014), manifiesta que una buena investigación es aquella que disipa dudas con el uso del método científico, es decir, clarifica las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados (Pág. 101).

En la opinión de Loayza y Jaime (2023) como cita Campuzano-Toro et al. (2024), la relevancia del control interno en las empresas ha crecido significativamente con el tiempo. Esto se debe a que un control interno efectivo asegura la fiabilidad de los procesos de gestión y facilita que la administración alcance sus metas y responsabilidades.

Para la firma PWC el Control Interno – Marco Integrado presentado en su Resumen Ejecutivo, precisa que un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de políticas y procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional. (PWC, 2013)

El Área de Ingresos Propios y Facturación Electrónica es el encargado de hacer el control y verificación del proceso de admisión, seguimiento, validación de la historia clínica, liquidación de cobranza, suscripción de pagarés y cartas de garantía para el registro contable de los procesos de emisión, cobranza y depósitos; la oficina de aseguramiento es la encargada de la acreditación del cliente paciente (tercero no asegurado y/o asegurado no acreditado) para la atención en los servicios hospitalarios y facturación diversa, de acuerdo al tarifario de costos, corriendo el riesgo por incorrección material en la consignación y veracidad de datos del usuario, consignación de la

dirección domiciliaria en el DNI no actualizada o vencida, suplantaciones no identificadas, las liquidaciones de cobranza, suscripción de pagarés y garantías entre otros, teniendo en cuenta que por Ley de Emergencia toda persona tiene derecho a recibir atención médica de emergencia en cualquier establecimiento de salud, sin poder condicionar el pago, firma del pagaré o garantía económica, por lo que el cobro de gastos debe hacerse una vez culminada la atención de salud, luego evaluar y tomar acciones de revisión del comportamiento de la cartera pesada de cobranza dudosa y provisión de cuentas incobrables para su recuperación.

Para Lenis (2021), un sistema de control interno es como un escudo que las empresas crean para evitar problemas, que contemplan normas, procedimientos y acciones que cubren diferentes áreas de la empresa, donde todos los miembros de la empresa deben participar activamente, los líderes y supervisores tienen la responsabilidad principal de garantizar que funcione correctamente.

El Control Interno, según (Díaz Córdova et al, 2021), como citó Cotagua, et al (2023), es un medio y no un fin en sí mismo, es una herramienta valiosa, pero su eficacia depende de una implementación cuidadosa, con responsabilidades claras y una adecuada separación de funciones, o se pueden mezclar o utilizar indistintamente los puntos de control contable y los puntos de control operativo, ya que tienen propósitos y funciones diferentes, La falta de delimitación de responsabilidades puede hacer que los controles sean ineficaces. (p.5).

Desde la perspectiva, Cedeño y Morell (2018) citado por Catagua et al (2023) resalta “hay que tomar en cuenta, que una empresa sin control interno no puede crecer. Las grandes empresas del mundo actual, un día fueron pequeñas, pero para crecer tuvieron que organizarse administrativamente” (p. 119)

La gestión eficiente de las cuentas por cobrar es fundamental para la sostenibilidad financiera de cualquier organización, y el Seguro Social de Salud (EsSalud) en Ayacucho no es la excepción. Por consiguiente, esta investigación tiene como objetivo principal analizar el impacto del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud-Ayacucho, que a su vez contribuirá a una gestión eficaz de las cuentas por cobrar y a una mayor sostenibilidad financiera de la institución. Por lo que, el control interno juega un papel significativo para prevenir y detectar errores y fraudes oportunamente, asegurando que las transacciones se registren correctamente en los módulos de facturación con interfaz al sistema SAP R/3, para mejorar la eficiencia en los procesos de facturación, cobranza y recuperación de las cuentas por cobrar para minimizar el riesgo de incobrabilidad, para el cual se establece políticas y procedimientos claros para la gestión de créditos y la cobranza de deudas. Sin embargo, la realidad puede ser diferente por las inconsistencias y variaciones en las cuentas, considerando que el objetivo de la gestión de cobranza es recuperar y cobrar la deuda rescatando al cliente de manera eficaz y eficiente; es decir, concretarse con el menor número de gestiones posibles. En este sentido, se presume que el proceso de recuperación de cobranza dudosa por servicios hospitalarios y facturación diversa, se

muestran en los registros de cuentas que sugieren la existencia de deficiencias en el sistema de control interno de EsSalud-Ayacucho.

Con relación al control interno es primordial establecer un sistema de control interno fiable que ofrezca seguridad y claridad en las operaciones, eliminando la posibilidad de riesgos innecesarios. Adicionalmente, se evidencia la contratación inapropiada de profesionales contables, que ocasionó un aumento indebido de los costos, derivando en gastos superfluos originados por una estrategia premeditada del personal que ya no labora en la empresa. (Mebol y Rossignoli., 2024, p.8)

La gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro son elementos transcendentales para la salud financiera de cualquier empresa. Vera (2020), considera que las cuentas por cobrar a nivel mundial constituyen uno de los factores que impactan en los resultados y decisiones para generar mayores ingresos por ventas al crédito, sin observar las posibles consecuencias por morosidad de los clientes que no cumplen con sus obligaciones de pago de deudas.

En la perspectiva de García Villacorta (2023), una política de cobranzas efectiva agilizará el cobro de las deudas y reducirá el riesgo de posibles conflictos con clientes morosos. La situación crediticia de cada cliente suele incluir pequeñas características que se diferencia del resto, por lo que resulta necesario diseñar una política de cobranzas que permita afrontar cada proceso de la manera más eficiente posible. (p.1)

El Perú no es ajeno a las consecuencias de la crisis económica mundial que ha tenido incidencias en las inversiones y gestión de las empresas. Para Chamorro (2023), se enfoca en las dificultades y obstáculos en los procesos de cobranza coactiva y ejecución forzosa de deudas pendientes, especialmente por la posibilidad de impugnación administrativa y judicial, donde los deudores frecuentemente impugnan los procesos administrativos para dilatar los pagos.

La Red Asistencia Ayacucho – EsSalud, cuenta con un Hospital de Nivel II y Postas de Salud en las provincias, facilitando la descentralización y dinamización mediante la provisión de prestaciones asistenciales de salud, económicas, sociales y administrativos, orientando sus acciones al asegurado y sus derechos habientes, así como a terceros no asegurados y asegurados no acreditados.

El problema central de la Red Asistencial Ayacucho radica en la recuperación y el cobro de deudas vencidas del cliente paciente: tercero no asegurado o asegurado no acreditado, así como las prestaciones no cubiertas por el Seguro Social, que concurren al Centro Asistencial fundamentalmente por casos de urgencia y/o emergencia, que muchas veces son atendidos en aplicación de la Ley de Emergencia hasta estabilizarlo, con la sola presentación del DNI para evitar las suplantaciones, es decir, primero se presta el servicio y luego se cobra con efectivo y/o firma del pagaré y garantía de carta fianza, previa liquidación de cobranza practicado por el encargado de Admisión y/o Ingresos Propios y Facturación Electrónica. En la actualidad, los reportes de las cuentas por cobrar dudosas por servicios hospitalarios y facturación diversa,

extraídas del Sistema SAP R/3 Contable, muestran partidas con mucha antigüedad, reflejando saldos y diferencias que ameritan someter a la compensación, depuración, ajustes y/o reclasificaciones, extornos y anulaciones por no corresponder su exposición. Al 31 de diciembre de cada año, debido a ambigüedades e interpretaciones erróneas del alcance de las normas y la legislación viene presentando sus estados financieros bajo dos tipos deferentes de tratamiento contable, como Empresa del Sector Privado y Entidad del Sector Público, implementando el Plan Contable Empresarial a nivel de 10 dígitos a través del Sistema SAP R/3, adaptando la información para la Cuenta General de la República, a través de un proceso de homologación de cuentas del Plan Contable Gubernamental al final de cada año, para el cual se presentan dos formatos distintos de Estados Financieros, una para el FONAFE y otra para el MEF. En este caso, solo el combinado presenta ciertas limitaciones para las auditorías, no siendo viable establecer comparaciones ni valoraciones para validad los Estados Financieros. Se trata de errores, omisiones, inconsistencias e inexactitudes de periodos anteriores que se originaron por no emplear el criterio profesional y la información fiable, vale decir, registros sin juicio y lógica, utilizando la NIIF con un criterio diferente al permitido en la norma, mala interpretación e inadvertencia de hechos económicos, cuyas incorrecciones pueden ser resultado de una inexactitud al recoger o procesar los datos para preparar los estados financieros.

En la prestación de servicios hospitalarios a terceros no asegurados y asegurados no acreditados se observó la problemática en la suscripción del pagaré por el cliente paciente y garante, emisión de facturación y cobranzas; de la misma manera, se identifica deficiencias significativas en los procesos administrativos y contables, lo que sugiere la necesidad de implementar mejoras en la capacitación del personal, la revisión y actualización de los sistemas y procesos para el fortalecimiento de los controles internos. Se identificó puntos críticos en la documentación incompleta y errónea como la emisión manual de pagarés y cartas de garantía con datos incorrectos o faltantes (DNI, direcciones, etc.), hecho que retrasa la efectividad del cobro de deudas, imputación de cálculos erróneos de costos y tarifarios incongruentes, generando dificultades en la integración e interfaz con SAP R/3, la falta de conocimiento de la dinámica contable y transacciones de operaciones con Cuentas de Mayor Especial (CME), Cuentas Asociadas (CA), Indicadores de Operación (IO) y la aplicación incorrecta del principio de partida doble, generando deficiencias en los registros contables. Es frecuente el retraso en la creación de códigos SAP por la demora en la creación de códigos de planilla, clientes, proveedores y registros alternativos, imputaciones inadecuadas de ingresos diversos, que dificulta la compulsa de las transacciones, conciliación bancaria y cuentas por cobrar, que mas adelante tiene que regularizarse en los registros de ajuste y/ reclasificación contable.

Tabla 1

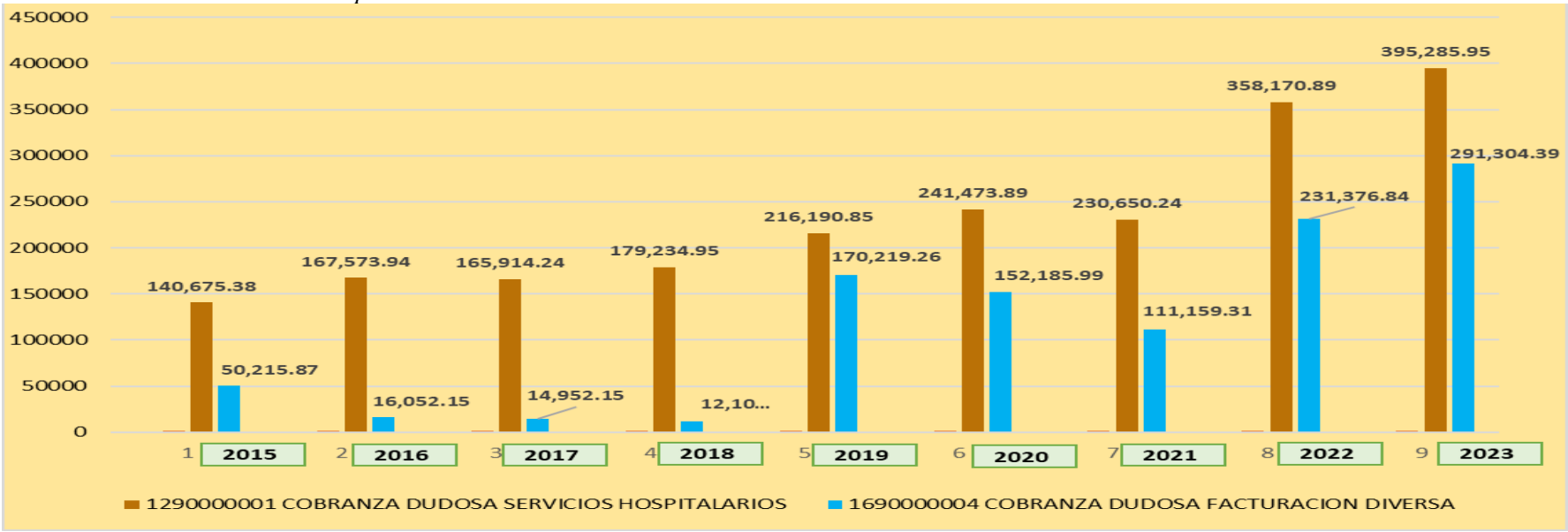
Evolución de Cuentas por Cobrar Dudosa

SERVICIOS HOSPITALARIOS Y FACTURACION DIVERSA ESSALUD AYACUCHO										
CUENTA	**DESCRIPCIÓN**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
1290000001	COBRANZA DUDOSA SERVICIOS HOSPITALARIOS	140,675.38	167,573.94	165,914.24	179,234.95	216,190.85	241,473.89	230,650.24	358,170.89	395,285.95
1690000004	COBRANZA DUDOSA FACTURACION DIVERSA	50,215.87	16,052.15	14,952.15	12,107.43	170,219.26	152,185.99	111,159.31	231,376.84	291,304.39

Nota: Resumen Reporte SAP Autor

Figura 1

Crecimiento de Cuentas Dudosas por Cobrar



Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del trabajo de campo.

Como se puede ver en las ilustraciones, el Reporte generado del Sistema SAP R/3 Contable muestra la tendencia y comportamiento de las cuentas exigibles que incrementó cada año, en lugar de disminuir y minimizar sus importes, lo que motivó la inquietud de poder identificar las causas y posibles alternativas de solución.

Por las consideraciones señaladas, se procedió a elaborar un reporte del SAP R/3 de las variaciones de los saldos comparativos correspondientes al 31 de diciembre 2018 y al 31 de diciembre del 2023.

Tabla 2

Variación de Cuentas por Cobrar Dudosa

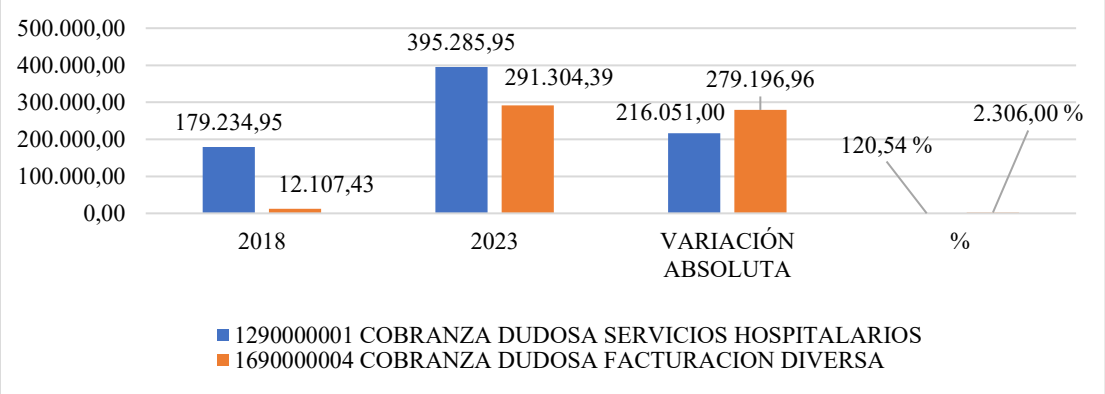
CUENTA	DESCRIPCIÓN	2018	2023	VARIACIÓN ABSOLUTA	%
1290000001	COBRANZA DUDOSA SERVICIOS HOSPITALARIOS	179,234.95	395,285.95	216,051.00	120.54
1690000004	COBRANZA DUDOSA FACTURACION DIVERSA	12,107.43	291,304.39	279,196.96	2,306.00

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del trabajo de campo SAP R/3

La Cuenta 1290000001 cobranza dudosa servicios hospitalarios, tiene una variación de S/ 216,051.00 que representa el 120.54%, de igual forma la cuenta 16900000004 cobranza dudosa facturación diversa, tiene una variación es S/ 279,196.96 que representa el 2,306.00 %, con mayor precisión se puede observar en el gráfico siguiente:

Figura 2

Variación Absoluta y Relativa de Cuentas por Cobrar 2018 – 2023



Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del trabajo de campo SAP R/3

Las deudas por cobrar de naturaleza tributaria y no tributaria, al 31 de diciembre de 2020 están provisionadas como cobranza dudosa, los mismos no cuentan con la documentación sustentatoria del caso, tampoco cuentan con el detalle de deudores y acreedores, no tienen ningún tipo de movimiento,

resaltando que supera los plazos de prescripción, señalado en el Código Civil Peruano, consecuentemente existe incertidumbre respecto a su validación y reconocimiento como derecho, por mantener acreencias antiguas y condiciones de recuperación inciertas sin haberse ajustado al proceso de sinceramiento contable de la entidad.

Se identificó una situación problemática que se mide con la operacionalización de las variables y dimensiones a través de la encuesta y cuestionario, permitiendo confeccionar la tabla de estandarización para establecer los rangos y evaluar los diferentes campos expresados en puntuación ponderada mediante el percentil a través del SPSS 25. De igual forma, se procesó la evaluación del cuadro de baremación sobre el impacto del control interno en la gestión de cuentas por cobrar.

La dificultad para obtener el pago de deudas contraídas por terceros representa un problema grave para la estabilidad financiera de la institución y el riesgo de incobrabilidad tiene un impacto directo en la economía de la entidad, en vista de que la recuperación de estos fondos es esencial para la adquisición de suministros hospitalarios, equipamiento y la prestación de servicios.

Con relación a la justificación de la investigación, el Vicerrectorado de Investigación de la PUCP (Dirección de Fomento de la Investigación (DFI), 2024, p. 27), resalta que la justificación de la investigación se centra en la motivación de llevar a cabo un estudio buscando la respuesta al para qué

y el propósito de hacerlo, pudiendo variar las respuestas y dimensiones donde se caracteriza al valor teórico, la utilidad metodológica, la importancia social y las aplicaciones prácticas. Este estudio brinda un marco teórico a la comunidad científica contable, destacando el rol decisivo del control interno en la gestión empresarial, abarcando aspectos operativos, el cumplimiento de objetivos y la prevención de irregularidades y fraudes, así como la promoción de la eficiencia y eficacia en la protección de los recursos institucionales.

El estudio de Comendeiro (2021) proporciona evidencia cuantitativa de la relación significativa entre el control interno y la productividad de las ventas en empresas que cotizan en la BMV, resaltando la importancia de implementar y mantener sistemas de control interno efectivos. Destaca que el control interno no es algo nuevo, sino que tiene su origen en la época medieval, con el inglés Lawrence R. Dicksee a comienzos del siglo XX.

La investigación de Guerrero (2023) demostró que existen deficiencias en el sistema de control interno de la distribuidora Vélez, particularmente en los procesos de cobranza, lo que afecta la eficiencia y aumenta el riesgo financiero de la empresa. Concluyó que el informe de control interno Coso I reveló debilidades en los procedimientos de la entidad, mostrando un nivel de confianza y riesgo medio debido a la falta de acciones administrativas en la gestión de cuentas exigibles.

Muchas empresas actualmente carecen de mecanismos de control interno efectivos, exponiéndoles a riesgos significativos de fraude y errores. Por lo tanto, es crucial que implementen estos controles para asegurar la transparencia y la fiabilidad de sus operaciones administrativas, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos. (Tello 2022, p.11)

La investigación de Gonzales (2023) evidencia que la implementación de un sistema de control interno efectivo tiene un impacto positivo en la gestión administrativa de proyectos, contribuyendo al logro de sus objetivos.

Según Fonseca (2024), la implementación del control interno en la gestión de cuentas por cobrar, a través de los cinco componentes del modelo COSO, contribuye al aumento de la liquidez de la empresa y a la reducción de los índices de morosidad e incobrables. El impacto positivo de aplicar el control interno se refleja en la mejora de los indicadores de liquidez, rentabilidad y solvencia (p. 79).

La firma Auditora Gutiérrez Ríos y Asociados SCRL, resalta con mucha precisión que la preparación y presentación de los estados financieros ha generado ambigüedades y conflictos al 31 de diciembre de 2020, no obstante haber sido preparados de acuerdo con procedimientos de contabilidad pública, no ha permitido el uso del tratamiento contable gubernamental, lo que ha obstaculizado la auditoría. GUTIÉRREZ RÍOS Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R.L. (2021).

MATERIALES Y MÉTODO

En la investigación se optó por el enfoque metodológico cuantitativo deductivo, por cuanto se observan hechos y se describen conocimientos técnicos de la gestión del control interno y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Seguro Social de Salud – Ayacucho.

Con relación al diseño, Calle (2023), El diseño de investigación cuantitativa ve la realidad como objetiva, basada en el comportamiento de las varianzas, permitiendo resultados repetibles y generalizables.

La investigación es de tipo descriptiva, aplicada y causal, no experimental, identificando las variables de la hipótesis, dimensiones e indicadores para relacionar las hipótesis con la realidad empírica para su contrastación por el método estadístico.

En ese contexto, para la población de la muestra, Hernández et al (2014), manifiesta que, en el enfoque cuantitativo, las muestras probabilísticas son fundamentales en los diseños de investigación por encuestas, con el objetivo de generalizar los hallazgos a toda una población. En este tipo de muestras, cada elemento de la población tiene igual probabilidad de ser seleccionado al inicio.

Se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario que ha sido orientada a las personas vinculadas de alguna manera con el manejo administrativo y gerencial aplicando criterio de inclusión, que circunscribe a trabajadores vinculados al proceso de admisión, emisión, cobranza y depósito del cliente paciente. El criterio de exclusión, no consideran a aquellos trabajadores asistenciales que se ocupan a la labor vinculada a las prestaciones asistenciales con la salud. Para la selección de la muestra, el muestreo probabilístico es esencial en los diseños de investigación transversal, ya sean descriptivos o correlacionales.

Con relación al diseño de la investigación, conforme a los propósitos del estudio estuvo orientada a la identificación del problema y manejo adecuados de las variables de estudio, aplicándose

el documental, histórico, descriptivo, explicativo y correlacional, debido a que se analizó la información escrita sobre el tema de investigación en función a la relación causa-efecto. La unidad de análisis es el Seguro Social de Salud – EsSalud, Red Asistencial Ayacucho, cuya población (universo) está integrado trabajadores asistenciales conformado por profesionales de la salud y administrativos en la condición de nombrados (D. Leg. 276), contratados (D. Leg. 728), CAS (D. Leg. 1057) del Seguro Social de Salud – EsSalud, Red Asistencial Ayacucho, ubicados en las diferentes unidades estructuradas. La muestra a través del proceso cuantitativo es un grupo de colaboradores del servicio asistencial y administrativo en el Seguro Social de Salud – EsSalud de la Red Asistencial Ayacucho, sobre el cual se habla de recolectar los datos, usuarios, eventos, sucesos vinculados a la cartera de cobranzas y recuperaciones, en este caso son 50 colaboradores de un total de 248 entre asistencial y administrativo, a quienes se hizo la Encuesta a través de un Cuestionario y análisis documental orientada a la información registrada en los sistemas de información y archivo.

El análisis de datos a través del análisis descriptivo de cada una de ellas, utilizando como herramienta el SPSS 25, herramienta estadística que permitió procesar y contrastar la información recopilada. Del mismo modo, se utilizó el Chi Cuadrado para aprobar o rechazar la hipótesis y de esta forma darle mayor constancia científica a la investigación. Para organizar la información se utilizó el Excel, herramienta que permite la clasificación, registro y codificación de los datos.

RESULTADOS

La investigación se ha sometido a pruebas mediante los instrumentos planteados a la relación existente entre Control Interno (CI) y Cuentas por Cobrar (C x C) de EsSalud - Red Asistencial Ayacucho, evaluándose los hallazgos con la finalidad de responder a las interrogantes planteadas.

Se procedió a construir el instrumento de Baremación teniendo en cuenta lo manifestado por Sánchez et al. (2018), como citó Montañez y Palma (2023), que definen que el baremo es una norma cuantitativa que se establece después de un proceso de investigación denominado estandarización o normalización de un instrumento…, con respecto a los instrumentos de investigación es necesario realizar la validez y confiabilidad del mismo según sea el caso o por requerimiento del investigador.

Para la aplicación de la estadística descriptiva se procede a evaluar las variables de estudio, aplicando la distribución de frecuencias a través de los percentiles para lograr la puntuación de las opiniones de nivel bajo, medio y alto de los encuestados.

Tabla 3

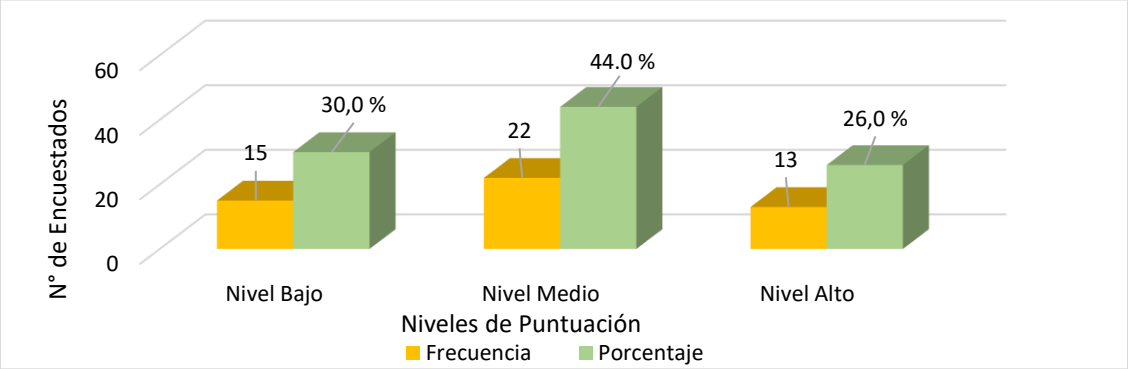
Niveles de Percepción y Estandarización de las Variables de Investigación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	15	30.0	30.0	30.0
	Nivel Medio	22	44.0	44.0	74.0
	Nivel Alto	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota: Niveles de Percepción y Estandarización de las Variables de Investigación.

Figura 3

Frecuencia de la Prueba de Baremmación de la Variables CI y CxC



Nota: elaboración propia

De la percepción y estadarización de la Tabla y Figuira relaciobado al cuadro de niveles de percepción de las variables de investigación bajo, medio y alto aplicados a través de las encuestas, se colige que las puntuaciones obtenidas en la prueba son considerables determnándose que un número de 15 encuestados tienen una puntuación del 30%, 22 encuestados con una puntuacion de 44% y 13 encuestados arrojan un 26%, resaltando que hay un destacado número de respuestas en el nivel medio, seguido del nivel bajo y finalmente el nivel alto, lo que implica que si hay problemas en las dimensiones identificadas y amerita realizar la investigación.

En este sentido, el problema existente respecto a las exigencias de pago de deudas asumidas por terceros es considerado como crítico y de alto riesgo de incobrabilidad que está directamente relacionadas con la economía de la institución, por cuanto la recaudación y recuperación sirve para reinvertir en gran parte de suministros hospitalarios para retornar en los servicios que presta la institución.

Se procedió a elaborar la Tabla cruzada por dimensiones variable independiente y dependiente, cuyo propósito es demostrar si hay o no relaciones entre ellas, ya sean nominales u ordinales. La tabla contiene valores diferentes que se derivan de la agrupación de las categorías de nivel bajo, medio y alto, que son el resultado de las respuestas del cuestionario de investigación donde cada casilla muestra una combinación única de valores cruzados.

Appinio (2024), al respecto manifiesta que la tabulación cruzada, también conocida como análisis de tablas de contingencia que es un método estadístico que analiza la relación entre dos o más variables categóricas tabuladas utilizando Microsoft Excel y SPSS25 para descubrir patrones comunes, asociaciones y dependencias entre las variables en estudio.

Tabla 4

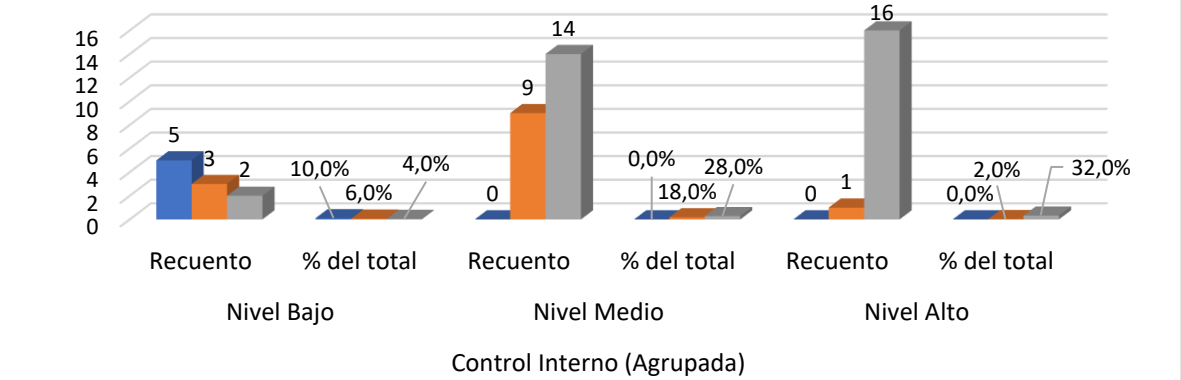
Tabla cruzada Niveles de Percepción de las VI y VD (Agrupadas)

			Gestión de Cuentas por Cobrar (Agrupada)			Total
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
Control Interno (Agrupada)	Nivel Bajo	Recuento	5	3	2	10
		% del total	10.0%	6.0%	4.0%	20.0%
	Nivel Medio	Recuento	0	9	14	23
		% del total	0.0%	18.0%	28.0%	46.0%
	Nivel Alto	Recuento	0	1	16	17
		% del total	0.0%	2.0%	32.0%	34.0%
Total		Recuento	5	13	32	50
		% del total	10.0%	26.0%	64.0%	100.0%

*Nota. E*laboración propia – Resultados SPSS.

Figura 4

Tabla Cruzada Niveles de Percepción de las VI y VD (Agrupadas)



Del total de encuestados los más significativos de la relación entre las variables en estudio el 32% representa al nivel alto en la intersección de la VI y VD (agrupadas), un nivel alto 28 % de VD se ubican en el nivel medio de VI, un nivel medio de percepción VD y VI representa un 18%.

En la estadística inferencial se evaluó la normalidad de la distribución en variables y dimensiones, como continuación se presenta.

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	0.982	50	0.656
Gestión de Cuentas por Cobrar	0.891	50	0.000

Nota. Elaboración propia – Resultados SPSS.

La muestra tiene 50 datos, por lo que se empleó el proceso de valor p de o Significancia de Shapiro-Wilk de 0,.656 que resulta mayor que 0,05, para la Variable Control Interno, consecuentemente indica que los datos se distribuyen de manera normal.

Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis

El método estadístico utilizado para comprobar las hipótesis es Chi cuadrado (x^2) por ser una prueba que facilita analizar datos categóricos (cualitativos o nominales) y determinar si existe una asociación estadísticamente significativa entre dos o más variables categóricas. Nivel de Significancia: 0.05

Se plantean la hipótesis nula (H0) y la hipótesis alterna (H1):

H0: El Control Interno no influye significativamente en la Gestión de Cuentas por Cobrar del Seguro Social de Salud -Ayacucho.

H1: El Control Interno influye significativamente en la Gestión de Cuentas por Cobrar del Seguro Social de Salud -Ayacucho.

Tabla 6

Pruebas de chi-cuadrado del Control Interno

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	411, 786a	360	0.031
Razón de verosimilitud	188.083	360	1.000
Asociación lineal por lineal	26.582	1	0.000
N de casos válidos	50		

a. 399 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Nota. Elaboración propia – Resultados SPSS.

En la tabla el valor de chi-cuadrado presentó un valor de significación asintótica bilateral menor a 0.05 (Sig. = 0.031 < 0.05), rechazando así la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alterna y podemos afirmar que el Control Interno **influye** significativamente en la Gestión de Cuentas por Cobrar del Seguro Social de Salud -Ayacucho.

Prueba para la Hipótesis Específica 1

H0: El Ambiente de Control **no influ**ye significativamente en la Gestión de Cuentas por Cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho.

H1: El Ambiente de Control **influye** significativamente en la Gestión de Cuentas por Cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho.

Tabla 7

Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,077[a]	120	0.033
Razón de verosimilitud	88.338	120	0.987
Asociación lineal por lineal	13.949	1	0.000
N de casos válidos	50		

a. 147 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Nota. Elaboración propia – Resultados SPSS.

En la tabla el valor de chi-cuadrado presentó un valor de significación asintótica bilateral menor a 0.05 (Sig. = 0.033 < 0.05), rechazando así la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna y se puede afirmar que el Ambiente de Control **influye** significativamente en la Gestión de Cuentas por Cobrar del Seguro Social de Salud -Ayacucho.

Prueba para la Hipótesis Específica 2

H0: La identificación, evaluación y valoración del riesgo **no influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho.

H1: La identificación, evaluación y valoración del riesgo **influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho

Tabla 8

Pruebas de chi-cuadrado Identificación, Evaluación y Valoración de Riesgos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	128, 472a	140	0.748
Razón de verosimilitud	94.755	140	0.999
Asociación lineal por lineal	0.481	1	0.488
N de casos válidos	50		

a. 168 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Nota. Elaboración propia – Resultados SPSS

Análisis: En la tabla el valor de chi-cuadrado presentó un valor de significación asintótica bilateral mayor a 0.05 (Sig. = 0.748 > 0.05), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, por lo que se afirma, que la identificación, evaluación y valoración del riesgo **no influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho.

Prueba para la Hipótesis Específica 3

H0: La actividad de control **no influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho.

H1: La actividad de control **influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho.

Tabla 9

Pruebas de chi-cuadrado Actividades de Control

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	125, 482a	100	0.043
Razón de verosimilitud	101.231	100	0.447
Asociación lineal por lineal	20.739	1	0.000
N de casos válidos	50		

a. 126 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Nota, Elaboración propia – Resultados SPSS.

Análisis: En la tabla el valor de chi-cuadrado presentó un valor de significación asintótica bilateral menor a 0.05 (Sig. = 0.043 < 0.05), rechazando así la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna y se puede afirmar que la actividad de control **influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar del Seguro Social de Salud -Ayacucho.

Prueba para la Hipótesis Específica 4

H0: La información y comunicación **no influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho.

H1: La información y comunicación **influyen** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho.

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado Actividades de Control

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	130, 378a	100	0.022
Razón de verosimilitud	88.287	100	0.793
Asociación lineal por lineal	21.812	1	0.000
N de casos válidos	50		

a. 126 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Nota. Elaboración propia – Resultados SPSS.

En la tabla el valor de chi-cuadrado presentó un valor de significación asintótica bilateral menor a 0.05 (Sig. = 0.022 < 0.05), se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna y se puede afirmar que la información y comunicación **influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar del Seguro Social de Salud -Ayacucho.

Prueba para la Hipótesis Específica 5

H0: El monitoreo **no influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho

H1: El monitoreo **influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho.

Tabla 11

Pruebas de chi-cuadrado Monitoreo

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	147, 727a	100	0.001
Razón de verosimilitud	100.332	100	0.472
Asociación lineal por lineal	22.536	1	0.000
N de casos válidos	50		

a. 126 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

En la tabla el valor de chi-cuadrado presentó un valor de significación asintótica bilateral menor a 0.05 (Sig. = 0.022 < 0.05), se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna y se puede afirmar que el monitoreo **influye** significativamente en la gestión de cuentas por cobrar del Seguro Social de Salud -Ayacucho.

Pasos para determinar la Correlación de Variables: VI (X) Control Interno – VD (Y) Gestión de Cuentas por Cobrar

Paso 1: Plantear hipótesis de correlación

H0: No existe correlación entre las variables Control Interno y Gestión de Cuentas por Cobrar

H1: Existe correlación entre las variables Control Interno y Gestión de Cuentas por Cobrar

Paso 2: Nivel de Significancia: NC= 0.95 Alfa =0.050 (margen de error)

Paso 3: Prueba de correlación: Paramétrica Coeficiente de Pearson / No paramétrica Coeficiente de Spearman

Paso 4: Estadística de Pruebas: Si p - valor < 0.05 Se rechaza la H0 / Si p - valor > 0.05 Se acepta la H0 y se rechaza la H1

Paso 5: Criterio de Decisión

Tabla 12

Correlación de Variable Independiente y Variable Dependiente

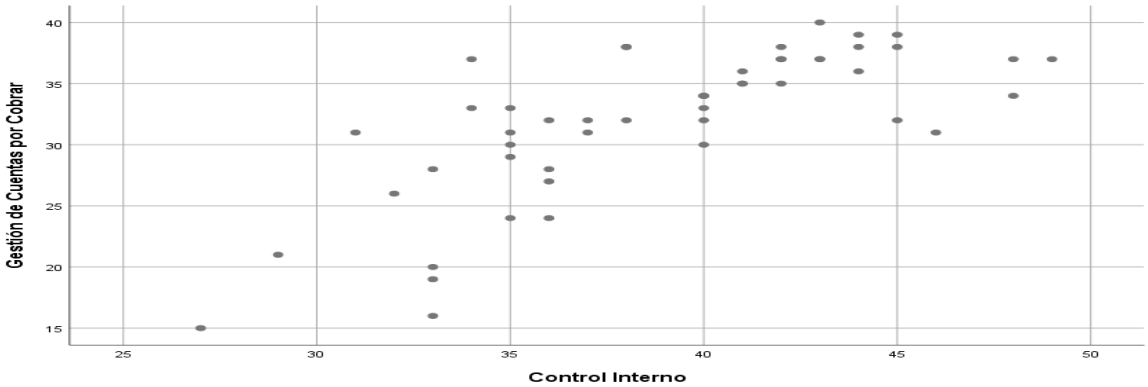
			Control Interno	Gestión de Cuentas por Cobrar
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión de Cuentas por Cobrar	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla de correlación se presentó un valor de significación bilateral menor a 0.000 para ambas variables VI y VD (Sig. = 0.000 < 0.05), se rechaza la correlación nula, se acepta la correlación alterna y se puede afirmar que existe correlación entre las variables de VI **y** VD de la investigación. Del mismo modo, el valor de la correlación aplicando el Rho de Spearman de 0.732 se encuentra en el parámetro de +0.6 a +0.8, calificada como correlación positiva directa fuerte, es decir hay una correlación alta, cuya representación de los puntos se puede observar en la figura.

Figura 5

Medida de Dispersión Correlación de Variable Independiente y Variable



DISCUSION

Después de realizar los contrastes entre las variables y dimensiones respectivas, se llegó a demostrar la importancia del Control Interno y su influencia en la Gestión de Cuentas por Cobrar del Seguro Social de salud – Ayacucho, al comparar los resultados, el valor p obtenido del análisis de independencia de variables fue menor a 0.05 (Sig. = 0.031 < 0.05), indicando significación estadística. Además, la prueba de correlación mostró un valor de significación bilateral de 0.000 para ambas variables, tanto la independiente (VI) como la dependiente (VD) (Sig. = 0.000 < 0.05). El coeficiente Rho de Spearman de 0.732 se sitúa en el rango de +0.6 a +0.8, lo que sugiere una correlación fuerte. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que el Control Interno tiene un impacto significativo en la Gestión de Cuentas por Cobrar del Seguro Social de Salud en Ayacucho, evidenciándose que la relación entre las variables es calificada como correlación positiva directa fuerte y alta.

Estos resultados son comparables con los hallazgos de varios estudiosos como:

Tabla 13

Resumen de Trabajos y Artículos Seleccionados y analizados

Autor	Tesis/Artículo Revista	Tipo de Estudio, Diseño, Muestra	Resultados
María Ximena Álava-Rosado; Edison Paúl Molina-Loor; Lugarda María Recalde-Aguilar. (2023)	Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. 593 Digital Publisher CEIT	Metodología de tipo documental bibliográfica, bajo la modalidad de revisión, control interno y el informe COSO	Se concluye que, este informe ayuda y ofrece seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos que se propongan las entidades ya que las organizaciones pueden cumplir las normativas establecidas por las entidades de control, mejorar el nivel de eficiencia operativa y obtener razonabilidad de la información financiera, las mismas que serán de apoyo para la toma de decisiones dentro de la organización.
Tania Lissette Vera Del Pezo (2020)	Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola	Revisión Sistemática Estudio de caso	Un sistema de cobros bien estructurado es clave para el control de las deudas de los clientes. Esto minimiza el peligro de pérdidas por créditos no pagados y facilita la obtención del dinero adeudado. La entrada de estos pagos es vital para la empresa, pues de ellos depende la capacidad de pagar gastos administrativos y de producción.
Chamorro Torres, Juan Carlos (2023)	Impacto de la revisión judicial en la cobranza coactiva en una Institución Pública de Transporte de Lima y Callao, 2023.	Con un enfoque cualitativo y un nivel exploratorio, se realizó un estudio de caso, utilizando técnicas de análisis y recolección de datos	El análisis revela que la revisión judicial influye significativamente en la cobranza coactiva, porque la demanda presentada fuerza la suspensión del proceso y la cancelación de las medidas aplicadas

Luis Demetrio Gómez García Rosa Milagros Castañeda Moreano Elizabeth Ruiz Távara VI-DFI PUCP (2024)	Guía Facultad de Ciencias Contables	La investigación en las Ciencias Contables implica utilizar un método científico para plantear la solución de un problema actual vinculado con la disciplina que posea una justificación práctica y teórica.	Presenta el análisis y la interpretación de los datos obtenidos durante la investigación, mostrando cómo estos resultados se alinean con los objetivos iniciales. Se establece claramente la relación entre los hallazgos y las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados
Humberto Comendeiro Borrego (2021)	El efecto del control interno en la productividad en ventas de las empresas de nuevo león que cotizan en la bolsa mexicana de valores.	Para este estudio se opta por un enfoque de investigación cuantitativo y los datos se recolectaron a través del cuestionario y la plataforma Bloomberg.	Las raíces del control interno se remontan a la Edad Media, lo que demuestra que la necesidad de supervisión y gestión ha sido una preocupación constante. A pesar de las diversas definiciones existentes, el marco de control interno emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en 1992 se ha consolidado como el modelo de referencia a nivel mundial.
Guerrero Mite, Brenda Samanta (2023)	Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021	La metodología que se aplicó en el proyecto fue de enfoque mixto con alcance descriptivo, asimismo se usó el diseño no experimental de tipo transversal, además se utilizó el método deductivo, inductivo, analítico y bibliográfico en el proyecto	Con base en los hallazgos del estudio, obtenidos mediante entrevistas y cuestionarios de control interno, se determinó que la entidad no implementa controles de manera regular para mitigar riesgos. Por lo tanto, se recomienda la aplicación continua de controles para optimizar la gestión de cuentas por cobrar.

Gonzáles Cubas, Miriam Janeth (2023)	Sistema de control interno y su impacto en la gestión administrativa en un proyecto especial en el norte del Perú	La metodología básica, con un alcance correlacional, con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.	Herramienta que ayuda a las organizaciones a asegurar que están logrando sus metas y a mostrar cómo lo están haciendo a las personas relevantes.
Secundino Edwin Calle Mollo (2023)	Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa	Los argumentos planteados en este trabajo se fundamentan en un análisis reflexivo, derivado de la revisión bibliográfica de distintos autores	Los resultados a los que se han arribado fueron las distinciones puntuales y propias de la visión cualitativa y visión cualitativa de la investigación
Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar (2014)	Metodología de la Investigación	Obra completamente actualizada e innovadora, acorde con los últimos avances en el campo de la investigación de las diferentes ciencias y disciplinas.	En la obra se aborda los tres enfoques de la investigación, vistos como procesos: el cuantitativo, el cualitativo y los métodos mixtos.
Montañez Benito Jorge Raúl y Palma Usuriaga Aymara Yuriko (2018)	Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación	Análisis documental, la muestra estuvo constituida por 100 tesis, de los cuales el 50% fueron tesis de pregrado y el otro 50% correspondió a tesis de posgrado, estas tesis fueron presentados por sus respectivos autores	Evidenció que el 100% de los estudiantes no mencionaron el método que emplearon para el cálculo de los baremos de los instrumentos que emplearon en su tesis. Conclusión: es común que los estudiantes de pregrado y posgrado no señalen el método, modelo o forma de calcular el baremo de los instrumentos de su trabajo de investigación.

		y aprobados por su casa de estudio	
PWC (2013)	Control Interno – Marco Integrado	Marco -COSO Definición básica de Control Interno – Cinco Componentes	Énfasis en la importancia del criterio profesional de la dirección en el diseño, implementación, funcionamiento y evaluación de la efectividad del sistema de control interno
Arturo García Villacorta (2023)	Los primeros pasos para diseñar una política de cobranzas	El objetivo de la gestión de cobranza es cobrar la deuda rescatando al cliente. Por ello, debe ser eficaz y eficiente; es decir, concretarse con el menor número de gestiones posibles.	La gestión de cobranza es un proceso que va más allá de simplemente recuperar dinero; se trata de hacerlo de manera estratégica, manteniendo la relación con el cliente y asegurando la estabilidad financiera de la empresa.
Alejandro Lenis (2021)	¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?	El monitoreo continuo es una forma de garantizar que los controles internos de manera efectiva y eficiente en todo momento.	El sistema de control de una empresa es una pieza fundamental que mantiene la seguridad de las operaciones estables y confiables. Se incorpora a una compañía para evitar errores y fraudes y para el control sistemático de las actividades comerciales.
Dr. Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. María del Pilar Baptista Lucio (2014)	Metodología de la Investigación	En la obra se abordan los tres enfoques de la investigación, vistos como procesos: el cuantitativo, el cualitativo y los métodos mixtos.	Es una obra completamente actualizada e innovadora, acorde con los últimos avances en el campo de la investigación de las diferentes ciencias y disciplinas. Es resultado de la opinión y experiencias de docentes e investigadores en Iberoamérica, Estados Unidos y Canadá.

Ana Doris Tello Rojas (2022)	El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S. A. C. Cajamarca, 2020	La metodología tiene un enfoque cualitativo, de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal.	El control interno influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.
Miguel Leonardo Catagua Briones 1, María Fernanda Pinargote Macías 2, Marcelo Eduardo Mendoza Vinces. (2023)	Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial	Utilizó una metodología cuantitativa consistente en mapas de colores para la evaluación de riesgos, apoyado en la revisión de la literatura y la observación directa para obtener los datos necesarios de la empresa Blaufish Cía Ltda.	Se concluye que la ausencia de procesos de control interno es la causa de la mayoría de las debilidades encontradas, por lo que se recomienda el uso del modelo COSO, que puede utilizarse como herramienta para prevenir eventos negativos antes de su posible ocurrencia.
Campuzano-Toro Beatriz Liliana; Ubillús-Macías Jessica Monserrate. (2024)	Control interno y la gestión financiera en la empresa Pública municipal de aseo integral montecristi	La encuesta con preguntas que se corresponden con la metodología COSO III como marco de referencia para la gestión de riesgos empresariales.	Para prevenir que la institución sufra problemas económicos que deterioren su capacidad de servir a la comunidad, es crucial realizar cambios o mejoras en sus componentes.
Ligia Mebol Fajardo Y Silvia Liliana Rossignoli Ramírez (2024)	Ejes de abordaje estratégicos para el control interno en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y gestión de cobros de	Su abordaje metodológico se concibió desde el enfoque positivista, mediante la revisión de referencias y un trabajo	Los resultados obtenidos llevaron a la creación de directrices estratégicas para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Se propone una evaluación continua del rendimiento de las

	una organización de servicios académicos	de campo, de tipo descriptivo. Se usaron las técnicas de la entrevista y la encuesta.	acciones y la identificación de áreas de mejora, respaldada por indicadores rigurosos que guíen el proceso de optimización de la empresa.

CONCLUSIONES

La investigación encontró que hay una relación significativa entre el control interno y la gestión de cuentas por cobrar en el Seguro Social de Salud - Ayacucho. Esto se evidenció a través de la prueba de chi-cuadrado, que dio un valor de significación de 0.031, y una prueba de correlación que mostró un valor aún más bajo, menor a 0.000. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.732, lo que indica una fuerte correlación positiva entre ambas variables.

En resumen, los resultados sugieren que un mejor control interno está relacionado con una gestión más efectiva de las cuentas por cobrar, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se analizó cinco objetivos específicos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho. Los hallazgos fueron los siguientes:

1. **Ambiente de Control:** Se encontró que este componente tiene una influencia significativa en la gestión de cuentas por cobrar (Sig. = 0.031).
2. **Identificación, Evaluación y Valoración del Riesgo**: Este aspecto no mostró una influencia significativa (Sig. = 0.748).
3. **Actividades de Control:** Se confirmó que estas actividades sí influyen de manera significativa (Sig. = 0.043).
4. **Información y Comunicación:** También se demostró que este componente tiene un impacto significativo (Sig. = 0.022).
5. **Monitoreo**: Finalmente, se encontró que el monitoreo influye significativamente en la gestión (Sig. = 0.022).

En síntesis, cuatro de los cinco componentes del control interno (Ambiente de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo) son importantes para la gestión de cuentas por cobrar, mientras que la Identificación, Evaluación y Valoración del Riesgo no mostró una influencia significativa.

Recomendaciones

Se sugiere a los funcionarios poner énfasis y enfocar esfuerzos en la capacitación del personal sobre buenas prácticas de Control Interno en todas las etapas de atención al paciente, lo que ayudará a mejorar la gestión de la cartera de cuentas por cobrar en EsSalud - Red Asistencial Ayacucho y a identificar debilidades en el proceso. Además, se recomienda que los funcionarios y el personal involucrado brinden apoyo constante en el control y supervisión de la acreditación en los Servicios de

Emergencia, Consulta Externa y Hospitalización, ya que esto impacta positivamente en la gestión de cuentas por cobrar.

Se debe establecer estrategias y técnicas que faciliten el Control, Verificación y Registro Contable de la Liquidación de Cobranza, así como la Suscripción de Pagarés y Cartas de Garantía, lo que beneficiará la gestión de cuentas por cobrar.

Por último, se recomienda implementar una evaluación continua de riesgos relacionados con la incorrección material, la capacidad de pago de los pacientes, la cartera pesada y las provisiones de cuentas incobrables, lo que permitirá tomar medidas adecuadas para resolver inconvenientes en el proceso de atención al paciente.

REFERENCIAS

García Villacorta, A. (2023). *Los primeros pasos para diseñar una política de cobranzas*. https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-primeros-pasos-para-disenar-una-politica-de-cobranzas

Alava-Rosado, e. a. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. 593 Digital Publisher CEIT. https://www.google.com.pe/search?q=informe+coso+de+control+interno+revista+academica+indexada&sca_esv=3792e63440ca6429&sxsrf=AHTn8zpXLoy-nJ1JRuuhOHvgz9Z8dWGrpA%3A1742702102514&source=hp&ei=FobfZ8G8HLPM5OUP6JKh0Q8&iflsig=ACkRmUkAAAAAZ9-UJiT48OV5p_9QLZgnjxx

Appinio Research. (01 de avril de 2024). *Análisis de tabulación cruzada: una guía completa (+ ejemplos)*. https://www.appinio.com/en/blog/market-research/cross-tabulation-analysis

Beatriz, C.-T., & Jessica., U.-M. (2024). Control interno y la gestión financiera en la empresa Pública Municipal de aseo Integral Montecristi. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*. https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/460/763

Calle Mollo, S. E. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(4 (2023)). https://doi.org/https://ciencialatina.org/public/journals/1/pageHeaderLogoImage_es_ES.jpg

Catagua Briones Miguel Leonardo, P. M. (20232). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *PODIUM UEES*. https://doi.org/ENLACE DOI: http://dx.doi.org/10.31095/podium.2023.44.10

Chamorro Torres, J. C. (2023). *Impacto de la revisión judicial en la cobranza coactiva en una Institución Pública de Transporte de Lima y Callao, 2023.* chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/ https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9711/T061_40230477_T.pdf?sequence=11&isAllowed=y

COMENDEIRO BORREGO , H. (2021). *"EL EFECTO DEL CONTROL INTERNO EN LA PRODUCTIVIDAD EN VENTAS DE LAS EMPRESAS DE NUEVO LEÓN QUE COTIZAN EN LA BOLSA MEXICANA DE VALORES"*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/ http://eprints.uanl.mx/23413/1/1080080929.pdf

COSO, P. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. chrome-extension://efa https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a/3.-+COSO+2013+Resumen+Ejecutivo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a

FONSECA RAMOS , V. G. (2024). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MARADUANAS SAC, CALLAO 2024.* Universidad San Ignacio de Loyola. chrome-extension://efa https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e7d507e7-f19d-4c0c-ac20-3010110fbc0e/content

Gonzales Cubas, M. J. (2023). *Sistema de control interno y su impacto en la gestión administrativa en un proyecto especial en el norte del Perú.* Universidad César Vallejo. hrome-e https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111521/Gonzales_CMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero Mite , B. S. (2023). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA DISTRIBUIDORA VÉLEZ, AÑO 2021.* UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9542/4/UPSE-TCA-2023-0023.pdf

GUTIÉRREZ RÍOS Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R.L. (2021). *Reporte de Deficiencias Significativas en relación a los Estados Financieros Consolidado –RDS - Periodo 2020.*

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Ba. (2014). *Metodología de la Investigación Selección de la muestra.* México: McGraw-Hill. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/ https://campus.ucsfvirtual.edu.ar/pluginfile.php/728335/mod_resource/content/1/HERNANDEZ%20SAMPIERI%20%281%29.pdf

Lenis, A. (2021). ¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo? https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno#:~:text=Un%20sistema%20de%20control%20interno%20es%20un%20conjunto%20de%20acciones,informaci%C3%B3n%20y%20comunicaci%C3%B3n%20y%20monitoreo

Mebol Fajardo Ramírez, L. ,. (2024). Ejes de abordaje estratégicos para el control interno en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y gestión de cobros de una organización de servicios académicos. *PHPROHOMINUM Revista de Ciencias Sociales y Humanas*. https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0239

Montañez Benito Jorge y Palma Usuriaga Aymara. (2023). Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/9284/13804?inline=1#:~:text=(2018)%20definen%20que%20el%20baremo,23.

PWC - Instituto de Auditores Extyernos de España. (2013). Control Interno - Marco Integrado - Resumen Ejecutivo. *COSO* . chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/ https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a/3.-%20+COSO+2013+Resumen+Ejecutivo.pdf?MOD=AJPERES

Superintendencia Nacional de Salud, S. (2023). https://www.gob.pe/institucion/susalud/noticias/686318-susalud-esta-prohibida-la-retencion-de-pacientes-y-cadaveres-en-establecimientos-de-salud

Tello Rojas, A. D. (2022). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DON TEO S.A.C CAJAMARCA, 2020.* UPN. chrome-exte https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31265/Tello%20Rojas%2C%20Ana%20Doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M. (2011). *actualidad Empresarial*. https://es.scribd.com/doc/177546440/actualidad-empresarial-ratios-pdf